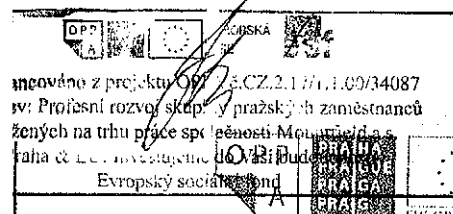


POUPLAČNÍ S ORIGINALY Jm

P-0-1



Mountfield

Projekt OPPI č. CZ.2.17/1.1.00/34087

Profesní rozvoj skupiny pražských zaměstnanců ohrožených na trhu práce společnosti Mountfield a.s.

VÝZVA K PODÁNÍ NABÍDEK DO VÝBĚROVÉHO ŘÍZENÍ ZADÁVACÍ PODMÍNKY

Profesní rozvoj skupiny pražských zaměstnanců ohrožených na trhu práce společnosti Mountfield a.s.

Název zadavatele	Mountfield a.s.
Sídlo	Mírošovická 697, 251 64 Mnichovice
IČ / DIČ	25620991 / CZ25620991
Právní forma	a.s.

Osoba oprávněná jednat za zadavatele ve věci zakázky	Mgr. Ing. Tomáš Vitek
Kontaktní osoba	Mgr. František Knop
Kontaktní telefon	
Kontaktní email	

Dodávka služeb

970.500,- Kč

Předmětem zakázky je profesní rozvoj odborných znalostí a pracovních kompetencí celkem 32 zaměstnanců společnosti Mountfield a.s. Jedná se o 32 zaměstnanců ohrožených na trhu práce z důvodu nízkého (<30) nebo naopak vyššího věku (>50) a také zaměstnanců, jejichž nejvyšší vzdělání bylo zakončeno výučním listem. Složení účastníků projektu je následovné:

- do 30 let věku – 9 osob
- nad 50 let věku – 4 osoby
- nízkokvalifikovaní – 19 osob

Projekt je zaměřen na zaměstnance z kategorie:

- střední management – 6 osob
- prodejní technici – 16 osob
- servisní technici – 10 osob

Toto zadávací řízení je realizováno na základě pravidel Operačního programu Praha – Adaptabilita. Postup tohoto řízení není stanoven přímo zákonem č. 137/2006 Sb., o veřejných zakázkách, ve znění pozdějších předpisů.

Předmětem zakázky je realizace souboru vzdělávacích kurzů.

- 1) Vzdělávání pracovníků prodeje
- 2) Vzdělávání servisních pracovníků
- 3) Vzdělávání manažerů prodejen
- 4) Závěrečná evaluace

Délka trvání zakázky: 07/2012 – 12/2013

I. Požadované aktivity:

1) VZDĚLÁVÁNÍ PRACOVNÍKŮ PRODEJE

- Prodejní dovednosti (2 dny v roce 2012, 2 dny v roce 2013, učební den definován v čl. II/4, 16 osob)

Tento kurz je zaměřen na zlepšení komunikačních dovedností, zejména na posílení vyjadřovacích schopností, zlepšení naslouchání a dotazování se. Tyto procvičené dovednosti jsou pak základem pro zvládání prodejních situací, a to jak standardních, tak i konfliktních nebo vykonávaných pod tlakem. Hlavní náplní pracovníků této skupiny, je prodej, proto tento kurz je orientován na zdokonalení se v oblasti vhodného kontaktu zákazníka (telefonického i osobního) zjištění jeho potřeb, preferencí i potenciálu, vhodnou nabídku, zvládání případných námitek a zejména na uzavření obchodu.

- Zvládání konfliktních situací, stresu, napětí (1 den, učební den definován v čl. II/4, 16 osob)

Prodejní personál je při své práci často vystaven různým konfliktním a stresovým situacím, a to jak ve vztahu k zákazníkům, tak i uvnitř kolektivu prodejny. Práce prodejních techniků je závislá v mnoha případech na práci jiných skupin pracovníků firmy (nákupní oddělení, doprava, sklad, servis). Mzda těchto pracovníků je velmi silně orientovaná na výkon, tím vzrůstá tlak na bezproblémový průběh jednotlivých činností. Šumy na pracovišti, nepřesné informace mohou výraznou měrou komplikovat práci prodejních techniků. Tento kurz je navazující a měl by napomoci problémové situace zvládat, tak aby nedocházelo ke stresu a napětí, které mnohdy vede ke zdravotním obtížím a větší nemocnosti.

- Psychologie prodeje, asertivita (2 dny, učební den definován v čl. II/4, 16 osob)

Pracovníci prodeje se seznámí s různými typologiemi, ale zejména natrénují přístup k těmto jednotlivým typům, procvičí konkrétní modelové situace z provozu, tak aby absolventi kurzu uměli poznat, o jaký typ člověka se jedná a zvolit odpovídající přístup a argumentaci. Cílem je naučit absolventy přistupovat ke každému zákazníkovi či spolupracovníkovi individuálně, tak aby byl spokojen. Individualizace přístupu je jednou z odlišností, na které firma Mountfield staví svou obchodní strategii.

- Odborné vzdělání - zbožíznalství (1 den v roce 2012, 1 den v roce 2013, učební den definován v čl. II/4, tj. 2 dny, 16 osob)

K provedení tohoto kurzu poskytne zadavatel dodavateli odborný materiál určující náplň klasického firemního kurzu zbožíznalství. Zadavatel očekává přidanou hodnotu od externího dodavatele v novém pojetí tohoto kurzu. Součinnost s pracovníky oddělení obchodu je možná.

- Právní minimum (1 den v roce 2012, 1 den v roce 2013, učební den definován v čl. II/4, tj. 2 dny, 16 osob)

Pro pracovníky prodeje je velmi potřebná znalost základních právních norem a předpisů, které upravují obchodní vztahy, a to jak Občanský zákoník, tak i Obchodní zákoník. Znalost práv, povinností a lhůt může napomoci jednak lepšímu zvládnutí běžných pracovních situací, ale také zvýší klid a pohotovost jednotlivých pracovníků.

- Finanční gramotnost (1 den v roce 2012, 1 den v roce 2013, učební den definován v čl. II/4, tj. 2 dny, 16 osob)

Úroveň finanční gramotnosti je v ČR celkově nízká. Tento kurz zaměřený na podporu ekonomického myšlení má za cíl napomoci správně chápat a řešit jak pracovní situace (úspory, šetření, ekonomická stránka prodeje a servisu), tak i osobní život (půjčky, splátky, dluhy.) a povede k pochopení vzájemných ekonomických souvislostí nejen ve firmě, ale i v celé společnosti.

2) VZDĚLÁVÁNÍ SERVISNÍCH PRACOVNÍKŮ

- Efektivní komunikace na pracovišti (2 dny, učební den definován v čl. II/4, 10 osob)

Do servisu chodí zákazníci, kteří v první moment komunikovali s pracovníky prodeje. Loajalita k firmě, ke kolegům je důležitým vnitrofiremním pravidlem. Naučit se respektovat práci jiných, komunikovat se zákazníky, tak aby nedocházelo ke zbytečným konfliktům, nedorozuměním a tím i ztrátám, vhodně komunikovat uvnitř i vně firmy, minimalizovat problémy v komunikaci je cílem tohoto kurzu.

- Prodejní dovednosti pro pracovníky servisu (2 dny, učební den definován v čl. II/4, 10 osob)

I když hlavní náplní práce této skupiny pracovníků je poskytování servisních služeb, firemní strategie je směřuje i do oblasti poradenství a prodeje. Cílem této aktivity je podpořit prodejní dovednosti i těchto pracovníků, zejména proto, že přicházejí velmi často do kontaktu se zákazníky a tím mohou velmi výraznou měrou přispět k jejich spokojenosti. Servisní pracovníci mohou nabídnout doplňkový sortiment, koupit nového stroje, zařízení (kdy stávající se již nevyplatí opravovat, popř. již nevyhovuje stávajícím potřebám zákazníka). Právě i tyto dovednosti mají odlišovat firmu Mountfield od konkurence. Cílem kurzu je u technicky orientovaných pracovníků podpořit prodejní dovednosti.

- Odborné vzdělávání (2 dny v roce 2012, 2 dny v roce 2013, učební den definován v čl. II/4, tj. 4 dny, 10 osob)

K provedení tohoto kurzu poskytne zadavatel dodavateli odborný materiál určující náplň klasického firemního kurzu zbožíznalství. Zadavatel očekává přidanou hodnotu od externího dodavatele v novém pojetí tohoto kurzu. Součinnost s pracovníky oddělení servisu je možná.

- Právní minimum (1 den v roce 2012, 1 den v roce 2013, učební den definován v čl. II/4, tj. 2 dny, 10 osob)

Pro pracovníky servisu je velmi potřebná znalost základních právních norem a předpisů, které upravují obchodní vztahy, a to jak Občanský zákoník, tak i Obchodní zákoník. Pracovníci servisu řeší reklamace, stížnosti, a to jak oprávněné tak i neoprávněné. Znalost práv, povinností a lhůt může napomoci jednak lepšímu zvládnutí běžných pracovních situací, ale také zvýší klid a pohotovost jednotlivých pracovníků ohrožených na trhu práce, a také předejde zbytečným finančním ztrátám, případně poškození image firmy.

- Finanční gramotnost (1 den v roce 2012, 1 den v roce 2013 učební den definován v čl. II/4, tj. 2 dny, 10 osob)

Cílem kurzu je podpořit ekonomické myšlení a napomoci správně chápat a řešit jak pracovní situace (úspory, šetření, ekonomická stránka prodeje a servisu), tak i osobní život (půjčky, splátky, dluhy.) Kurz povede k pochopení vzájemných ekonomických souvislostí nejen ve firmě, ale i v celé společnosti.

3) VZDĚLÁVÁNÍ MANAŽERŮ PRODEJEN

Vzdělávání manažerů musí kvůli nižšímu počtu účastníků proběhnout formou otevířených kurzů a v případě kurzu Interní kouč/školicel včetně následného koučování zaměstnanců na pracovišti zadavatele.

- Manažerská komunikace (2 dny, učební den definován v čl. II/4, 6 osob)

Tento kurz je zaměřen na zlepšení komunikačních dovedností manažera, zejména na posílení vyjadřovacích schopností, zlepšení naslouchání a dotazování se. Tyto získané a procvičené

Profesní rozvoj skupiny pražských zaměstnanců ohrožených na trhu práce společností Mountfield a.s.

dovedností jsou pak základem pro řízení spolupracovníků. Součástí kurzu bude i trénink manažerských rozhovorů, motivačních, hodnotících, kritických.

- Styly řízení a komunikace změny (2 dny, učební den definován v čl. II/4, 6 osob)

Náplní tohoto kurzu je identifikace vhodného stylu řízení, porovnání výhod a nevýhod jednotlivých stylů řízení. Řízení na základě poznání potřeb dle Maslowovy pyramidy potřeb aplikované do motivační křížovky. Dalším blokem bude motivace a motivační nástroje, jejich využití při řízení spolupracovníků. Hodně aktuálním tématem je komunikace změny, od získání dostatečných informací, přes její prezentaci spolupracovníkům, zajištění potřebných podpůrných aktivit, minimalizace rizik až po úspěšné akceptování požadované změny. To vše v propojení s projektovým řízením bude trénováno na konkrétních příkladech z provozu firmy i na základě prosazování aktuálních změn.

