**Технічне завдання для закупівлі послуг**

**з проведення офлайн тренінгів за темою «Сервіс як конкурентна перевага ринку»**

Благодійна організація «БЛАГОДІЙНИЙ ФОНД «ПРАВО НА ЗАХИСТ» (далі – Фонд) оголошує тендер для закупівлі **послуг з проведення офлайн тренінгів за темою «Сервіс як конкурентна перевага ринку»** у м. Дніпро.

**Формат:** тренінг – офлайн

**Місце проведення**: м. Дніпро

**Період надання послуг:** Перша половина листопада 2025 р.

**Географія учасників проекту:** Дніпропетровська область

**Детальний опис послуги:**

**Завдання тренінгу:** надати учасникам теоретичні знання щодо необхідності побудови сервіс-культури у власному підприємстві, доцільності розбудови сервісного бачення бізнесу, пояснити, як сервіс впливає на продажі, яким чином можна системно збільшити продажі, використовуючи сервісний підхід, розібрати інструменти сервісу та їх імплементацію у життя підприємства, наглядно показати, як команда впливає на якість сервісу, як обирати персонал та чому його вчити, а також опанувати нові підходи, аби підвищити лояльність клієнта та розширити клієнтську базу.

|  |  |
| --- | --- |
| **Кількість тренінгів** | 4 |
| **Загальна тривалість 1 тренінгу для однієї групи** | 6 годин |
| **Кількість груп** | 4 |
| **Кількість учасників в 1 групі** | 25-30 |
| **всього 24 години**  Звертаємо увагу, що навчальних груп - 4, відповідно, тренінг буде проведено 4 рази однаковий для кожної групи | |

**Цільова аудиторія:** Люди, які проживають на території Дніпропетровської області, мають мікро-бізнес, є самозайнятими або хочуть розпочати власну справу, а також підпадають щонайменше під один з критеріїв: ВПО; одинокі / багатодітні батьки; особи з інвалідністю; постраждали від воєнних дій (особисто чи у підприємництві); жінки, які очолюють домогосподарства; ветерани та ін.).

**Мета тренінгу:** показати учасникам, як сервіс може стати ключовою конкурентною перевагою малого бізнесу, навчити впроваджувати якісне клієнтське обслуговування як системну складову бізнесу та сформувати навички побудови довготривалих відносин з клієнтами.

**Результат тренінгу:** учасники усвідомлюють важливість сервісу як чинника лояльності клієнтів, можуть самостійно виділити сервісні інструменти та оцінити рівень сервісу для власного бізнесу, сформували план дій щодо впровадження або вдосконалення клієнтського обслуговування.

**Технічне завдання:**

Провести наступні офлайн тренінг **українською мовою** для бенефіціарів проєкту відповідно до вимог БФ «Право на захист»:

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **№** | **Завдання** | **Технічні характеристики кінцевого продукту** | **Результат** | **Період надання послуг** |
| **1** | **Проведення офлайн тренінгів** | | | |
|  | Програма тренінгу | Документ Word з програмою тренінгу | Розроблено програму 6-годинного тренінгу із зазначенням питань, що будуть розглянуті та їх детального опису.  Програма тренінгу має передбачати 60% часу на практичну роботу групи. | До 01.10.2025 (включно) |
|  | Таймінг тренінгу | Документ Word з таймінгом тренінгу відповідно програми | Розписано таймінг тренінгу, у якому зазначено час, який буде виділено на кожний пункт програми, а також враховані перерви | До 01.10.2025 (включно) |
|  | Рre- та Рost- анкети для виявлення рівня засвоєння матеріалу | Документ Word з переліком питань | Створено та надано команді проєкту перелік питань для pre- та post- анкетування задля виявлення рівня засвоєння поданого матеріалу учасниками тренінгу | До 01.10.2025 (включно) |
|  | Роздаткові матеріали (за необхідності) | Електронні/Друковані примірники з роздатковими матеріалами у форматі pdf (120 комплектів) | Створено/ надруковано роздаткові матеріали за темою тренінгу для учасників у відповідній кількості (120 комплектів). Електронний варіант роздаткових матеріалів надано команді проєкту | До 01.10.2025 (включно) |
|  | Презентація | Файл презентації у форматі pdf | Підготовлено презентацію, яка висвітлює всі питання програми тренінгу. Презентацію надано команді проєкту для надсилання учасникам | До 01.10.2025 (включно) |
|  | Практичні завдання | Файл з практичними завданнями | Розроблено та включено у програму тренінгу практичні завдання для відпрацювання практичних навичок учасників під час проведення тренінгу | До 01.10.2025 (включно) |
|  | Офлайн тренінг | Перша половина листопада 2025 р. – проведено 4 офлайн-тренінги за темою «Бізнес-Ідея» тривалістю 6 годин кожен для 4 груп (25-30 осіб у кожній групі). Під час тренінгу застосовано презентацію, практичні завдання, учасникам надані домашні завдання та роздаткові матеріали | З урахуванням всіх вимог та складових ТЗ проведено 4 одноденних офлайн-тренінги (по 6 годин) для 4 навчальних груп по 25-30 осіб | Перша половина листопада 2025 р. |

