

Akce je financována z prostředků ESF prostřednictvím OP LZZ a státního rozpočtu ČR.

Zadávací dokumentace

k podání nabídky a k prokázání splnění kvalifikace včetně zadávacích podmínek (dále jen výzva)

V rámci získaného grantového projektu vyhlašujeme výběrové řízení na dodavatele školení zaměstnanců společnosti General Bottlers CR s.r.o., a to v období listopad 2010 – březen 2012:

„Školení obchodních zástupců – junior, senior pozice, klíčoví obchodní zástupci“

1. Identifikační údaje zadavatele:

General Bottlers CR s.r.o.
Kolbenova 50/510
190 00 Praha 9 - Vysočany
IČO: 48587354
DIČ: CZ48587354

Statutární zástupce: Ing. Josef Neumann
Kontaktní osoba zadavatele: Mgr. Ivana Čermáková, tel: 266 191 531,
ivana.cermakova@pepsico.com

2. Předmět výzvy:

Zakázka vychází z projektu Operačního programu lidské zdroje a zaměstnanost – „Rozvoj obchodních a manažerských dovedností zaměstnanců společnosti General Bottlers CR s.r.o.“
CZ.1.04/1.1.02/35.00616

Tato zakázka může být zajištěna celá, a to buď jedním dodavatelem, či formou dílčích dodávek či dílčích subdodávek. Prosím, specifikujte toto co nejkonkrétněji ve své nabídce, viz. formální požadavky nabídky.

Předmět zakázky:

Výběr dodavatele školení: Školení obchodních zástupců, klíčová aktivita 4., 5., 6.

Požadovaný obsah školení:

Číslo klíčové aktivity 04

Název klíčové aktivity: Školení obchodních zástupců - junior pozice

Prioritou je vychovat z obchodních zástupců reprezentanty firmy, kteří mají schopnost přesvědčivě prezentovat a prodat celý koncept, získat si důvěru zákazníka.

Půjde o školení 60 osob, rozdělených do šesti skupin, s tímto obsahem:

1) *Prodejní dovednosti I (1,5 dne):*

V rámci tohoto kursu se obchodní zástupce seznámí s 8 kroky obchodní návštěvy a jejich sekvencí. Zároveň získá teoretické znalosti o různých prodejních modelech.

V části prodejní dovednosti je obchodní zástupce seznámen s "klíčovými prodejními dovednostmi" :

- Kladení otázek
- Naslouchání
- Prezentace
- Řešení námitek
- Uzavření obchodní návštěvy.

2) Prodejní dovednosti II (1,5):

Tento kurs je určen pro obchodní zástupce, starající se o současné zákazníky a rozvíjí dovednosti získané v kursu Prodejní dovednosti I.

Kurs je věnován především navazování vztahů se zákazníky, zjišťování potřeb zákazníků a řešení námitek.

Druhá část kursu je zaměřena na praktické vyzkoušení postupů v modelových situacích a odpoledne na práci v terénu. Účastníci si jdou vyzkoušet získanou teorii na reálných zákaznících a následně proběhne rozbor a zpětná vazba.

Na závěr proběhnou modelové situace reagující na zpětnou vazbu.

3) Ověření nabytých znalostí a Best Practice Workshop (3 dny):

Ověření znalostí a dovedností získaných v předchozích trénincích (Prodejní dovednosti I, II).

Vypracování testů v rámci e-learningové aplikace, praktická zkouška v terénu při práci se zákazníky. Best Practice Workshop je opakovací modul zaměřený na aktivní zopakování všech již nabytých dovedností praktickou formou.

Výstupy: proškolení 60 osob, videonahrávky, manuál. (max. počet účastníků ve skupině 10)

Číslo klíčové aktivity: 05

Název klíčové aktivity: Školení obchodních zástupců - senior pozice

Školení pokročilých obchodních zástupců navazuje obsahově na základní stupeň určený pro pozici junior. Proto je na úvod zařazeno opakování a procvičení již nabytých znalostí a dovedností z předchozího vzdělávání a z praxe v délce tří dnů. Školení se zúčastní celkem 45 osob,

1) Zákaznická typologie (1,5 dne):

Cíl: využití poznatků a výhod typologie v obchodním prostředí: pochopit typologii ve vztahu k zákazníkovi, naučit se techniky profesionálního sebeprosazení v jakékoliv situaci a tím zefektivnit práci se zákazníky.