- Time management, organizace práce (1 den, učební den definován v čl. II/4, 6 osob)

Každý pracovník by měl umět zorganizovat si svůj pracovní čas, rozlišovat priority a být schopen operativně přizpůsobit svou činnost aktuálním potřebám. Pohotovost, schopnost vhodně reagovat na změny, respekt k času svému i svých kolegů, je dalším předpokladem k vytvoření stabilního a efektivního týmu. V rámci tohoto kurzu budou probírána témata porad, jejich optimálního průběhu, včetně s tím souvisejícího delegování.

- Interní kouč/školení (8 dnů, učební den definován v čl. II/4, z toho 4 dny školení mimo a 4 dny koučování v provozu, 6 osob)

Cílem kurzu je naučit vytipované pracovníky podporovat získané dovednosti svých spolupracovníků na jednotlivých pracovištích (zejména v oblasti zbožiznalství, firemních standardů, nastavených postupů a také v oblasti komunikace se zákazníky). Cílová skupina se v rámci kurzu naučí, jak podporovat výkon stávajících spolupracovníků kontrolou a průběžným poskytováním zpětné vazby a jak zaučit pracovníky nové. Tímto dojde k výraznému zvýšení uplatnitelnosti těchto pracovníků ohrožených na trhu práce a společnosti Mountfield pomůže uspět v konkurenčním boji na trhu zahradní techniky. Mimo samotné školení na otevřeném kurzu, předpokládáme, že část programu bude realizována přímo na pracovištích, za provozu, kdy externí kouč dodavatele bude přítomen po určitou dobu na jednotlivých pracovištích (s každým interním koučem cca 4x 1 den), kde bude sledovat a hodnotit činnost interního kouče a bude mu poskytovat rozvojovou zpětnou vazbu.

- Právní minimum (1 den v roce 2012, 1 den v roce 2013, učební den definován v čl. II/4, tj. celkem 2 dny, 6 osob)

Pro výkon funkce manažerů je znalost právních norem a předpisů, které upravují obchodní a pracovní-právní vztahy naprostou nezbytností.

- Finanční gramotnost (1 den v roce 2012, 1 den v roce 2013, učební den definován v čl. II/4, tj. celkem 2 dny, 6 osob)

Kurz je zaměřen na bližší pochopení vzájemných ekonomických souvislostí nejen ve firmě, ale i v celé společnosti.

4) ZÁVĚREČNÁ EVALUACE

Evaluace pracovníků prodeje a servisu

Účinnost školení absolvovaných skupinou pracovníků prodeje a servisu bude na závěr prověřena mimo testů i formou tajných nákupů, které budou realizovány v několika vlnách a několika způsoby. Tajné nákupy budou realizovány jak na prodejnách, tak i na servisech, aby byla ověřena míra uplatnění nově nabytých znalostí a dovedností u prodejních i servisních pracovníků zároveň. Nejčastěji bude použit tajný nákup, osobní návštěva prodejny, a ten může mít podobu skrytého nebo otevřeného nákupu, popř. i tzv. ostrého (poptávané zboží bude skutečně zakoupeno). Tajné nákupy budou také prováděny telefonicky, popř. formou e-mailové poptávky, tak aby bylo možné zkontrolovat všechny prodejní cesty.

Z každého tajného nákupu bude zpracován písemný zápis, včetně bodového ohodnocení výkonu. Bodové hodnocení napomůže sledovat vývoj prodejních a komunikačních dovedností v čase. Tyto

Profesní rozvoj skupiny pražských zaměstnanců ohrožených na trhu práce společnosti Mountfield a.s.

zápisy budou podkladem pro práci nových interních koučů na prodejnách a servisech. Cílem je naučit interní kouče s těmito zápisy pracovat a přispět tak k posunu dovedností a schopností jejich spolupracovníků.

Celkově bude uskutečněno min. 15 tajných nákupů provedených formou osobní návštěvy prodejny.

Evaluace manažerů prodejen

Za evaluaci výsledků školení manažerů bude považováno ověřování získaných znalostí přímo na pracovištích pod dohledem externích školitelů (4x 1 den), které je naplánováno v rámci kurzu "interní kouč" určeného pro manažery.

II. Podmínky realizace kurzů:

1. Vzdělávání se bude účastnit 32 různých zaměstnanců zadavatele.
2. Výuka prvního kurzu bude zahájena v červnu 2012, poslední kurz bude ukončen nejpozději v prosinci 2013.
3. Vzdělávání proběhne v prostorách, které zajistí zadavatel. Dodavatel zajistí pro cílovou skupinu výukové materiály a technické zázemí.
4. 1 učební den znamená nejméně 8 učebních hodin. Jedna učební hodina je 45 minut.
5. Kurzy musí obsahovat minimálně obsah určený výše. Pokud dodavatel nabízí kurzy v jiné podobě a kurzy požadovaná témata obsahují, je dodavatel povinen ve své nabídce specifikovat rozdíly mezi nabízenými kurzy a tím, co zadavatel požaduje.
6. Dodavatel na závěr každého samostatného kurzu udělí účastníkům kurzu certifikát o úspěšném absolvování kurzu. Definici úspěšného absolventa popíše v nabídce.
7. Dodavatel bude o průběhu výuky pro zadavatele zhotovovat průběžné zprávy. Tyto zprávy budou součástí každé faktury dodavatele, budou obsahovat minimálně počet a jména účastníků, jejich podpis, stručný obsah provedené výuky a na konci kurzů zhodnocení míry dosažení stanovených cílů. Zprávy budou respektovat pravidla publicity projektu OP A dle aktuálně platné projektové příručky.

Doba plnění zakázky	7/2012 – 12/2013
Místo plnění zakázky	Prostory zajištěné zadavatelem

Platební podmínky	Zadavatel neposkytuje zálohy. Platba za předmět zakázky bude hrazena na základě faktur, jejichž přílohou budou průběžné zprávy o průběhu výuky. Splatnost daňového dokladu - faktury je stanovena na 30 dnů ode dne jejich doručení zadavateli. Faktura musí obsahovat náležitosti stanovené v § 28 zákona č. 235/2004 Sb., o dani z přidané hodnoty a § 13a zákona č. 513/1991 Sb., obchodního zákoníku, ve znění pozdějších předpisů.
Požadavky na specifikaci případných subdodavatelů (identifikační údaje) a přípustné míry plnění dodané jejich prostřednictvím	Zadavatel nepožaduje specifikaci subdodavatelů vyjma informací požadovaných v rámci kvalifikačních předpokladů.

Dodavatel je povinen předložit nabídku v následujícím členění takto:	
a)	Identifikační údaje dodavatele (název, sídlo, IČ)
b)	Krycí list nabídky (příloha č. 1), který bude obsahovat název a přesnou adresu dodavatele s

Profesní rozvoj skupiny pražských zaměstnanců ohrožených na trhu práce společností Mountfield a.s.

- označením pověřeného zástupce pro případné další jednání, včetně kontaktu, a nabídkovou cenu v podobě vyplněné tabulky z části 9 této výzvy k podání nabídek. Krycí list bude podepsán statutárním zástupcem dodavatele a opatřen razítkem dodavatele.
- c) Doklady o prokázání kvalifikačních kritérií viz část 12 této výzvy k podání nabídek.
- d) Prohlášení dodavatele, že se v plném rozsahu seznámil s rozsahem a povahou zakázky, že jsou mu známy veškeré podmínky nezbytné k její realizaci, že se soutěžními podmínkami souhlasí a respektuje je a že disponuje takovými personálními, technickými a ekonomickými kapacitami, které jsou k plnění předmětu veřejné zakázky nezbytné. Prohlášení bude podepsáno statutárním zástupcem dodavatele a opatřeno razítkem dodavatele.
- e) Popis předmětu nabídky, tzn. konkrétní nabídka dodavatele na plnění dané zakázky.
- f) Lektorský tým - dodavatel předloží seznam alespoň 4 lektorů, kteří budou odpovědní za plnění předmětu zakázky, včetně jejich profesních životopisů. Lektorů musí splňovat podmínku minimálně pěti let praxe v lektorské činnosti.
- g) Nabídková cena - viz. část 9 této výzvy k podání nabídek

Nabídková cena bude formulována jako celková cena za realizaci 17 vzdělávacích kurzů včetně závěrečné evaluace bez DPH a bude rozepsána do níže uvedené tabulky. Cena bude zahrnovat veškeré činnosti dodavatele nutné pro splnění předmětu zakázky (např.: výuka, doprava lektorů, učební pomůcky, tisk materiálů, certifikátů apod.). Zadavatel předpokládá, že dodavatelem navržená celková cena nepřesáhne částku 970.500,- Kč bez DPH.

Název aktivity	Maximální přípustná cena bez DPH	Cena bez DPH	DPH	Cena celkem
VZDĚLÁVÁNÍ PRACOVNÍKŮ PRODEJEN	484 000 Kč			
VZDĚLÁVÁNÍ PRACOVNÍKŮ SERVISU	212 000 Kč			
VZDĚLÁVÁNÍ MANAŽERŮ PRODEJEN	229 500 Kč			
ZÁVĚREČNÁ EVALUACE	45 000 Kč			
Za celou zakázku celkem	970 500 Kč			

Cena obsahuje následující:

- Přípravu a realizaci výuky
- Školící materiály pro účastníky kurzů
- Náklady na lektora (mzda, doprava, ubytování, strava, aj.)
- Zajištění technických pomůcek pro školení, v případech, kdy nebudou moci být využity pomůcky zadavatele)
- Vytvoření prezenčních listin, vzorů hodnotících formulářů pro hodnotící zprávy od účastníků a školitele, osvědčení o absolvování kurzů pro účastníky
- Písemné vyhodnocení každého kurzu, bloku
- Výstupy a zpětnou vazbu pro zadavatele
- Zajištění publicity dle požadavků poskytovatele dotace
- Předání podkladů souvisejících s předmětem plnění smlouvy objednateli (prezenční listiny, hodnotící formuláře, faktury, studijní materiály v tištěné a elektronické podobě, apod.)
- Sestavení a provedení závěrečných testů a vydání osvědčení / certifikátu o absolvování kurzu pro každého účastníka
- Závěrečná evaluace formou tajných nákupů v prodejních centrech zadavatele

Zadavatel připouští varianty nabídek

NE

Projekt OPPA č. CZ.2.17/1.1.00/34087
Profesní rozvoj skupiny pražských zaměstnanců ohrožených na trhu práce společnosti Mountfield a.s.