**Звітність**

Виконавець подає представнику Фонду звітність щодо виконання Технічного завдання, згідно з технічними характеристиками та результатами по завданнях.

Звіти та всі супровідні матеріали, виготовлені Виконавцем в рамках договору, мають бути передані Фонду без обтяження щодо авторських прав.

**Умови проведення тендеру та співпраці:**

В рамках даного тендеру буде обрано 1 переможця.

У разі долучення переможцем тендеру до надання послуг інших тренерів, необхідно додатково надати:

* **Опис кваліфікації** викладачів, документи про освіту, опис практичного досвіду роботи у сфері;
* **Гарантійний лист** про укладання договору про співпрацю / договору ЦПХ між переможцем тендеру та залученими викладачами після оголошення переможця тендеру або **інформацію про вже поточні юридичні відносини** між залученими викладачами та переможцем тендеру.

Учасником тендеру є ФОП чи установа, що подає свою пропозицію на участь у тендері. Виконавець у контексті цього тендеру є особа, яка безпосередньо здійснюватиме надання послуг відповідно до умов тендерної документації та укладеного договору.

Замовник залишає за собою право змінювати об’єми послуг! Об’єм послуг визначається спільно з менеджером проєкту БФ «Право на захист» та фіксується додатковими угодами. Попередній очікуваний об’єм послуг викладено в цьому ТЗ.

Всі розрахунки здійснюються виключно у національній валюті України (гривні). Оплата буде здійснюватися за безготівковим розрахунком післяплатою на розрахунковий рахунок юридичної особи або ФОП.

**Оплата за проїзд, проживання, добові - не передбачені.**

Фонд має право анулювати тендер в будь-який час до заключення договору з постачальником і не несе за це відповідність.

Учасник у будь-який момент, але не пізніше як 2 (два) дні до кінцевого терміну подання тендерних пропозицій може звернутися до Фонду за роз’ясненнями або уточненнями стосовно предмету закупівлі, надіславши лист із запитом на електронну адресу: tender@r2p.org.ua.

Учасник не має перебувати в процесі припинення діяльності ФОП та в санкційних списках України, ЄС, США, Канади, Японії, Великобританії.

**Вимоги до виконавця:**

* Експертиза у створенні та реалізації клієнтоорієнтованого сервісу;
* Досвід у сфері проведення бізнес-тренінгів;
* Досвід ведення бізнесу/управління проєктами та командами;
* Досвід співпраці з благодійними фондами або соціальними проектами.

**Для технічної оцінки просимо надати пропозицію яка включає:**

* Технічну пропозицію, яка складена українською мовою та містить наступні компоненти: опис концепції проведення тренінгу, перелік практичних завдань для надання учасникам тренінгу, відповідність запропонованого підходу завданням проєкту, методологія та очікувані результати;
* Деталізоване резюме (щонайменше за останні 5 років) з зазначенням кваліфікації, кількості років досвіду роботи у відповідній тематиці, досвідом проведення бізнес-тренінгів, в тому числі досвід у проведенні тренінгів на зазначену тематику, досвід співпраці з благодійними фондами, неурядовими організаціями або соціальними проєктами, досвід ведення бізнесу, управління проєктами та командами;
* Програму тренінгу з зазначеної тематики;
* Документи, фото/скріни з соцмереж або сайтів; контакти для рекомендацій, які підтверджують досвід співпраці з благодійними фондами або соціальними проектами;
* Контактну інформацію та реєстраційні документи організації/ФОП (виписка, витяг) для укладання договору.