Obsah: typologie ve vztahu k zákazníkovi na základě barev, vymezení termínů: asertivita versus "únikové"

chování, analýza projevu zákazníka, oprávněná a neoprávněná reklamace klienta, jednání se zákazníkem, který nedodrжуje dohodu, hájení vlastní pozice.

2) Základy vyjednávání (1,5 dne):

Cíl: umět určit, kdy jde o prodej, řešení námitek nebo vyjednávání, zvýšit úspěšnost účastníků při vyjednávání, získat nové znalosti a dovednosti jak vyjednat nejlepší podmínky pro sebe i pro společnost.

Obsah: rozdíl mezi prodejem a vyjednáváním, vyjednávací styly, sebereflexe vlastního vyjednávacího stylu,

příprava a plánování vyjednávání - analýza síly, nákupní seznamy, proměnné, analýza nákladů a zisku, techniky vyjednávání.

Výstupy: proškolení 45 osob, videonahrávky, manuál. (max. počet účastníků ve skupině 10)

Číslo klíčové aktivity: 06

Název klíčové aktivity: Školení klíčových obchodních zástupců

Každá větší firma má skupinu zkušených, "klíčových" obchodních zástupců (Key Accounts, Business Development Representatives), kteří pečují o VIP klienty. U firmy General Bottlers jde o skupinu 20 osob pro které je připraven náročný vzdělávací program v trvání sedmi dnů.

Školení se skládá z těchto částí:

1) *Analýza příležitostí a prodej (3 dny):*

Cíl: osvojení procesu "Strategického prodeje" a analýzy potřeb

Obsah: globální pohled a analýza zákazníka, databáze klíčových informací, analýza GAPP, porozumění

zákazníkovi, rozhodovací proces, strategický plánovací proces (SWOT, atd.), definice strukturovaného prodeje, prodejní proces STROP, potřebné dovednosti, praktický nácvik.

2) *Účinná prezentace a vyjednávání (3 dny):*

Cíl: naučit se vytvořit a předat prezentaci tak, aby byl maximalizován komunikační záměr, zvýšit úspěšnost

účastníků při vyjednávání.

Obsah: definice cíle prezentace, analýza cílové skupiny, struktura prezentace - strategie úvodu, hlavní část

(předcházení námitkám), strategie závěru prezentace, neverbální komunikace (zaměření na frontální interaktivní prezentaci, čtení neverbální komunikace protistrany při vyjednávání, naučit se vědomě používat neverbální komunikace pro získání určité výhody), verbální komunikace, argumentace, vizualizace prezentace, interaktivní práce s flipchartem, tvorba powerpointové prezentace (tvorba slidů a nadpisů, využití animací), příprava na vyjednávání, strategie a taktiky při vyjednávání.

3) *Praktický výcvik, rekapitulace, testy, osvědčení (1 den).*

Výstupy: celkem 20 proškolených osob (2 skupiny, každá 7 školicích dnů)

Místo dodání: Středočeský kraj/ČR mimo hl. města Prahy

3. Předpokládaná cena zakázky

Předpokládaná cena zakázky: **2.160.000,- Kč** bez DPH

4. Hodnotící kritéria:

1) Nabídková cena..... váha 30%
bude hodnocena nabídková cena v Kč bez DPH

2) Metodologie, obsah školení a zpracování zpětných vazeb..... váha 40%
bude hodnocena provázanost, obsah odpovídající zadání zakázky – informativní schůzky o náplni každého tématického bloku s odpovědnou osobou klienta v ceně, komplexnost, kvalitní a detailní zpracování zpětných vazeb – ukázka, ukázka materiálů používaných při trénincích, metody odpovídající typu účastníků a tématu.

