příloha č. 3 zadávací dokumentace

Specifikace předmětu veřejné zakázky

# ****Identifikace veřejné zakázky a účastníka****

|  |  |
| --- | --- |
| **Název veřejné zakázky:** | **Vzdělávání zaměstnanců společnosti Top Station s.r.o.** |
| **Druh zadávacího řízení:** | veřejná zakázka mimo režim zákona č. 134/2016 Sb., o zadávání veřejných zakázek (dále jen „**ZZVZ**“) |
| **Druh veřejné zakázky:** | služby |

|  |  |
| --- | --- |
| **Název účastníka:** | Klikněte sem a zadejte text |
| **Sídlo účastníka:** | Klikněte sem a zadejte text |
| **Kontaktní místo:** | Klikněte sem a zadejte text |
| **IČO:** | Klikněte sem a zadejte text |

**Tento dokument podepisuje výhradně osoba oprávněná zastupovat účastníka v zadávacím řízení.**

# ****Specifikace předmětu veřejné zakázky****

Tento dokument stanovuje specifikaci předmětu veřejné zakázky – kompletní zajištění školících aktivit pro vybranou skupinu zaměstnanců společnosti Top Station, s.r.o. blíže specifikovaných touto zadávací dokumentací a jejími přílohami – **školení měkké dovednosti (soft skills)** a dále poskytnutí všech souvisejících služeb nezbytných ke splnění zakázky, zejména odměna lektora, cestovné lektora, stravné lektora, zajištění prostor pro školení, školící pomůcky, materiály pro účastníky školení, prezenční technika, občerstvení během dne pro účastníky školení, apod. (dále jako „předmět veřejné zakázky“ nebo „aktivita“).

**Účastník u každé aktivity doplní místo konání školení v souladu s čl. 3 odst. 8) zadávací dokumentace.**

Účastník uvede adresu místa konání výuky, tzn. **pro každou aktivitu** bude uvedena **1 místo konání výuky v Liberci** pro 1 skupinu a **1 místo konání výuky v Pardubicích** pro 1 skupinu.

|  |  |
| --- | --- |
| Číslo aktivity | **1** |
| Název aktivity | **Prodejní dovednosti** |
| Cíl | Účastníci se zaměří na osvojení si procesu prodeje a využití účinných prodejních metod |
| Náplň aktivity | * Proaktivní prodej
* Prodej podle nastavených pravidel (metodika prodeje)
* Prezentační styl prodeje x prodej na základě potřeb
* Up-sell x Cross-sell
* Vyvolání potřeby zákazníka
 |
| Cílová skupina | 23 zaměstnanců |
| Ukončení školení | Osvědčení o úspěšném absolvování kurzu |
| Časový rozsah | 2 školící dny | celkem 16 hodin | celkem 23 osob | rozdělení osob na 2 skupiny |
| Místo školení | Liberec: Klikněte sem a zadejte text Pardubice: Klikněte sem a zadejte text |

|  |  |
| --- | --- |
| Číslo aktivity | **2** |
| Název aktivity | **Komunikační dovednosti** |
| Cíl | Účastníci se zaměří na efektivní komunikaci |
| Náplň aktivity | * Aktivní naslouchání
* Verbální x Neverbální komunikace
* Typy otázek a jejich vhodnost využití
* Prozákaznická komunikace
* Jak zaujmout
 |
| Cílová skupina | 23 zaměstnanců |
| Ukončení školení | Osvědčení o úspěšném absolvování kurzu |
| Časový rozsah | 2 školící dny | celkem 16 hodin | celkem 23 osob | rozdělení osob na 2 skupiny |
| Místo školení | Liberec: Klikněte sem a zadejte text Pardubice: Klikněte sem a zadejte text |

|  |  |
| --- | --- |
| Číslo aktivity | **3** |
| Název aktivity | **Zvládání stresových situací** |
| Cíl | Účastníci se zaměří na zbavení se nervozity a strachu  |
| Náplň aktivity | * Stres – vznik, příčiny
* Emoce x Rozum
* Jak pracovat sám se sebou ve stresové situaci
* Stresové faktory a způsoby jejich eliminace
 |
| Cílová skupina | 23 zaměstnanců |
| Ukončení školení | Osvědčení o úspěšném absolvování kurzu |
| Časový rozsah | 2 školící dny | celkem 16 hodin | celkem 23 osob | rozdělení osob na 2 skupiny |
| Místo školení | Liberec: Klikněte sem a zadejte text Pardubice: Klikněte sem a zadejte text |

|  |  |
| --- | --- |
| Číslo aktivity | **4** |
| Název aktivity | **Obsluha více zákazníků najednou** |
| Cíl | Účastníci se zaměří na efektivní komunikaci s více zákazníky  |
| Náplň aktivity | * Jak zvládnout komunikaci s více zákazníky
* Metody a způsoby
* Komunikační standardy
* Možnosti zjednodušené komunikace při udržení standardů
* Fronta x stres x nadhled x proaktivní prodej
 |
| Cílová skupina | 23 zaměstnanců |
| Ukončení školení | Osvědčení o úspěšném absolvování kurzu |
| Časový rozsah | 1 školící den | celkem 8 hodin | celkem 23 osob | rozdělení osob na 2 skupiny |
| Místo školení | Liberec: Klikněte sem a zadejte text Pardubice: Klikněte sem a zadejte text |