Lhůta pro podání nabídky	23.5.2012 ve 12.00 hodin
Místo pro podání nabídky	František Knop, Mountfield a.s., Všechnomy 56, Strančice, 251 63
Způsob přeložení nabídky	Písemné nabídky v jednom originále a dvou kopiích je možné předkládat osobně, v řádně uzavřené, zapečetěné obálce, zabezpečené proti otevření, označené názvem zakázky, kontaktní adresou dodavatele, a nápisem „ZADÁVACÍ ŘÍZENÍ OPPA – NEOTEVÍRAT – k rukám Františka Knopa“. Nabídky je též možné zaslat doporučeným dopisem. Nabídka musí být doručena na adresu zadavatele k rukám Františka Knopa do skončení lhůty pro podání nabídek
Jazyk zpracování nabídky	Čeština

Č. 1	Vymezení požadavku	Základní kvalifikační předpoklady splňuje dodavatel, který - není v likvidaci - nemá v evidenci daní zachyceny daňové nedoplatky - nemá nedoplatek na pojistném a na penále na veřejné zdravotní pojištění - nemá nedoplatek na pojistném a na penále na sociálním zabezpečení a příspěvku na státní politiku zaměstnanosti
	Způsob prokázání splnění požadavku dodavatelem	Splnění kvalifikačních předpokladů prokazuje dodavatel předložením čestného prohlášení dodavatele. Čestné prohlášení dodavatel předloží v originále, ovšem nesmí být k poslednímu dni, ke kterému má být prokázáno splnění kvalifikace, starší 90 kalendářních dnů. Čestné prohlášení musí být podepsáno osobou oprávněnou jednat jménem či za dodavatele; je-li doklad podepsán zmocněncem, doloží dodavatel prostou kopii plné moci, která byla zmocněnci pro tento případ udělena.
Č. 2	Vymezení požadavku	Splnění profesních kvalifikačních předpokladů prokáže dodavatel, který předloží doklad o tom, že je řádně evidován jako podnikatelský subjekt.
	Způsob prokázání splnění požadavku dodavatelem	Dodavatel dokládá prostou kopii výpisu z obchodního rejstříku, pokud je v něm dodavatel zapsán, či výpisu z jiné obdobné evidence, pokud je v ní dodavatel zapsán, který není k poslednímu dni, ke kterému má být prokázáno splnění kvalifikace, starší 90 kalendářních dnů. Dále dodavatel dokládá doklad o oprávnění k podnikání podle zvláštních právních předpisů v rozsahu odpovídajícím předmětu zakázky, zejména doklad prokazující příslušné živnostenské oprávnění či licenci; tímto dokladem může být prostá kopie výpisu ze živnostenského rejstříku nebo prostá kopie živnostenského listu. Akceptována je také úředně ověřená kopie či v případě výpisu originál.
Č. 3	Vymezení požadavku	Specifikace odborné kvalifikace dodavatele
	Způsob prokázání splnění požadavku dodavatelem	Dodavatel dodá profesní životopis odborného garanta/metodika zakázky, který má 1) min. 5 let praxe v oboru obchod 2) min. 5 let praxe v lektorské činnosti 3) ukončenou VŠ
Č. 4	Vymezení požadavku	Zkušenosti dodavatele - referenční list
	Způsob prokázání	Dodavatel předloží min. 3 referenční listy prokazující poskytnuté služby v uplynulých třech letech realizované v obdobném segmentu podnikání

Profesní rozvoj skupiny pražských zaměstnanců ohrožených na trhu práce společností Mountfield a.s.

splnění požadavku dodavatelem	(obchod), v obdobném rozsahu jako je předmět této zakázky a jejichž finanční limit byl minimálně 800 tis. Kč bez DPH. Žadatel je povinen tyto listy předložit ve formě písemných referencí od klientů.
-------------------------------	--

--

Nabídky budou hodnoceny podle ekonomické výhodnosti v souladu s níže uvedenými kritérii, seřazenými v sestupném pořadí podle významu, který jim zadavatel přisuzuje:

- | | |
|-------------------------------|------|
| 1. Nabídková cena | 20 % |
| 2. Kvalita zpracování nabídky | 40 % |
| 3. Kvalita realizačního týmu | 40 % |

Ad 1) – Nabídková cena bez DPH (20%)

Hodnotící komise bude posuzovat celkovou nabídkovou cenu za požadované kurzy bez DPH. Tato cena bude zahrnovat veškeré náklady dodavatele spojené s dodávkou předmětu zakázky a bude formulována jako cena konečná a nejvyšší možná.

Kritérium bude hodnoceno dle následujícího vzorce:

$$100 \times \frac{\text{nejvýhodnější nabídka (tzn. nejnižší cena)}}{\text{cena (hodnota) hodnocené nabídky}} \times \text{váha vyjádřená v procentech}$$

Nabídky budou seřazeny od nejlepší po nejhorší, přičemž pro hodnocení bude použit uvedený vzorec.

Ad 2) - Kvalita zpracování nabídky (40%)

Metoda hodnocení nabídek dle kritéria č. 2 :

V rámci tohoto hodnotícího kritéria bude hodnocena kvalita služeb nabízených pro uskutečnění vzdělávacích kurzů, a to zejména z hlediska obsahové náplně kurzů a jejich přizpůsobení specifickým potřebám účastníků jednotlivých skupin, jejich metodiky, způsobu jejich realizace a úrovně jejich odborného vedení. Předmětem hodnocení je zejména:

- úroveň organizačního zajištění jednotlivých vzdělávacích aktivit
tj. přístupy a metody plnění zakázky, způsob komunikace se zadavatelem, forma předávání informací, flexibilita při komunikaci
- úroveň technického zajištění
tj. vybavení prezentační technikou, školicími pomůckami, kvalita ukázkových školicích a studijních materiálů
- úroveň obsahu a osnov jednotlivých vzdělávacích akcí
tj. komplexnost, provázanost a vhodnost pro potřeby cílové skupiny, cíle stanovené pro jednotlivé vzdělávací aktivity, popis způsobu motivace cílové skupiny
- způsob hodnocení stávajících znalostí či dovedností účastníků školení
- návrh metodiky vzdělávacích kurzů
tj. využití moderních metod školení, zajištění udržitelnosti získaných znalostí a dovedností, jejich přenos do praxe
- způsob vyhodnocení efektivity vzdělávání po ukončení kurzu, stanovení evaluačních kritérií vzdělávacích aktivit
- úroveň zpětné vazby

Profesní rozvoj skupiny pražských zaměstnanců ohrožených na trhu práce společností Mountfield a.s.

tj. formy zpětné vazby poskytované přímo účastníkům a zadavateli, způsob hodnocení účastníků školení, návrh jejich dalšího rozvoje

Jedná se o nečíselné kritérium. Hodnotící komise bude posuzovat kvalitu nabízených kurzů, která bude hodnocena na základě navrženého obsahu kurzů, používaných výukových metod a metod k ověřování a vyhodnocování výsledků.

Kritérium bude hodnoceno dle následujícího vzorce:

$$(100 - \frac{\text{pořadí nabídky} - 1}{\text{počet hodnocených nabídek}} \times 100) \times \text{váha vyjádřená v procentech}$$

Nabídky budou seřazeny od nejlepší po nejhorší, přičemž pro hodnocení bude použit uvedený vzorec

Ad 3) – Kvalita realizačního týmu (40%)

Hodnoceny budou životopisy osob, které budou výuku provádět; životopisy musí obsahovat specifikaci délky zkušenosti se skupinovou i individuální výukou.

Metoda hodnocení: Nabídky budou seřazeny podle jejich kvality a v rámci daného kritéria bude použit uvedený vzorec:

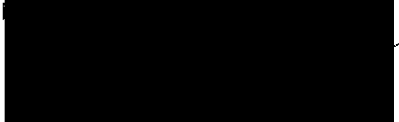
$$(100 - \frac{\text{pořadí nabídky} - 1}{\text{počet hodnocených nabídek}} \times 100) \times \text{váha vyjádřená v procentech}$$

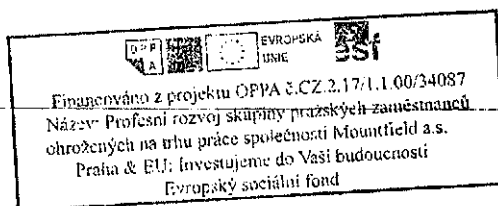
Při hodnocení kritérií 2 a 3 může dojít k situaci, že budou některé nabídky posouzeny shodně (stejně pořadí). V takovém případě vstupuje do vzorce pro výpočet přidělených bodů coby hodnota „pořadí nabídky“ aritmetický průměr pořadových míst, o která se shodné nabídky v rámci kritéria dělí (např. druhé až třetí místo má hodnotu 2,5 apod.).

Nabídka s nejvyšším součtem bodů za všechna tři hodnotící kritéria, která bude zároveň splňovat všechny ostatní požadavky uvedené v této výzvě k podání nabídky, bude vyhlášena nabídkou vítěznou.

Profesní rozvoj skupiny pražských zaměstnanců ohrožených na trhu práce společností Mountfield a.s.

Formální požadavky na zpracování nabídky	Nabídku podá dodavatel písemně, v originále a dvou kopiích v souladu s podmínkami uvedenými v této výzvě. Nabídka včetně veškerých dokumentů bude zpracována v českém jazyce. Nabídka nebude obsahovat opravy a přepisy, které by zadavatele mohly uvést v omyl. Nabídku, která nebude respektovat některou z podmínek stanovených v této zadávací dokumentaci zadavatelem, zadavatel z hodnocení nabídek vyřadí.
Dotazy k zadávacím podmínkám	Dotazy k zadávacím podmínkám je možné podávat prostřednictvím elektronické pošty s doručenkou na e-mailovou adresu kontaktní osoby, a to do 7 dnů před uplynutím lhůty pro podání nabídek. Zadavatel si vyhrazuje 3 pracovní dny na odpověď na tento dotaz. Dotazy s odpověďmi budou uveřejněny na www.oppa.cz.

	2. 5. 2012
	Všechny
	





Mountfield

Projekt OPPA č. CZ.2.17/1.1.00/34087

Profesní rozvoj skupiny pražských zaměstnanců ohrožených na trhu práce společnosti Mountfield a.s.

Příloha č. 1

Krycí list nabídky

Údaje zapisované při otevírání obálek s nabídkami

Název dodavatele (obchodní firma nebo název):	
Adresa dodavatele (celá adresa včetně PSČ):	
Právní forma:	
IČ:	
DIČ:	
Zástupce dodavatele:	
Kontakt na zástupce dodavatele (tel., mail)	

Jednotné zpracování ceny:

Název kurzu	Doporučená maximální cena bez DPH	Cena bez DPH	DPH	Cena celkem
VZDĚLÁVÁNÍ PRACOVNÍKŮ PRODEJEN	484 000 Kč			
VZDĚLÁVÁNÍ PRACOVNÍKŮ SERVISU	212 000 Kč			
VZDĚLÁVÁNÍ MANAŽERŮ PRODEJEN	229 500 Kč			
ZÁVĚREČNÁ EVALUACE	45 000 Kč			
Za celou zakázku celkem	970 500 Kč			

.....
Datum zpracování nabídky

.....
Razítko a podpis

Mountfield a.s.
MNICHOVICE
ODDĚLENÍ ROZVOJE LIDSKÝCH ZDROJŮ
Mírošovická 697, PSČ 251 64
DIČ: CZ25620991
tel.: 255 704 340-344

Pavla

Od: Hana Kramlová [REDACTED]
Odesláno: 11. května 2012 12:22
Komu: Knop František
Předmět: Výběrové řízení "Profesní rozvoj skupiny pražských zaměstnanců ohrožených na trhu práce společnosti Mountfield a.s."
Důležitost: vysoká

Dobrý den pane Knope,

dovolte, abych Vás požádala o informaci k výběrovému řízení pro společnost Mountfield a.s., kterého bychom se zúčastnili.