3) Celkové organizační a technické zajištění zakázky.....váha 20%
flexibilita při komunikaci organizačních věcí (změny termínů, apod.), zajištění školicí techniky, celkové zajištění organizace školení

4) Způsob poskytnutí zpětné vazby účastníkům.....váha 10%

5. Požadavky na prokázání kvalifikace dodavatele:

Uchazeč je povinen prokázat v nabídce splnění kvalifikačních předpokladů, a to formou:

- doložení originálů nebo ověřených kopií dokladů o oprávněnosti podnikání (Výpis z obchodního rejstříku, doklady o oprávnění podnikání), které nesmí být starší 60 dní.
- Doložení Čestného prohlášení o bezdlužnosti vůči příslušnému finančnímu úřadu a příslušnému úřadu sociálního zabezpečení

- doložení dokladů o odbornosti členů týmu zajišťujících odborné a organizační aktivity projektu (viz. další reference)
- doložením ověřené kopie Smlouvy o uzavřeném pojištění uchazeče o pojištění proti škodám způsobeným třetí osobě (min. 3 mil. Kč)
- hodlá-li uchazeč přenechat určitou část požadovaných dodávek či služeb subdodavatelům a ví, o které subdodavatele se bude jednat již při tvorbě nabídky, musí ve své nabídce uvést druh a rozsah dodávek či služeb, kterých se toto týká a rovněž uvést subdodavatele, jimž uchazeč tyto dodávky či služby hodná přenechat. Zvolení subdodavatelé musí být k provedení těchto dodávek či služeb odborně způsobilí. Odbornou způsobilost subdodavatelů musí uchazeč s podáním nabídky doložit. Nabídky, v nichž není doložena odborná způsobilost zvolených subdodavatelů, mohou být z řízení vyřazeny. Kvalifikace subdodavatelů se dokládá obdobně tak, jako kvalifikace uchazeče.
- Referenční list kde uvede obdobné projekty realizované v posledních 3 letech

Nutnou podmínkou pro zařazení do VŘ je splnění dalších požadavků, a to.

- Nabídka bude obsahovat minimálně 10 referenčních dopisů na realizované projekty, z čehož bude:
 - alespoň 3 reference na projekty financované ESF
 - alespoň 5 referencí z oblasti FMCG – oblast rychloobrátkového zboží (školení obchodního oddělení)
 - další reference na realizované projekty obchodních dovedností
- Nabídka bude obsahovat životopisy lektorského týmu a jejich kvalifikační profil. Všichni lektori, kteří budou zabezpečovat zakázku, musí doložit minimálně 5 let působení v oblasti lektorského vzdělávání a zkušenosti z manažerské praxe. Dále musí doložit zkušenosti s lektorováním v oblasti prodejních dovedností v prostředí FMCG.

6. Způsoby hodnocení došlých nabídek:

Zadavatelem bude vybrán ten uchazeč, jehož nabídka bude nejvýhodnější, a to na základě níže uvedeného postupu:

- Pro hodnocení *ceny a dalších číselných kritérií*, kdy nejvhodnější nabídkou je ta, která nabídne pro dané kritérium nejnížší hodnotu

$$100 \times \frac{\text{nejvýhodnější nabídka}}{\text{tzn. nejnížší cena (hodnota)}} \times \text{váha vyjádřená v procentu}$$

cena (hodnota) hodnocené nabídky

- Pro hodnocení *subjektivních (nečíselných) kritérií* se použije bodová stupnice 1 až 100. Nejvhodnější nabídce je přiřazena hodnota 100 bodů. Hodnotitelé jsou povinni do zápisu zdůvodnit své hodnocení.