|  |  |
| --- | --- |
| Číslo aktivity | **5** |
| Název aktivity | **Předcházení a řešení stížností/reklamací** |
| Cíl | Účastníci se zaměří předcházení a zvládání konfliktních situací |
| Náplň aktivity | * Co je reklamace / stížnost / konflikt
* Já x stížnost/reklamace
* Komunikační zásady
* Jak předcházet konfliktním situacím
* Profesionál při prodeji = profesionál při řešení stížností/reklamací
 |
| Cílová skupina | 23 zaměstnanců |
| Ukončení školení | Osvědčení o úspěšném absolvování kurzu |
| Časový rozsah | 2 školící dny | celkem 16 hodin | celkem 23 osob | rozdělení osob na 2 skupiny |
| Místo školení | Liberec: Klikněte sem a zadejte text Pardubice: Klikněte sem a zadejte text |

|  |  |
| --- | --- |
| Číslo aktivity | **6** |
| Název aktivity | **Komunikace v týmu a základy zpětné vazby** |
| Cíl | Účastníci se zaměří na přijímání a předávání zpětné vazby v týmu |
| Náplň aktivity | * Zásady komunikace v týmu
* Předávání informací
* Základy zpětné vazby
* Přijímání zpětné vazby
* Spolupráce v týmu (osobnosti)
 |
| Cílová skupina | 23 zaměstnanců |
| Ukončení školení | Osvědčení o úspěšném absolvování kurzu |
| Časový rozsah | 2 školící dny | celkem 16 hodin | celkem 23 osob | rozdělení osob na 2 skupiny |
| Místo školení | Liberec: Klikněte sem a zadejte text Pardubice: Klikněte sem a zadejte text |

|  |  |
| --- | --- |
| Číslo aktivity | **7** |
| Název aktivity | **Pravidla prozákaznické komunikace** |
| Cíl | Účastníci se zaměří na pochopení potřeb a hodnot zákazníků |
| Náplň aktivity | * Aktivita x pasivita x proaktivita
* Kdo je zákazník
* Způsoby komunikace se zákazníkem (společnost x prodejce)
* Očekávání (zákazník + prodejce + společnost)
* Práce s informacemi (Otevřenost / vstřícnost / interní informace)
 |
| Cílová skupina | 23 zaměstnanců |
| Ukončení školení | Osvědčení o úspěšném absolvování kurzu |
| Časový rozsah | 1 školící den | celkem 8 hodin | celkem 23 osob | rozdělení osob na 2 skupiny |
| Místo školení | Liberec: Klikněte sem a zadejte text Pardubice: Klikněte sem a zadejte text |

|  |  |
| --- | --- |
| Číslo aktivity | **8** |
| Název aktivity | **Rozvojová vs hodnotící zpětná vazba** |
| Cíl | Účastníci se zaměří na metody předávání zpětné vazby |
| Náplň aktivity | * Metody ZV, rozdíly a jejich účel
* Cíl zpětné vazby - jeho definice a dodržení
* Zpětná vazba vyžádaná a nevyžádaná
* Zpětná vazba v praxi (trénink)

  |
| Cílová skupina | 23 zaměstnanců |
| Ukončení školení | Osvědčení o úspěšném absolvování kurzu |
| Časový rozsah | 1 školící den | celkem 8 hodin | celkem 23 osob | rozdělení osob na 2 skupiny |
| Místo školení | Liberec: Klikněte sem a zadejte text Pardubice: Klikněte sem a zadejte text |

V případě školení s časovým rozsahem **1 školící den – celkem 8 hod – celkem 23 osob – rozdělení osob na 2 skupiny** znamená, že **každá osoba** absolvuje školení v délce trvání **8 hodin v 1 školícím dnu, tzn. 1 školící den = 8 hodin, 23 osob bude rozděleno na 2 skupiny**.

V případě školení s časovým rozsahem **2 školící dny – celkem 16 hod – celkem 23 osob – rozdělení osob na 2 skupiny** znamená, že **každá osoba** absolvuje školení v délce trvání **16 hodin ve 2 školících dnech, tzn. 1 školící den = 8 hodin, 23 osob bude rozděleno na 2 skupiny**.

V rámci zachování a zajištění provozu bude **každá skupina osob školena v jiné dny**, a to dle domluvy v souladu s čl. II odst. 5 Přílohy č. 2 Zadávací dokumentace Smlouvy o poskytování služeb v oblasti vzdělávání, kdy konkrétní termín konání dané vzdělávací aktivity bude upřesněn po vzájemné písemné (možno i e-mailem) dohodě obou stran, a to **min. 7 dní před konáním dané vzdělávací aktivity**.

V místo dne datum

 Jméno, funkce, podpis