06 січня 2025 р.

**Технічне завдання для закупівлі**

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

**від Благодійного Фонду “Право на Захист”**

Благодійна організація «БЛАГОДІЙНИЙ ФОНД «ПРАВО НА ЗАХИСТ» (далі – Фонд) реалізовує для підприємців, які постраждали внаслідок війни, **офлайн тренінги** на тему **«Сервіс як конкурентна перевага ринку»** у трьох областях (Одеська, Полтавська та Чернігівська області).

**Формат**: тренінг офлайн.

**Місце проведення**:м.Одеса, м. Полтава, м. Чернігів

**Дати проведення тренінгу**: 05.04.2025 (м. Одеса), 19.04.2025 (м. Полтава), 03.05.2025 (м. Чернігів)

**Географія учасників проекту:** Одеська, Полтавська, Чернігівська області.

**Детальний опис тренінгу:**

**Тема:** **«Сервіс як конкурентна перевага ринку»**

**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** | 3 |
| --- | --- |
| **Загальна тривалість 1 тренінгу для однієї групи** | 6 годин |
| **Кількість груп** | 3 |
| **Кількість учасників в 1 групі** | 30 |
| всього 18 годин  Звертаємо увагу, що навчальних груп - 3 (по одній у кожній області), відповідно, тренінг повторюватиметься для кожної з цільових областей | |

**Цільова аудиторія:** люди, які проживають на території цільових областей, мають свій 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 та ін.).

**Мета тренінгу:** навчити учасників тренінгу будувати сервісну систему для впровадження у власному бізнесі, опанувати сучасні методи та інструменти реалізації сервісного підходу в бізнесі, засвоїти механізми побудови сервісної культури та доцільності таких дій.

**Результат тренінгу:** учасники можуть самостійно виділити сервісні інструменти для власного бізнесу, які допоможуть їм у практичній реалізації, знають і розуміються у сучасних методах сервісної культури, можуть скласти власний план дій для реалізації сервісної стратегії у власному підприємстві.

**Вимоги до виконавця:**

* Практичний досвід роботи у сервісі та побудові сервісних стратегій бізнесу;
* практичний досвід у сфері проведення тренінгів;
* бажаний досвід підприємництва або консультування підприємців;
* бажаний досвід співпраці з благодійними фондами та соціальними проектами надасть перевагу;
* освіта вища.

**Завдання тренера:**

* розробити pre- та post- анкетування для виявлення рівня засвоєння поданого матеріалу учасниками тренінгу;
* розробити та надати програму тренінгу; **Програма тренінгу має передбачати 60% часу на практичну роботу групи.**
* прописати таймінг тренінгу;
* підготувати презентацію або інші інструменти візуалізації для проведення тренінгу;

**Умови співпраці**

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.

Всі розрахунки здійснюються виключно у національній валюті України (гривні) шляхом банківського переказу на поточний рахунок фізичної особи підприємця чи юридичної особи - постачальника послуг протягом 7(семи) робочих днів з дати підписання Акту виконаних робіт.

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.

**Просимо надати пропозицію, яка включатиме:**

* контактну інформацію організації/ тренера(ів);
* **опис кваліфікації** тренера(ів), досвід роботи (щонайменше за останні 3 роки, оптимально - 5), включаючи інформацію про попередній дотичний досвід, в тому числі досвід у проведенні тренінгів на зазначену тематику;
* **опис свого бачення** вирішення завдання у вигляді розробленої програми тренінгу, анкетування для аналізу рівня засвоєння знань учасниками(пре і пост анкетування), а також інструментів для практичних робіт в групі;
* **цінову пропозицію,** **в якій просимо зазначити загальну вартість тренінгів, включаючи всі витрати (роздаткові матеріали, проживання, харчування, проізд та ін);**
* **умови оплати** (відсоток попередньої оплати та післяплати);
* **реєстраційні документи** організації/ФОП (виписка, витяг) для укладання договору.

**Критеріями вибору переможця(ів) будуть:**

* Кваліфікація та компетенція тренера;
* Досвід проведення подібних тренінгів, на зазначену тематику зокрема;
* Досвід співпраці із Благодійними фондами;
* Фінансова складова.

Пропозиція повинна бути складена українською мовою.

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

| ШКАЛА ОЦІНКИ ТЕХНІЧНИХ ВИМОГ | | | | |
| --- | --- | --- | --- | --- |
|  | Критерій оцінки | Методологія оцінки | Максимальна кількість балів |  |
| 1 | Компетенції та кваліфікації учасників (резюме із зазначенням досвіду, проведення тренінгів та консультування за даною темою ) | 10 балів: Демонстрація вичерпної інформації щодо кваліфікації, зазначений детальний опис повноважень, навичок, досягнень, розроблених методичних матеріалів та напрацювань за час набуття досвіду. Резюме актуалізоване та містить інформацію діяльності фахівця щонайменше за останні 5 років.  8 балів: Демонстрація узагальненої інформації щодо кваліфікації, зазначено досвід роботи, ключові сфери виконання без додаткової деталізації про навички, досягнення або напрацювання. Резюме актуалізоване та містить інформацію діяльності фахівця щонайменше за останні 3 роки.  5 балів: Надано резюме з відсутністю актуального досвіду за останні 3 роки у сфері проведення аналогічних тренінгів та консультацій, але відображено існуючий у виконавця попередній досвід роботи із підприємцями.   0 балів: Не надано резюме або досвід не є релевантним до сфери та завдань консультування. | 10 балів |  |
| 2 | Розроблена програма тренінгу та інші матеріали  Оцінюється членами технічного комітету. | 30 балів - надані матеріали містять ґрунтовне пропрацювання програми тренінгу із таймінгом, додана презентація, інші матеріали   20 балів - надані матеріали програми без деталізованого опису.  5 балів - надані матеріали дотичні до теми, але не містять деталізації та опису програми.  0 балів - жодних матеріалів не подано. | 30 балів |  |
| 3 | Розроблене pre- та post- анкетування для виявлення рівня засвоєння поданого матеріалу учасниками тренінгу | 15 балів - учасник розробив анкетування, спираючись на програму тренінгу, аби оцінити рівень засвоєння матеріалу  10 балів - учасник розробив лише 1 анкету із 2х  0 балів – учасник не надав жодних матеріалів для проведення анкетування | 15 балів |  |
| 4 | Розроблені та додані практичні завдання під час проведення тренінгу  Оцінюється членами технічного комітету | 15 балів - надані матеріали, містять опис практичних завдань для групи  5 балів - описано узагальнено щодо практичних завдань під час тренінгу  0 балів - жодних матеріалів для реалізації практичних завдань не подано. | 15 балів |  |

Щодо **деталей проведення тренінгів** просимо звертатися до Галини Жовніренко **h.zhovnirenko@r2p.org.ua**