V zadávacím řízení je u vzdělávání pracovníků prodeje uveden počet osob 16. Tyto osoby budou proškoleni v jedné či dvou skupinách?

Děkuji za odpověď, hezký den

Hana Kramlová

Top Lektoři.cz s.r.o.
 Vladimírova 12, 140 00 Praha 4
 e-mail: [REDACTED]
 tel.: [REDACTED]
 mobil: [REDACTED]

www.toplektoři.cz

Matářová Pavla

Od: Knop František
Odesláno: 18.května 2012 12:26
Komu: [REDACTED]
Předmět: Dotazy týkající se výzvy Mountfield - OPPA
Přílohy: Odpovědi na dotazy - 2012.doc

Dobrý den paní Kramářová,

na základě vašeho dotazu k naší výzvě Vám posíláme odpověď. Na stránce www.oppa.cz v souladu s pravidly OPPA je soubor zároveň přiložen k naší výzvě na webu www.oppa.cz.

Abychom plně dodrželi pravidla daná OPPA, prosím Vás o potvrzení přijetí tohoto emailu.

Děkuji Vám a přeji hezký zbytek dne.

s pozdravem

Mgr. František Knop
rozvoj lidských zdrojů
E-mail: [REDACTED]
GSM: + [REDACTED]

Mountfield
Všechromy 56
251 63 Strančice

[REDACTED]

DOTAZ č. 1

Dobrý den, pane Knope,

dovoluji si Vás tímto oslovit s dotazem, jež se týká výběrového řízení č. CZ.2.17/1.1.00/34087.

1. Prodejní technici – počet skupin

Vzhledem k faktu, že 16 osob je počet téměř nad hranicí, rádi bychom se zeptali, zda je možné rozdělit prodejní techniky na dvě skupiny.

Za Vaše odpovědi předem velice děkuji.

Přeji příjemný den



ODPOVĚď MOUNTFIELD:

Vážený pane xx,

vzhledem k počtu pracovníků se nám rozdělení na 2 skupiny jeví jako efektivnější. Pro všechny oblasti „Vzdělávání pracovníků prodeje“ tedy požadujeme rozdělit cílovou skupinu 16 osob na 2 skupiny, kdy každá bude mít ideálních 8 osob. Každá skupina absolvuje původně požadovaný rozsah vzdělávacích aktivit, např. u „Prodejních dovedností“ to tedy znamená pro každou skupinu 2 vzdělávací dny v roce 2012 a 2 vzdělávací dny v roce 2013. Celkový počet vzdělávacích dnů pro obě skupiny bude 8.

Analogicky je z hlediska časové dotace postupováno i u dalších témat pro „Vzdělávání pracovníků prodeje“.

s pozdravem

Mgr. František Knop

rozvoj lidských zdrojů

Projekt OPFA č. CZ.2.17/1.1.00/34087

Profesní rozvoj skupiny pražských zaměstnanců ohrožených na trhu práce společnosti Mountfield a.s.

ZÁPIS O POSOUZENÍ A HODNOCENÍ NABÍDEK

1. Identifikační údaje	
Název zakázky	Profesní rozvoj skupiny pražských zaměstnanců ohrožených na trhu práce společnosti Mountfield a.s.
Název zadavatele	Mountfield a.s.
Sídlo zadavatele	Mirošovická 697, 251 64 Mnichovice
IČ	25620991 / CZ25620991
Právní forma	a.s.
Odpovědná osoba zadavatele ve věci zakázky	Mgr. Ing. Tomáš Vítek
Přepokládaná hodnota zakázky (v Kč bez DPH)	970.500,- Kč

2. Termín pro podání nabídek	23.5.2012 12:00 hod
------------------------------	---------------------

3. Oslovení dodavatelé		
Název subjektu	Sídlo	IČ
SMARTER Training & Consulting, s.r.o.	Vilová 8, Praha 10, 100 00	26758491
Outward Bound - Česká cesta spol. s r.o.	Praha 2, Nusle, Jaromírova 80/51	49357298
One World Progress, s.r.o.	Zvole, Březovská 494	27872980
Jubela s.r.o.	Praha 13, Stodůlky, Volutová 2523/14	25725262
KANU system s.r.o.	Vranov 271	27685993
PROFIMA EFFECTIVE, s.r.o.	Zlín, Kudlov 500	25568027
Imcon cz, s.r.o.	Teplice, Josefa Suka 1371/1	25423550

4. Uveřejnění výzvy k předkládání nabídek	
Identifikace zveřejnění výzvy (kde)	Termín zveřejnění
www.oppa.cz	Od 2.5.2012

5. Seznam obdržných nabídek			
Č.	Název subjektu	Sídlo	IČ
1	Pragoeduca a.s.	Praha 1, Staré Město, Na Perštýně 342/1	27654338
2	TEMPO TRAINING & CONSULTING a.s.	Ostrava, Svinov, Nad Porubkou 838/29	26813335
3	PROFIMA EFFECTIVE, s.r.o.	Zlín, Kudlov 500	25568027
4	KANU system s.r.o.	Vranov 271	27685993
5	top vision s.r.o.	Praha 1, Nové Město, U půjčovny 952/2	26468727
6	Vladimír Mareček - VM Marketing	Praha 4, Michle, Nuselská 497/67	14902311
7	PricewaterhouseCoopers Česká republika, s.r.o.	Praha 2, Nové Město, Kateřinská 466/40	61063029

6. Termín a způsob doručení nabídek		
Č.	Název subjektu	Datum a čas doručení
1	Pragoeduca a.s.	21.5.2012 15:30
2	TEMPO TRAINING & CONSULTING a.s.	21.5.2012
3	PROFIMA EFFECTIVE, s.r.o.	22.5.2012 9:00
4	KANU system s.r.o.	22.5.2012 16:15
5	top vision s.r.o.	22.5.2012
6	Vladimír Mareček - VM Marketing	23.5.2012 10:35
7	PricewaterhouseCoopers Česká republika, s.r.o.	23.5.2012 11:00
		Forma doručení
		Osobní předání
		EMS zásilka
		Osobní doručení
		Osobní doručení
		EMS zásilka
		Osobní doručení
		Osobní doručení

Z důvodu pozdního předložení byly z dalšího postupu zadávacího řízení vyloučeny nabídky:

Č.	Název subjektu

7. Složení hodnotící komise	
Jméno a příjmení	Pracovní zařazení
Jana Kořátková	Manažer projektu, člen hodnotící komise
František Knop	Rozvoj lidských zdrojů, člen hodnotící komise
Lucie Červenková	Specialistka vzdělávání, náhradník hodnotící komise

8. Otevírání obálek a posouzení úplnosti nabídek

Datum a čas: ihned po ukončení termínu pro podání nabídek
Místo: Mountfield a.s., Všechnomy 56, kancelář 2.01
Přítomní: Jana Kořátková
František Knop
Lucie Červenková

Předmětem posouzení byla přítomnost všech požadovaných součástí nabídky, které byly ve výzvě k podání nabídek vymezeny jako povinné.

Profesní rozvoj skupiny pražských zaměstnanců ohrožených na trhu práce společnosti Mountfield a.s

Seznam požadavků, které musí nabídka splňovat, aby bylo možné ji považovat za úplnou	
1.	Identifikační údaje dodavatele (název, sídlo, IČ)
2.	Krycí list nabídky (příloha č. 1), který bude obsahovat název a přesnou adresu dodavatele s označením pověřeného zástupce pro případné další jednání, včetně kontaktu, a nabídkovou cenu v podobě vyplněné tabulky z části 9 této výzvy k podání nabídek. Krycí list bude podepsán statutárním zástupcem dodavatele a opatřen razítkem dodavatele
3.	Doklady o prokázání kvalifikačních kritérií viz část 9 tohoto formuláře.
4.	Prohlášení dodavatele, že se v plném rozsahu seznámil s rozsahem a povahou zakázky, že jsou mu známy veškeré podmínky nezbytné k její realizaci, že se soutěžními podmínkami souhlasí a respektuje je a že disponuje takovými personálními, technickými a ekonomickými kapacitami, které jsou k plnění předmětu veřejné zakázky nezbytné. Prohlášení bude podepsáno statutárním zástupcem dodavatele a opatřeno razítkem dodavatele.
5.	Popis předmětu nabídky, tzn. konkrétní nabídka dodavatele na plnění dané zakázky.
6.	Lektorský tým - dodavatel předloží seznam alespoň 4 lektorů, kteří budou odpovědní za plnění předmětu zakázky, včetně jejich profesních životopisů. Lektoři musí splňovat podmínku minimálně pěti let praxe v lektorské činnosti.
7.	Nabídková cena

Z důvodu neúplnosti byly z dalšího postupu zadávacího řízení vyloučeny nabídky:

Č.	Název subjektu	Popis nedostatku nabídky

9. Posouzení předmětu nabídek z hlediska souladu s podmínkami výzvy k podání nabídek

Posouzení přijatelnosti předmětu nabídky (zda odpovídá poptávce zadavatele)

Předmětem posouzení bylo, zda nabídka odpovídá tomu, jaké požadavky na předmět zakázky specifikoval zadavatel ve výzvě k podání nabídek.

Z dalšího postupu zadávacího řízení vyloučeny nabídky:

Č.	Název subjektu	Popis nedostatku nabídky

Posouzení splnění kvalifikačních předpokladů

Předmětem posouzení bylo, zda zadavatel splňuje kvalifikační kritéria stanovená ve výzvě k podání nabídek.

Seznam kvalifikačních předpokladů stanovených zadavatelem:

Č. 1

Základní kvalifikační předpoklady splňuje dodavatel, který:

- není v likvidaci
- nemá v evidenci daní zachyceny daňové nedoplatky
- nemá nedoplatek na pojistném a na penále na veřejné zdravotní pojištění
- nemá nedoplatek na pojistném a na penále na sociálním zabezpečení a příspěvku na státní politiku zaměstnanosti

Splnění kvalifikačních předpokladů prokazuje dodavatel předložením **čestného prohlášení dodavatele**. Čestné prohlášení dodavatel předloží v originále, ovšem nesmí být k poslednímu dni, ke kterému má být prokázáno splnění kvalifikace, starší 90 kalendářních dnů. Čestné prohlášení musí být podepsáno osobou oprávněnou jednat jménem či za dodavatele; je-li doklad podepsán zmocněncem, doloží dodavatel prostou kopii plné moci, která byla zmocněnci pro tento případ udělena.