Також, просимо надати **цінову пропозицію**, у якій зазначено вартість одного тренінгу, включаючи за необхідності усі роздаткові матеріали.

**Підведення підсумків конкурсу:**

Оцінювання тендерних пропозицій буде складатися на 70% з оцінки технічних пропозицій та на 30% з оцінки цінових пропозицій.

**Технічна оцінка проводитиметься на підставі технічної пропозиції та передбаченого пакету документів за наступними критеріями:**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| № | Критерій | Методологія оцінки | Максимальна кількість балів |
| 1 | Досвід у сфері проведення бізнес- тренінгів з зазначеної теми | 20 балів: 5 і більше років досвіду у відповідній тематиці.  10 балів: до 5 років досвіду роботи у відповідній тематиці.  0 балів: до 1 року досвіду або вказаний досвід не відповідає тематиці тендеру. | 20 |
| 2 | Деталізоване резюме | 15 балів: Демонстрація вичерпної та структурованої інформації у ключових сферах та завданнях проєкту. Надано детальний опис повноважень, навичок, досягнень із зазначенням кваліфікації та кількості років досвіду роботи в релевантній тематиці. Вказано досвід проведення тренінгів за релевантною тематикою, підтверджений (договори, фото, інформація на бланку організації, рекомендаційні листи, тощо) досвід співпраці з благодійними фондами або соціальними проектами та досвід ведення бізнесу, управління проєктами та командами. Резюме містить інформацію щонайменше за 3 останні роки діяльності.  10 балів: Демонстрація узагальненої інформації у ключових сферах та завданнях проєкту. Зазначено досвід роботи, ключові сфери виконання без додаткової деталізації про навички, досягнення або напрацювання. Надано документи, які підтверджують досвід співпраці з благодійними фондами або соціальними проектами (договори, фото, інформація на бланку організації, рекомендаційні листи, тощо) за період до 2024 року. Резюме містить інформацію щонайменше за 3 останні роки діяльності.  5 балів: Надано резюме з відсутністю актуального досвіду за останні 2 роки у сферах та завданнях проєкту, але відображено існуючий у виконавця попередній досвід виконання подібних завдань. Надано документи, які підтверджують досвід співпраці з благодійними фондами або соціальними проектами (договори, фото, інформація на бланку організації, рекомендаційні листи, тощо) за період до 2023 року.  0 балів: У резюме немає інформації про проведення тренінгів з релевантної тематики, співпрацю з неурядовими організаціями, не надано документів, які підтверджують цей досвід. Не зазначено досвід у веденні бізнесу чи управлінні проєктами. | 15 |
| 3 | Програма тренінгу з зазначеної теми | 15 балів: Надані матеріали відображають детальний зміст тренінгу, як його теоретичну частину, так і практичні завдання.  8 балів: Надані матеріали подані стисло та не розкривають зміст теми тренінгу або відображають лише теоретичну частину.  0 балів: Жодних матеріалів не надано або надані матеріали не відповідають зазначеній тематиці. | 15 |
| 4 | Співбесіда | 20 балів: Кандидат вчасно долучився до зустрічі, ознайомлений із предметом тендерного оголошення, чітко дає відповіді на питання. Кандидат розділяє цінності Фонду.  10 балів: Кандидат долучився до зустрічі, поверхнево ознайомлений з предметом тендерного оголошення, відповіді на питання носять узагальнюючих характер без надання конкретних та чітких відповідей. Кандидат частково розділяє цінності Фонду.  0 балів: Кандидат не долучився до зустрічі, або не володіє інформацією про предмет тендерного оголошення, або не може відповісти на питання по темі. | 20 |
|  | **Разом** | | **70** |

Щодо **деталей проведення тренінгів** просимо звертатися до Олени Шилобрид **o.shylobryd@r2p.org.ua**

Переможець цього тендеру не може бути одночасно переможцем аналогічного тендеру в м. Миколаїв.