7. Lhůta a místo pro podání nabídek

Termín podání nabídek: **29. 10. 2010 do 14:00 hod**
 Místo podání nabídek: General Bottlers CR s.r.o., Kolbenova 50/510, Praha 9 – Vysočany
 Způsob podání nabídek: doporučeně poštou nebo osobně k rukám sl. Barbory Kalné

8. Požadovaná struktura nabídky

Nabídka předkládaná uchazečem musí obsahovat minimálně následující informace:

Titulní stránka nabídky

- Označení zakázky (název, evidenční číslo)
- Obchodní jméno uchazeče
- Datum vyhotovení nabídky

1. Identifikace uchazeče

- Identifikační údaje uchazeče (název, sídlo, IČ, DIČ...)
- Výpis z Obchodního rejstříku, živnostenské oprávnění, odborné certifikáty
- Čestné prohlášení o bezdlužnosti vůči příslušnému finančnímu úřadu a příslušnému úřadu sociálního zabezpečení
- Odpovědná osoba uchazeče (oprávněná uzavřít za uchazeče dodavatelskou smlouvu)
- Kontaktní osoba odpovědná za nabídku (vč. kontaktní adresy a e-mailové adresy)

2. Specifikace nabízených služeb a dodávek

- Obsahy a cíle tréninků, metodu výuky, dodávky pomůcek a výukových materiálů

3. Zkušenosti a znalosti

- Referenční dopisy, životopisy lektorského týmu

4. Cena služeb

Uchazeč předloží nabídkovou cenu v následující formě:

Nabídková cena bez DPH,- Kč
DPH,- Kč
Nabídková cena s DPH,- Kč

Rozepsanou jednotkovou cenu (cena za 1 výukový den) a cenu celkem.

Cena zahrnuje: přípravu lektora, vlastní provedení kurzu, veškeré cestovní náklady lektora do místa výuky, komunikační a organizační činnost související se školením, pomůcky a výukové materiály (1 paré), které budou odpovídat požadavkům uvedeným v Manuálu pro publicitu OP LZZ 2007-2013 (www.esfcr.cz).

- Smluvní podmínky – návrh smlouvy

9. Požadovaná forma nabídky

Nabídka musí být zadavateli podána v písemné formě, a to v jednom originále a jedné kopii. Požadavek na písemnou formu je považován za splněný tehdy, pokud je nabídka podepsána osobou oprávněnou jednat jménem uchazeče. Současně s písemnou nabídkou musí být zadavateli dodána nabídka na CD/DVD (a to ve zcela totožné podobě jako písemná nabídka, tj. včetně všech příloh a náležitostí)

Obálky s nabídkami musí být označeny „**Neotvírat**“ – uvedeno je číslo zakázky a její název.

Originál nabídky bude na titulní straně označen jako „Originál“, kopie nabídky bude na titulní straně označena „Kopie“. V případě rozporů mezi jednotlivými výtisky nabídky se považuje za rozhodný text originálního vyhotovení nabídky.

Nabídka včetně veškerých požadovaných dokladů bude podepsána statutárním zástupcem uchazeče nebo zmocněnou osobou pověřenou.

Nabídka bude dodána v českém jazyce.

10. Podmínky a práva zadavatele

Zadavatel si vyhrazuje právo výběrové řízení do podpisu smlouvy zrušit, případně veškeré přijaté nabídky odmítnout.

Z důvodu objektivního posuzování a vyhodnocování nabídek může zadavatel požádat uchazeče o objasnění, doplnění či modifikaci nabídky. Požadavky a odpovědi musí být písemné.

Zadavatel si vyhrazuje právo vyzvat uchazeče k prezentacím jejich nabídek.

Zadavatel si vyhrazuje právo před rozhodnutím o výběru nejvhodnější nabídky ověřit případně vyjasnit informace deklarované uchazeči v nabídkách.

11. Závěrečné ustanovení

Vybraný uchazeč se zavazuje vykonat veškerou součinnost při finanční kontrole dle zákona č. 563/1991 Sb., o účetnictví a dle zákona č. 235/2004, o dani z přidané hodnoty.

Zadavatel i dodavatel musí dodržovat informační povinnost dle Manuálu pro publicitu OP LZZ (tj. loga ESF, EU a OP LZZ a prohlášení „Podporujeme vaši budoucnost“).

V Praze dne

.....
Ing. Josef Neumann
Statutární zástupce