Č. 2

Splnění profesních kvalifikačních předpokladů prokáže dodavatel, který předloží doklad o tom, že je řádně evidován jako podnikatelský subjekt.

Dodavatel **dokládá prostou kopii výpisu z obchodního rejstříku**, pokud je v něm dodavatel zapsán, či výpisu z jiné obdobné evidence, pokud je v ní dodavatel zapsán, který není k poslednímu dni, ke kterému má být prokázáno splnění kvalifikace, starší 90 kalendářních dnů. Dále dodavatel **dokládá doklad o oprávnění k podnikání** podle zvláštních právních předpisů v rozsahu odpovídajícím předmětu zakázky, zejména doklad prokazující příslušné živnostenské oprávnění či licenci; tímto dokladem může být prostá kopie výpisu ze živnostenského rejstříku nebo prostá kopie živnostenského listu. Akceptována je také úředně ověřená kopie či v případě výpisu originál.

Č. 3

Specifikace odborné kvalifikace dodavatele

Dodavatel **dodá profesní životopis odborného garanta/metodika** zakázky, který má:

- 1) min. 5 let praxe v oboru obchod
- 2) min. 5 let praxe v lektorské činnosti
- 3) ukončenou VŠ

Č. 4

Zkušenosti dodavatele - referenční list

Dodavatel předloží **min. 3 referenční listy** prokazující poskytnuté služby v uplynulých třech letech realizované v obdobném segmentu podnikání (obchod), v obdobném rozsahu jako je předmět této zakázky a jejichž finanční limit byl minimálně 800 tis. Kč bez DPH. Žadatel je povinen tyto listy předložit ve formě písemných referencí od klientů.

Uchazeči o zakázku, kteří nesplnili v předložené nabídce kvalifikační předpoklady v rozsahu a způsobem určeném zadavatelem:

Č.	Název subjektu	Popis nedostatku

Zadavatel **vyzval / nevyzval** dne uchazeče, kteří v nabídkách nepředložili dokumentaci dokládající, že daný uchazeč splňuje kvalifikační předpoklady pro plnění zakázky, k nápravě nedostatků a **stanovil pro tuto nápravu lhůtu do 1.6.2012 12:00 hod.**

O doplnění kvalifikačních údajů byly 25.5.2012 emailovou formou požádány tyto firmy:

Pragoeduca a.s.	Praha 1, Staré Město, Na Perštýně 342/1	27654338
KANU system s.r.o.	Vranov 271	27685993

Profesní rozvoj skupiny pražských zaměstnanců ohrožených na trhu práce společnosti Mountfield a.s.

Firma Pragoeduca a.s. byla vyzvána k doložení 3. referenčního listu prokazujícího poskytnuté služby v uplynulých třech letech realizované v obdobném segmentu podnikání (obchod), v obdobném rozsahu jako je předmět této zakázky a jejichž finanční limit byl minimálně 800 tis. Kč bez DPH. V zaslané nabídce bylo dodáno 5 referenčních listů, ale 3 nevyhovovaly finančnímu limitu minimálně 800 tis Kč bez DPH.

Firma KANU systém s.r.o. byla vyzvána, aby doplnila referenční list razítkem odběratele služeb. Dále byla vyzvána, aby doplnila strukturovaný životopis garanta, ze kterého vyplývá požadovaná délka praxe. Životopis garanta/metodika v původní nabídce byl, ale délka praxe nebyla jasně určena v rozmezí od-do.

Ve stanové lhůtě nedostatky **napravili všichni uchazeči / pouze uchazeč č. (název subjektu).**

Z dalšího postupu zadávacího řízení byly pro nesplnění kvalifikačních předpokladů vyloučeny nabídky uchazečů:

Č.	Název subjektu	Popis nedostatku

10. Hodnocení nabídek dle hodnotících kritérií v souladu s výzvou k podání nabídek

Datum a čas: 4.6.2012 13:00-14:15 hod

Místo: Mountfield a.s., Všechnomy 56, kancelář 2.02

Přítomni: Jana Kořátková, František Knop, Lucie Červenková

Na základě individuálních hodnocení členů hodnotící komise byl vytvořen aritmetický průměr za každé kritérium a pro každou nabídku. Pro výpočet bodů byly použity níže uvedené vzorce. Vítěz výběrového řízení byl určen výsledným součtem získaných bodů.

Hodnocení bylo provedeno dle následujících hodnotících kritérií:

- | | | |
|----|----------------------------|------|
| 1. | Nabídková cena | 20 % |
| 2. | Kvalita zpracování nabídky | 40 % |
| 3. | Kvalita realizačního týmu | 40 % |

Pro hodnocení byly použity tyto vzorce:

1. NABÍDKOVÁ CENA:

$$100 \times \frac{\text{nejvýhodnější nabídka (tzn. nejnižší cena)}}{\text{cena (hodnota) hodnocené nabídky}} \times \text{váha vyjádřená v procentech}$$

2. KVALITA ZPRACOVÁNÍ NABÍDKY

$$(100 - \frac{\text{pořadí nabídky} - 1}{\text{počet hodnocených nabídek}} \times 100) \times \text{váha vyjádřená v procentech}$$

3. KVALITA REALIZAČNÍHO TÝMU:

$$(100 - \frac{\text{pořadí nabídky} - 1}{\text{počet hodnocených nabídek}} \times 100) \times \text{váha vyjádřená v procentech}$$

Souhrnné bodové ohodnocení jednotlivých nabídek:

Č.	Název subjektu	Nabídková cena, váha 20%	váha	Kvalita zpracování nabídky, váha 40%	váha	Kvalita realizačního týmu, váha 40%	váha	Body celkem
1	Pragoeduca a.s.	16,49	0,4	40	0,4	22,86	0,2	79,35
2	TEMPO TRAINING & CONSULTING a.s.	18,20	0,4	11,43	0,4	17,14	0,2	46,77
3	PROFIMA EFFECTIVE, s.r.o.	17,78	0,4	17,14	0,4	11,43	0,2	46,35
4	KANU system s.r.o.	17,09	0,4	34,29	0,4	31,43	0,2	82,81
5	top vision s.r.o.	16,70	0,4	22,86	0,4	40	0,2	79,56
6	Vladimír Mareček - VM Marketing	20,00	0,4	28,57	0,4	31,43	0,2	80,00
7	PricewaterhouseCoopers Česká republika, s.r.o.	16,93	0,4	5,71	0,4	5,71	0,2	28,35

Cena hodnocené nabídky:

- Nabídky byly seřazeny podle nabídnuté ceny a výše uvedeným vzorcem jim byly vypočítány body.

Kvalita zpracování nabídky:

- úroveň organizačního zajištění jednotlivých vzdělávacích aktivit, tj. přístupy a metody plnění zakázky, způsob komunikace se zadavatelem, forma předávání informací, flexibilita při komunikaci
- úroveň technického zajištění, tj. vybavení prezentační technikou, školicími pomůckami, kvalita ukázkových školicích a studijních materiálů
- úroveň obsahu a osnov jednotlivých vzdělávacích akcí, tj. komplexnost, provázanost a vhodnost pro potřeby cílové skupiny, cíle stanovené pro jednotlivé vzdělávací aktivity, popis způsobu motivace cílové skupiny
- způsob hodnocení stávajících znalostí či dovedností účastníků školení
- návrh metodiky vzdělávacích kurzů, tj. využití moderních metod školení, zajištění udržitelnosti získaných znalostí a dovedností, jejich přenos do praxe
- způsob vyhodnocení efektivity vzdělávání po ukončení kurzu, stanovení evaluačních kritérií vzdělávacích aktivit
- úroveň zpětné vazby, tj. formy zpětné vazby poskytované přímo účastníkům a zadavateli, způsob hodnocení účastníků školení, návrh jejich dalšího rozvoje

Kvalita realizačního týmu:

- Hodnoceny byly zejména zkušenosti nabídnutých lektorů, délka jejich praxe a specifikace jejich zaměření.

1. Nabídková cena:

Pořadí	Nabídka	Nabídková cena	Počet bodů
1	Vladimír Mareček - VM MARKETING	799 935 Kč	20,00
2	TEMPO Training & Consulting a.s.	879 200 Kč	18,20
3	PROFIMA EFFECTIVE, s.r.o.	900 000 Kč	17,78
4	Kanu systém s.r.o.	936 000 Kč	17,09
5	PwC – PricewaterhouseCoopers ČR	945 000 Kč	16,93
6	Top vision s.r.o.	957 900 Kč	16,70
7	Pragoeduca, a.s.	970 445 Kč	16,49

2. Kvalita zpracování nabídky

Všechny níže hodnocené společnosti dodaly všechny povinné součásti nabídky a jejich nabídka je v souladu s podmínkami určenými ve výzvě k podání nabídek.

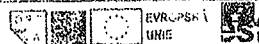
Nabídky byly hodnoceny dle bodů a)-g) výzvy

POŘADÍ NABÍDKY	NABÍDKA	KOMENTÁŘ	Počet bodů
1	Pragoeduca, a.s.	Nabídka byla zpracována velmi kvalitně a byla určena jako nejlépe vyhovující kritériím z výzvy. Uchazeč má nejlepší technické zázemí a vzorové školící materiály dodané včetně testů na vstupní i průběžnou analýzu cílové skupiny byly prvotřídní kvality. Úroveň organizačního zajištění jednotlivých vzdělávacích aktivit je propracovaná a podrobně jsou nastaveny jak přístupy a metody plnění zakázky, tak i způsob komunikace se zadavatelem, forma předávání informací a flexibilita při komunikaci. Uchazeč plně reflektuje vzestupnou posloupnost vzdělávání a kurzy jsou rozděleny na 1. a 2. vzestupný druhý kurz. Školení zbožiznalství tento uchazeč popsal v dostatečném rozsahu. Školení finančního a právního minima je přizpůsobeno jak manažerům, tak i prodejním a servisním technikům dle jejich kompetencí. Koučování bylo rozpracováno nejpodrobněji ze všech nabídek a je popsáno jak v obecné, tak i praktické rovině. Způsob hodnocení stávajících znalostí či dovedností účastníků školení je popsán velmi podrobně. Metodika vzdělávacích kurzů využívá moderní technologie a postupy. Vzorové závěrečné zprávy obsahující hodnocení kurzů, jednotlivých účastníků i doporučení pro jejich další školení byly jednoznačně nejkvalitnější ze všech nabídek.	40
2	Kanu systém s.r.o.	Oproti předchozí nabídce se společnost umístila na druhém místě z následujících důvodů: Uchazeč nepředložil v tomto kritériu tak kvalitně zpracované ukázkové školící materiály, jako byly předloženy v nabídce na prvním místě. Technické zázemí je na nižší úrovni než u předcházející nabídky. Ostatní kritéria nabídky jsou srovnatelná s předcházející.	34,29

3	Vladimír Mareček - VM MARKETING	Oproti předchozím nabídkám se společnost umístila na třetím místě z následujících důvodů: Nabídce chybí v metodice kurzů dostatečné zaměření na praxi. Školení právního vzdělání a finančního minima servisních i prodejních techniků příliš odborná a detailní, hodící se spíše pro manažerské pozice.	28,57
4	top vision s.r.o.	Oproti předchozím nabídkám se společnost umístila na čtvrtém místě z následujících důvodů: Školení zbožíznalství není vůbec zpracováno, nenavrhuje žádnou metodiku - uchazeč pouze odkazuje na zadání od zadavatele, podle kterého bude kurz připraven. Oproti předchozím, lépe hodnoceným nabídkám, z návrhů nevyplývá zohlednění skutečnosti, že vzdělávání daných pracovníků trvá dva roky.	22,86
5	PROFIMA EFFECTIVE, s.r.o.	Oproti předchozím nabídkám se společnost umístila na pátém místě z následujících důvodů: Nabídka je popsána velmi stručně pouze v bodech a z návrhu nevyplývají žádné inovativní prvky. Kvalita ukázkových školících materiálů je v porovnání s předchozími návrhy na velmi nízké úrovni a chybělo jim jakékoliv vysvětlení pro pochopení záměru. Kurzy finanční gramotnosti a obzvláště právního minima nevyhovují potřebám řadových pracovníků firmy – školení je příliš detailní a odborné. Pro prodejní a servisní techniky i pro manažery je navržena stejná náplň i metodika odborných kurzů.	17,14
6	TEMPO Training & Consulting a.s.	Oproti předchozím nabídkám se společnost umístila na šestém místě z následujících důvodů: Z materiálů nevyplývá skutečnost, že vzdělávání trvá dva roky a kurzy by tomu měly odpovídat, tj. nebyly pojaty se vzestupným trendem jako u lépe hodnocených nabídek. Popis realizace jednotlivých kurzů byl velmi stručný a obsahy byly nastíněny jen v bodech. Nabídka právních kurzů byla stejná pro všechny pozice, což neodpovídá potřebám pracovníků prodejen, kdy manažer potřebuje zcela odlišné právní znalosti než servisní technik. Společnost také neměla rozpracované školení zbožíznalství. Zásadním nedostatkem je zcela nedostatečně zpracovaný kurz interních koučů.	11,43
7	Pricewaterhouse Coopers Česká republika, s.r.o.	Oproti předchozím nabídkám se společnost umístila na sedmém místě z následujících důvodů: Nabídka uchazeče pouze kopíruje původní zadání z výzvy a nepředkládá žádný konkrétní návrh obsahu. Předložený materiál namísto konkrétních učebních sylabů kurzů často uvádí pouze příklady možných způsobů řešení. V nabídce nebyly stanoveny cíle pro jednotlivé vzdělávací aktivity. V návrzích kurzů finančního a právního povědomí není patrný rozdíl mezi jednotlivými pracovními pozicemi. Odborné kurzy zbožíznalství nebyly popsány vůbec s uvedením, že kurz bude proveden dle předlohy zadavatele.	5,71

3. Kvalita realizačního týmu

PORADÍ NABÍDKY	NABÍDKA	KOMENTÁŘ	Počet bodů
1	top vision s.r.o.	Lektorský tým této firmy byl shledán jako nejkvalitnější a pro potřeby Mountfieldu nejvhodnější. Životopisy jednotlivých lektorů dokládají, že všichni vzešli z praxe, často přímo z oboru obchodní odborní lektori pak z oboru financí a práva. Všichni mají příslušné vzdělání a zkušenosti z mnoha projektů.	40
2-3	Kanu systém s.r.o.	Oproti první nabídce se společnost umístila na druhém až třetím místě z následujících důvodů: Odborní lektori tohoto uchazeče mají menší zkušenosti v oblasti právního a finančního minima.	31,43
2-3	Vladimír Mareček - VM MARKETING	Oproti první nabídce se společnost umístila na druhém až třetím místě z následujících důvodů: Z životopisů lektorů této společnosti vyplývá, že se zaměřují spíše na vzdělávání manažerů, neboť nejsou uvedeny zkušenosti se školením řadových zaměstnanců.	31,43
4	Pragoeduca, a.s.	Oproti předchozím nabídkám se společnost umístila na čtvrtém místě z následujících důvodů: Jejich lektorské zaměření je stejně jako v předcházející nabídce spíše na manažerskou klientelu, než na řadové zaměstnance. Někteří lektori této firmy nemají dle životopisů zkušenosti z oboru obchodní či jiného oboru podobného zaměření Mountfieldu.	22,86
5	TEMPO Training & Consulting a.s.	Oproti předchozím nabídkám se společnost umístila na pátém místě z následujících důvodů: Pouze jeden lektor tohoto realizačního týmu má dle životopisu dostatečné zkušenosti z obchodu a někteří z lektorů nemají žádnou zkušenost se školením servisních resp. prodejních techniků.	17,14
6	PROFIMA EFFECTIVE, s.r.o.	Oproti předchozím nabídkám se společnost umístila na šestém místě z následujících důvodů: Z profesních životopisů nevyplývá ani u jednoho lektora praxe z oboru obchodní a stejně tak ani nemají zkušenosti s lektorováním pozic z provozu.	11,43
7	Pricewaterhouse Coopers Česká republika, s.r.o.	Oproti předchozím nabídkám se společnost umístila na sedmém místě z následujících důvodů: Profily lektorů byly předloženy v nejstručnější podobě ze všech nabídek a vůbec z nich nevyplývá, zda má někdo jiný kromě garantky projektu praxi v oboru obchodní.	5,71



Financováno z projektu OPVA č. CZ 2.17/1.1.00/34087/
Název: Profesní rozvoj skupiny pražských zaměstnanců
chráněných na úhradu práce společností: Mountfield a.s.
Praha & EU: Investujeme do Vaší budoucnosti
Evropský sociální fond

Návrh obsahu a struktury kurzů

Struktura nabídky

- 1) Vzdělávání pracovníků prodeje
- 2) Vzdělávání servisních pracovníků
- 3) Vzdělávání manažerů prodejen
- 4) Závěrečná evaluace

Obsah školení

Námi navrhovaný obsah školení má pouze informativní charakter – finální podoba bude záležet výlučně na potřebách klienta.

Ad 1) Vzdělávání pracovníků prodeje

Prodejní dovednosti

(2 dny v roce 2012, 2 dny v roce 2013, 16 osob)

Tento kurz je zaměřen na zlepšení komunikačních dovedností, zejména na posílení vyjadřovacích schopností, zlepšení naslouchání a dotazování se. Tyto procvičené dovednosti jsou pak základem pro zvládání prodejních situací, a to jak standardních, tak i konfliktních nebo vykonávaných pod tlakem. Hlavní náplní pracovníků této skupiny, je prodej, proto tento kurz je orientován na zdokonalení se v oblasti vhodného kontaktu zákazníka (telefonického i osobního) zjištění jeho potřeb, preferencí i potenciálu, vhodnou nabídku, zvládání případných námitek a zejména na uzavření obchodu.

Námi navrhovaný obsah školení obsahuje například:

- Metodu PREDICT
- Prezentace společnosti
- Zajištění návštěvy telefonicky
- Dotazy a jejich použití
- Technika strukturovaného rozhovoru
- Prostory pro vyjednávání s klientem
- Aktivní naslouchání
- Argumentace - tipy
- Použití důkazu v argumentaci
- Techniky uzavření
- Námitek
- Ceny v prodeji

Zvládání konfliktních situací, stresu, napětí

(1 den, 16 osob)

Prodejní personál je při své práci často vystaven různým konfliktním a stresovým situacím, a to jak ve vztahu k zákazníkům, tak i uvnitř kolektivu prodejny. Práce prodejních techniků je závislá v mnoha případech na práci jiných skupin pracovníků firmy (nákupní oddělení, doprava, sklad, servis). Mzda těchto pracovníků je velmi silně orientovaná na výkon, čím vzrůstá tlak na bezproblémový průběh jednotlivých činností. Šumy na pracovišti, nepřesné informace mohou výraznou měrou komplikovat práci prodejních techniků. Tento kurz je navazující a měl by napomoci problémové situace zvládat, tak aby nedocházelo ke stresu a napětí, které mnohdy vede ke zdravotním obtížím a větší nemocnosti.

Námi navrhovaný obsah školení obsahuje například:

- Příklady z praxe, kde již dobře zvládají stres
- Pochopení příčin stresu
- Všimněte si, co se stane, když budete pod tlakem
- Pochopit jak stres ovlivňuje chování vás a druhých
- Vlivu tlaku a stresu na pracovišti
- Řada nástrojů pro správu tlaku a minimalizování stresu v sobě a jiných
- Jak nastavit jasné hranice
- Jak spravovat své vlastní předpoklady/postoje
- Jak zabránit problémům
- Jak říct ne (být méně vstřícný) – umění delegovat

Psychologie prodeje, asertivita

(2 dny, 16 osob)

Pracovníci prodeje se seznámí s různými typologiemi, ale zejména natrénují přístup k těmto jednotlivým typům, procvičí konkrétní modelové situace z provozu, tak aby absolventi kurzu uměli poznat, o jaký typ člověka se jedná a zvolit odpovídající přístup a argumentaci. Cílem je naučit absolventy přistupovat ke každému zákazníkovi či spolupracovníkovi individuálně, tak aby byl spokojen. Individualizace přístupu je jednou z odlišností, na které firma Mountfield staví svou obchodní strategii.

Námi navrhovaný obsah školení obsahuje například:

- Typologie osobnosti
- Přesvědčování jako základní předpoklad úspěšného jednání
- Společný zájem – východisko efektivního přesvědčování
- Podmínky, které posilují účinnost přesvědčování
- Struktura přesvědčovací prezentace a přesvědčovacího dialogu
- Hlavní zásady účinného přesvědčování
- Efektivní argumentace - druhy argumentů a jejich využívání (argumenty racionální a emocionální)
- Volba vhodných argumentů a jejich pořadí
- Verbální a neverbální podpora prezentovaných argumentů
- Způsoby reagování na argumenty a námitky protistrany
- Praktická cvičení a případové studie

Odborné vzdělání – zbožíznalství

(1 den v roce 2012, 1 den v roce 2013, 16 osob)

K provedení tohoto kurzu poskytne zadavatel dodavateli odborný materiál určující náplň klasického firemního kurzu zbožíznalství. Zadavatel očekává přidanou hodnotu od externího dodavatele v novém pojetí tohoto kurzu. Součinnost s pracovníky oddělení obchodu je možná.

Obsah školení bude navržen na základě potřeb klienta.

Právní minimum

(1 den v roce 2012, 1 den v roce 2013, 16 osob)

Pro pracovníky prodeje je velmi potřebná znalost základních právních norem a předpisů, které upravují obchodní vztahy, a to jak Občanský zákoník, tak i Obchodní zákoník. Znalost práv, povinností a lhůt může napomoci jednak lepšímu zvládnutí běžných pracovních situací, ale také zvýší klid a pohotovost jednotlivých pracovníků.

Námi navrhovaný obsah školení obsahuje například:

- právní úkony
- obchodní a občanský zákoník
- smlouvy - tvorba, porozumění smlouvám a používání smluv
- účastníci občansko-právních vztahů, zastoupení
- druhy smluv
- vlastnictví
- zajištění závazků
- budoucí smlouvy
- spotřebitelské smlouvy
- vztah obchodního zákoníku k občanskému zákoníku
- obchodní firma
- hospodářská soutěž
- obchodní rejstřík
- uzavírání a ukončení pracovních právních vztahů
- řešení sporů, atd

Finanční gramotnost

(1 den v roce 2012, 1 den v roce 2013, 16 osob)

Úroveň finanční gramotnosti je v ČR celkově nízká. Tento kurz zaměřený na podporu ekonomického myšlení má za cíl napomoci správně chápat a řešit jak pracovní situace (úspory, šetření, ekonomická stránka prodeje a servisu), tak i osobní život (půjčky, splátky, dluhy.) a povede k pochopení vzájemných ekonomických souvislostí nejen ve firmě, ale i v celé společnosti.

Námi navrhovaný obsah školení obsahuje například:

- Základní terminologie
- Firemní rozpočty a ekonomika
- Rodinné rozpočty – metody financování rodinných výdajů
- Finanční produkty a plánování
- Nekalé praktiky
- Předluženost
- Exekuce
- Insolvence

Vlastní návrh obsahu

Toto jsou doporučené návrhy obsahů. Jednotlivé obsahy je dále možné uzpůsobit či blíže specifikovat na základě výstupů z úvodního jednání.

1. Vzdělávání pracovníků prodeje

Prodejní dovednosti

Časový rozsah: 4 dny (32 hodin)

Počet účastníků: 16

Cíl tréninku: Účastníci si rozvinou své komunikační kompetence nutné k efektivnímu zvládnutí prodejních situací.

Obsah:

- Komunikujte efektivně a prozákaznický!
 - Komunikační principy v obchodě: verbální, neverbální a sociální složka komunikace
 - Vymezení profesní role
 - „Nedejte na první dojem, ten je vždycky správný“: První dojem, ice break, haló efekt, small talk
 - Úsměv, pozitivní myšlení, pozitivní vyjadřování
 - Verbální komunikace – na co si dát pozor?
 - Aktivní naslouchání
 - Kladení otázek, zjišťování potřeb
- Nebojte se konfliktů!
 - Konfliktní lidé nebo konfliktní situace?
 - Typologie zákazníků a možné konflikty – jak na ně reagovat a jak jim předcházet?
 - Techniky zvládnutí nestandardních situací v prodeji
- Zvládněte obchodní jednání!
 - Průběh obchodního jednání – jeho fáze a vhodné techniky podporující koupi zákazníka
 - Prodej užítku nikoliv parametru
 - Techniky prodeje
 - Rozpoznání nákupních signálů a reakce na ně
 - Námitka jako projev zájmu, práce s nimi
 - Vyjednávání a obchod v náročných situacích
 - Zvládnutí emočně vypjatých situací
 - Problematické typy lidí
 - Uzavření obchodu

Metody:

- Stručný výklad (podíl teoretické a praktické složky je standardně 30:70)
- Případové studie z prostředí společnosti Mountfield
- Hraní rolí (aktivní naslouchání, typologie zákazníků a reakce na ně, prodej užítku)
- Modelové situace (zvládnutí konfliktních situací v prodeji)
- Videotrénink (zvládnutí námitek)

Zvládání konfliktních situací, stresu a napětí

Časový rozsah: 1 den (8 hodin)

Počet účastníků: 16

Cíl tréninku: Účastníci si osvojí osvědčené techniky zvládání konfliktních situací a budou schopni jejich prostřednictvím zlepšit svůj profesní výkon.

Obsah:

- Co je to konflikt a jak vzniká?
 - Problém versus konflikt: věcná a emocionální rovina
 - Konfliktní osoby a práce s nimi (typologie)
 - Konfliktní situace (časové, věcné, tematické...) a jejich možná řešení
 - Problémoví klienti, problémoví spolupracovníci, problémové situace
- Proč lidé vyvolávají konflikty?
 - Anatomie konfliktu – jak konflikt vzniká a jak mu předcházet
 - Jak zdvořile odolat komukoliv
 - Negativní zpětná vazba: jak kritizovat, aby kritika neublížila a byla efektivní?
 - Jak žádat o změnu chování problémového partnera?
- Braňte se před manipulací!
 - Podstata manipulativního jednání
 - Techniky odhalování manipulace
- Zvládání stresu krok za krokem
 - Síla pozitivního myšlení
 - Antistresové techniky pro každý den

Metody:

- Stručný výklad (podíl teoretické a praktické složky je standardně 30:70)
- Případové studie z prostředí společnosti Mountfield
- Hraní rolí (konfliktní situace a efektivní reakce na ně)
- Modelové situace (typy manipulativního chování, jak je odhalit a jak jim čelit)

Psychologie prodeje, asertivita

Časový rozsah: 2 dny (16 hodin)

Počet účastníků: 16

Cíl tréninku: Účastníci budou schopni prostřednictvím typologie zákazníků přistupovat individuálně ke svým zákazníkům v prodejní praxi.

Obsah:

- Zákaznická orientace a prozákaznický přístup
 - Potřeby zákazníka – jejich odhalení a využití
 - Techniky prozákaznického přístupu (empatie, aktivní naslouchání, parafráze, vhodné typy otázek)
 - Vzbuzení zájmu zákazníka – konkurenční výhody
 - Motivy ke koupi a užitek produktů
 - Podpůrné a podporující komunikační techniky
 - Cross-selling a Up-selling
- Typologie zákazníků a její využití pro prodej
 - Osobnostní typologie a zákaznická typologie
 - Jak rozpoznat jednotlivé typy zákazníků, jak s nimi jednat, čeho se vyvarovat
 - Prevence konfliktních situací
- Asertivita v prodejní praxi
 - Pasivní – asertivní – agresivní chování
 - Asertivní práva a komunikační dovednosti
 - Řešení stížností u různých typů zákazníků
 - Asertivita, sebepojetí a emoce v obchodní praxi

Metody:

- Stručný výklad (podíl teoretické a praktické složky je standardně 30:70)
- Případové studie z prostředí společnosti Mountfield
- Sebepoznávací testy (já a asertivita)
- Hraní rolí (nácvik prozákaznického přístupu, odhalení motivu ke koupi)
- Modelové situace (odhalení typologie zákazníků a individualizovaný přístup)
- Videotréning (jednání s různými typy zákazníků)

Zbožiznalství

Časový rozsah: 2 dny (16 hodin)

Počet účastníků: 16

Zadání zadavatele

Právní minimum

Časový rozsah: 2 dny (16 hodin)

Počet účastníků: 16

Cíl tréninku: Účastníci si osvojí základní právní pojmy, lhůty a postupy prakticky využitelné v obchodní praxi.

Obsah:

- Občanský zákoník – struktura a základní principy
 - věcná práva
 - občanské závazkové vztahy a smluvní typy
- Obchodní zákoník – struktura a základní principy
 - typy podnikatelů
 - obchodní rejstřík
 - činnost orgánů a rozdělení odpovědnosti
 - živnostenské podnikání
 - občanské závazkové vztahy a smluvní typy
- Fungování obchodních společností v praxi
- Druhy smluv
 - Obchodní smlouva (práva a povinnosti smluvních stran)
 - Kupní smlouva (podnikatelské versus nepodnikatelské subjekty – práva a povinnosti)
 - Vymáhání smluv
- Objednávky, faktury – lhůty, paragrafy, praktické aplikace
- Řešení reklamací – lhůty, paragrafy, praktické aplikace
- Aplikace občanského a obchodního zákoníku na každodenní obchodní praxi

Metody:

- Stručný výklad (podíl teoretické a praktické složky je standardně 30:70)
- Případové studie z prostředí společnosti Mountfield (právní aplikace na obchodní praxi)
- Modelové situace (řešení reklamačního řízení, zpracování objednávek, vydávání účetních dokladů)

Finanční gramotnost

Časový rozsah: 2 dny (16 hodin)

Počet účastníků: 16

Cíl tréninku: Účastníci si rozvinou své kompetence nutné pro efektivní použití finanční gramotnosti ve svém profesním i soukromém životě.

Obsah:

- Jak funguje firma?
 - Terminologie prakticky: příjmy, výdaje, náklady, zisk, marže, aktiva, pasiva
 - Cash flow ve firmě – principy a příklady, optimalizace a řízení finančních procesů v obchodu
- Finanční ukazatele

Profesní rozvoj skupiny pražských zaměstnanců ohrožených na trhu práce společnosti Mountfield a.s.

- Náklady a ceny
- Finanční analýza
- Řízení rizika
- Finanční výkazy
- Finanční hospodaření pro každodenní praxi:
 - Jak získat peníze?
 - zaměstnání – podnikání
 - dluhy – úroky
 - Jak si zachovat peníze?
 - inflace
 - daně
 - pojištění
 - Jak utrácet peníze?
 - investice

Metody:

- Stručný výklad (podíl teoretické a praktické složky je standardně 30:70)
- Případové studie z prostředí společnosti Mountfield (finanční ukazatele firmy, výroční zprávy)
- Modelové situace (získání, zachování a utrácení peněz – možnosti a meze firmy, jejího zaměstnance i samotného občana)

5.3 Obsahy a osnovy jednotlivých vzdělávacích akcí

Veškeré návrhy a doporučení z naší strany, které naleznete v této části, stojí na interpretaci vašich očekávání. Přesto je samozřejmě možné, abychom společně zvážili navržený postup a to jak po obsahové, tak formální stránce. Záleží především na naší společné domluvě, vašich očekáváních a dalších podstatných souvislostech. Navrhované osnovy jednotlivých kurzů jsou pouze orientační a po realizaci vstupních analýz je přizpůsobíme na míru vaší organizaci.

5.3.1 Vzdělávání pracovníků prodeje

První vzdělávací aktivita se skládá celkem z 6 odborných školení na témata, jimiž jsou prodejní dovednosti, zvládání konfliktních situací, zbožiznalství v rámci odborného vzdělávání, psychologii prodeje, právního minima a finanční gramotnosti. Všechny tyto oblasti pomohou pracovníkům prodeje lépe a efektivněji zvládat svou činnost, naučí je pracovat v týmech a vycházet s ostatními odděleními, správně komunikovat a vyjadřovat se, rozeznávat jednotlivé typy zákazníky a účinně s nimi pracovat nebo je naučí jak řešit pracovní i životní situace z ekonomického pohledu.

Jednotlivé osnovy vzdělávacích akcí jsou navrženy tak, aby byly provázané a vhodné pro cílovou skupinu pracovníků prodeje. Zahrnují všechna vámi požadovaná témata a jsou doplněná o další dílčí témata pro komplexnost jednotlivých školení. Každý z kurzů má stanoveny své cíle, které slouží zároveň jako orientační výstup školení. Po absolvování kurzu by všichni účastníci měli mít právě tyto znalosti a orientovat se v problematice dle zadaných cílů.

Pro cílovou skupinu pracovníků prodeje jsou tato školení vhodná zejména z důvodu zvýšení odborné kvalifikace pro práci na prodejně a jednání s lidmi. Získané znalosti však uplatní i během svého dalšího života, ať již profesního či soukromého. Jednání s lidmi není lehká záležitost a ne všichni se s touto dovedností narodí a právě v našich kurzech se vaši zaměstnanci tuto důležitou dovednost naučí. Kurzy probíhají formou zábavného interaktivního učení, které se neskládá pouze z nudného výkladu lektora. Školení bude účastníky bavit, vyzkouší si všechny získané dovednosti přímo při školení na praktických příkladech či modelových situacích a navíc si z něj odnesou drobné motivační předměty.

Prodejní dovednosti

Kurz prodejních dovedností pro pracovníky prodeje je zaměřen na zlepšení komunikačních, vyjadřovacích schopností, které pak tvoří základ pro zvládnání všech prodejních situací. Hlavní náplň pracovníků této skupiny je prodej, proto tento kurz je orientován právě na zdokonalení se v oblasti vhodného kontaktu zákazníka a zjištění jeho potřeb a dalších důležitých dovedností prodeje.

Navrhovaná osnova kurzu:

Cíle kurzu

Cílem kurzu je naučit účastníky školení používat zlepšené komunikační dovednosti, zejména pak posílené vyjadřovací schopnosti a to jak verbální, tak neverbální komunikaci se zákazníkem a efektivně ji užívat ke zvýšení prodeje.

Dále se naučí aktivněji naslouchat a klást správné otázky při prodeji, díky čemuž zvládnou jakoukoli prodejní situaci, jak tu standardní, tak také tu problémovou či prodej pod tlakem.

Budou umět kontaktovat zákazníka jak osobně, tak také po telefonu a rozeznat typy zákazníků a jejich potřeby a potenciál při jednání tak, aby mu mohli vhodně nabídnout produkt podle jeho preferencí

Naučí se zvládat případné námítky na prodejně použitím moderních metod a technik postupů a využívat těchto námitek zákazníků jako příležitosti k prodeji

Jako poslední se naučí efektivněji vystupovat při uzavírání obchodu a dovést jej tak do vytyčeného cíle.

Obsah kurzu

- **Komunikační dovednosti**
- Komunikace a její role v profesním životě
- **Vyjadřovací schopnosti** – srozumitelnost, efektivita
- **Aktivní naslouchání a zlepšení dotazování** (umění ptát se) - předpoklady úspěšného prodeje
- Efektivní komunikace ke zvýšení prodeje
- Předcházení základním komunikačním chybám ve vztahu k zákazníkovi
- **Zvládnání prodejních situací – standardní, konfliktní a pod tlakem**
- Komunikační nástroje a postupy vedoucí k úspěšnému zvládnání obtížných prodejních situací a situací vykonávaných pod tlakem
- Praktické využití neverbální komunikace a asertivity v konfliktních situacích
- Sebeovládání v obtížných situacích a zvládnání svých emocí
- **Osobní kontakt se zákazníkem** - první dojem, přizpůsobování se klientovi
- **Kontakt se zákazníkem po telefonu** - profesionální telefonický kontakt, jeho principy a zásady, rétorika v telefonu
- Typy zákazníků, jejich **potřeby, preferencí a potenciál**
- Analýza potřeb zákazníka a jejich členění
- Význam, proces, metody a techniky zjišťování potřeb zákazníka - využívání moderních technologií při zjišťování potřeb zákazníka
- Specifika telefonického zjišťování zákaznických potřeb, preferencí a potenciálu
- **Vhodná nabídka** pro jednotlivé zákazníky – jak nabízet zboží podle typu zákazníků
- **Zvládnání námitek a chyby při řešení námitek**
- Pokročilé metody, techniky a postupy zvládnání námitek
- Námitka jako příležitost k prodeji
- **Uzavírání obchodu**
- Proklientský přístup
- Jak být efektivnější v závěru obchodního jednání a dovést prodejní proces do vytyčeného cíle

Časová dotace kurzu: 4 učební dny / 8 hodin á 45 minut (2 dny v roce 2012 a 2 dny v roce 2013)

Zvládání konfliktů

Prodejní personál je při své práci často vystaven různým konfliktům a stresovým situacím, a to jak ve vztahu k zákazníkům, tak i uvnitř kolektivu. Práce prodejních techniků je závislá v mnoha případech na práci jiných skupin pracovníků firmy (nákupní oddělení, doprava, sklad, servis). Mzda těchto pracovníků je velmi silně orientována na výkon, tímto způsobem tlak na bezproblémový průběh jednotlivých činností. Šumy na pracovišti nebo nepřesné informace mohou výraznou měrou komplikovat práci prodejních techniků. Tento kurz by jim měl pomoci tyto situace s přehledem zvládat.

Navrhovaná osnova kurzu:

Cíle kurzu

Po absolvování kurzu budou účastníci umět používat dovednosti a nástroje zvládání obtížných komunikačních situací se zákazníky a uvnitř společnosti a zvládat problémové situace v takové míře, aby nedocházelo ke stresovým situacím na pracovišti.

Budou umět ovládat své emoce v případných obtížných situacích.

Naučí se harmonizovat firemní procesy pomocí efektivní vnitrofiremní komunikace a efektivně komunikovat s kolegy a zákazníky, což povede k harmonizaci firemních procesů.

Budou umět předcházet nedorozuměním a řešit problémy ve vnitrofiremní komunikaci, jejíž význam spočívá v efektivitě a dlouhodobé prosperitě firmy, což zároveň posílí soudržnost a loajalitu zaměstnanců firmy.

Pochopí důsledky nesprávné komunikace.

Naučí se používat metody, jak kontrolovat stres a účinně mu předcházet.

Obsah kurzu

- Předcházení konfliktům při krizových situacích ve vztahu k zákazníkům
- Komunikace při problémových situacích – vyjednávání, analýza osobního stylu komunikace v problémových situacích a možnost rozvoje
- Typy problémů a jejich prevence
- Strategie úspěšného řešení problémů
- Specifika zvládání problémových situací tak, aby nedocházelo na pracovišti ke stresu a napětí
- Sebeovládání v obtížných situacích
- Charakteristika komunikace mezi zaměstnanci napříč firmou, její cíle, principy a důležitost ve vnitrofiremních procesech
- Význam vnitrofiremní komunikace pro efektivitu práce, týmovou spolupráci a celkovou atmosféru ve firmě
- Jak vytvářet fungující vztahy na pracovišti
- Spolupráce zaměstnanců napříč firmou
- Předcházení nedorozuměním – věcné a přesné vyjadřování
- Nástroje a prostředky efektivní vnitrofiremní komunikace
- Řešení nejčastějších problémů a bariér ve vnitrofiremní komunikaci
- Verbální a neverbální komunikace – jak předcházet základním komunikačním chybám (opakování)
- Aktivní naslouchání jako základní dovednost pro předcházení nedorozuměním (opakování)
- Práce s negativními emocemi
- Základní chyby, které vedou ke stresu a napětí na pracovišti
- Stres a jeho vliv na zdraví
- Jak stresu předcházet
- Techniky zvládání stresu
- Techniky zvyšování odolnosti vůči stresu

Časová dotace kurzu: 1 učební den / 8 hodin á 45 minut

Psychologie prodeje, asertivita

Pracovníci prodeje se pro potřeby své denní činnosti seznámí s různými typologiemi osobností a natrénují přístup k nim na konkrétních modelových situacích. Naučí se přistupovat ke každému zákazníkovi či spolupracovníkovi individuálně, tak aby byli všichni spokojeni. Individualizace přístupu je jednou z odlišností efektivní obchodní strategie.

Navrhovaná osnova kurzu:

Cíle kurzu

Účastníci školení se naučí rozeznávat jednotlivé typy zákazníků a natrénují si přístup k nim a procvičí konkrétní modelové situace z provozu.

Naučí se zvolit vhodný přístup a argumentaci podle jednotlivých typů osobností. To bude základem k individuálnímu přístupu pracovníků k zákazníkovi.

Seznámí se také nejčastějšími chybami v komunikaci v jednání s klientem.

Naučí se tak asertivně jednat a komunikovat v rámci obchodního vztahu a procvičí si modelové situace asertivního chování v procesu obchodního jednání.

Časová dotace kurzu: 2 učební dny / 8 hodin á 45 minut

Obsah kurzu

- Kdo jsou Vaši zákazníci a co chtějí
- Osobnostní typologie a k čemu je dobrá
- Typologie osobností podle temperamentu, stylu chování
- Typologie osobností ve vztahu k obchodování
- SWOT analýzy osobnosti
- Rozdělení zákazníků podle jejich nákupních zvyklostí
- Příprava na komunikaci s jednotlivými typy osobností
- Využití znalosti typologie v denní praxi
- Trénink odpovídajícího přístupu k jednotlivým typům zákazníků
- Analýza jejich potřeb
- Obvyklé chyby sociální percepce v jednání s klientem
- Jednání s "rizikovými" osobami
- Asertivní komunikace jako základ obchodního vztahu
- Umění asertivně odmítnout nereálné požadavky zákazníka a možnosti kompromisního řešení
- Způsoby asertivního sebeprosazení v obchodním jednání
- Trénink asertivních formulací využitelných v procesu obchodního jednání
- Modelové situace z provozu tak, aby účastníci uměli poznat, o jaký typ člověka se jedná a aby zvolili odpovídající přístup a argumentaci

Odborné vzdělávání – zbožíznalství

Pracovníci prodeje se zúčastní odborného školení na téma zbožíznalství, jehož náplní bude zahradní technika jako hlavní předmět prodeje zaměstnavatele. Základní materiál a osnovy školení dodáte vy, my nabízíme přidanou hodnotu školení a nové pojetí tohoto kurzu. Zároveň bude tento kurz realizován za spolupráce skupiny pracovníků servisu.

Navrhovaná osnova kurzu:

Cíle kurzu

Cílem kurzu je rozšířit a prohloubit znalosti účastníků školení v rámci zbožíznalství v oblasti zahradní techniky, bazénů, zahradního nábytku a dalších potřeb pro zahradu.

Účastníci získají větší povědomí o sortimentu svojí firmy a všech vlivech, které jej ovlivňují. Lepší přehled o zboží a jeho vlastnostech v kombinaci s nácvikem prodejních dovedností přinese společnosti větší úspěchy v oblasti obchodu.

Obsah kurzu

- Základní pojmy zbožíznalství – úvod do kurzu
- Zbožíznalství z oblasti zahradní techniky zaměřené na prodej zboží
- Představení sortimentu a jeho vlastností
- Legislativní a normativní aspekty a právní předpisy vztahující se ke kvalitě zboží v ČR Užité vlastnosti produktů
- Hodnota zboží a možnosti jejího zvyšování
- Ochrana zboží
- Pozitivní i negativní vlivy působící na kvalitu zboží zahradní techniky, zahradních bazénů a zahradního nábytku
- Značení produktů - brandmanagement, ekologicky šetrné produkty
- Doprovodné služby

Časová dotace kurzu: 2 učební dny / 8 hodin á 45 minut (1 den v roce 2012 a 1 den v roce 2013)