

Departament Zakupów Centralnych

Warszawa, 21 grudzień 2010r.

Szanowni Państwo,

Bank Gospodarki Żywnościowej S.A. z siedzibą w Warszawie przy ul. Kasprzaka 10/16 informuje, że uruchomił postępowanie zakupowe o numerze **ZK/1498/2010** i zwraca się z prośbą o przedstawienie oferty na zakup szkoleń z zakresu coachingu z elementami obsługi klienta zewnętrznego dla kadry kierowniczej Banku.

Bank Gospodarki Żywnościowej jest jednym z największych banków w kraju. W kontekście wyzwań stojących przed Bankiem i planów rozwoju, konieczne jest przygotowanie profesjonalnej kadry zarządzającej. W ramach Programu Rozwoju Kadry Kierowniczej – Akademia Menedżera BGŻ zamierzamy zrealizować szkolenie z zakresu coachingu z elementami obsługi klienta zewnętrznego.

Szkolenie będzie realizowane w ramach Projektu „Rośnijmy razem”- Rozwój firmy i pracowników. Profesjonalna kadra podstawą do wdrażania strategii BGŻ w ramach programu Operacyjnego Kapitał Ludzki współfinansowanego ze środków Europejskiego Funduszu Społecznego.

Cel szkoleń: dostarczenie kadrze kierowniczej wysokich umiejętności menedżerskich z zakresu przywództwa coachingowego ukierunkowanego na obsługę klienta zewnętrznego.

Uczestnicy szkolenia: kadra zarządzająca regionów (zarówno wyższego jak i średniego szczebla) – dyrektorzy/kierownicy/menedżerowie w regionach odpowiedzialni za realizację celów biznesowych.

Logistyka szkoleń:

- Szkolenie składa się z 2 sesji: 3 i 2-dniowej realizowanej w odstępie około 4-6 miesięcy
- Szkolenia będą realizowane w Centrum Szkoleniowo-Konsultacyjnym w Lesznie k/Błonia
- Planowany termin przeprowadzenia szkoleń marzec – czerwiec 2011 (pierwsza 3-dniowa sesja) i sierpień – grudzień 2011 (druga 2-dniowa sesja)
- Grupy uczestników 12-14 osobowe
- Grupy mieszane (wyższa kadra kierownicza + średnia kadra kierownicza)
- Liczba uczestników: 468 osób / 39 grup w jednej sesji

Główne założenia programowe:

Szkolenia z zakresu coachingu mają na celu podniesienie umiejętności praktycznych menedżerów oraz lepsze zrozumienie istoty procesu coachingu.

Tematami szczegółowymi w ramach tego szkolenia będzie nabycie umiejętności wspierania i kierowania rozwoju kompetencji podległych pracowników w zakresie standardów jakości obsługi, dzielenia planów

Projekt współfinansowany ze środków Unii Europejskiej w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego



biznesowych, realizacji uzgodnionych celów biznesowych i wspólnego znajdowania rozwiązań, oraz przekazywania informacji zwrotnej pracownikom, doskonalenia umiejętności monitorowania pracowników w zakresie standardów jakości obsługi, budowanie wśród pracowników inicjatywy i motywacji do przestrzegania przyjętych standardów, tworzenie kultury standardów jakości obsługi, wzmocnienie wizerunku pracowników obsługi klientów w Banku jako profesjonalnych doradców w zakresie usług finansowych oraz wypracowanie jednolitego standardu jakości obsługi klienta w Banku.

Dodatkowo zakres tego szkolenia musi nawiązywać do konieczności tworzenia nowej kultury organizacyjnej opartej na proefektywnościowych postawach pracowników.

Uczestnicy posiadają wiedzę z zakresu podejścia coachingowego w tym wiedzę z zakresu prowadzenia rozmów coachingowych. Większość z nich przeszła na przełomie roku 2009/2010 szkolenie z przywództwa coachingowego (3 dni + 2 dni po 4-ch miesiącach).

Metody szkolenia

Szkolenia prowadzone w formie interaktywnej:

- ćwiczenia/dyskusje

Trenerzy

Firma, która podejmie się realizacji szkolenia powinna posiadać duże doświadczenie i know-how z zakresu coachingu. Do szkolenia powinni być dedykowani trenerzy z dużym doświadczeniem i wysoko wykwalifikowani, będący jednocześnie licencjonowanymi coachami oraz posiadający wiedzę i doświadczenie w zarządzaniu zespołem sprzedażowym. Jedną z merytorycznych osób nadzorujących proces opracowania programu/materiałów powinna być osoba z doświadczeniem w sprzedaży produktów bankowych.

Zobowiązania Zleceniobiorcy:

- a) przygotowanie programu szkoleń
- b) opracowanie merytoryczne materiałów szkoleniowych
- c) przygotowanie i druk materiałów szkoleniowych
- d) przygotowanie pomocy dydaktycznych
- e) zapewnienie renomowanych trenerów, specjalizujących się w tej tematyce
- f) przeprowadzenie szkoleń
- g) przeprowadzenie pre- i post-testu merytorycznego (poziom wiedzy)
- h) przeprowadzenie ankiety bezpośrednio po szkoleniu (poziom reakcji) - wzór ankiety w uzgodnieniu z Bankiem
- i) przeprowadzenie ankiety oceny efektów szkolenia przez uczestnika po 3 miesiącach po szkoleniu (poziom zachowań) -wzór ankiety w uzgodnieniu z Bankiem

Projekt współfinansowany ze środków Unii Europejskiej w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego



- j) przeprowadzenie ankiety oceny efektów szkolenia przez przełożonego uczestnika szkolenia po 3 miesiącach po szkoleniu (poziom zachowań) - wzór ankiety w uzgodnieniu z Bankiem
- k) przeprowadzenie ankiety ocena poprawy kwalifikacje menedżerskich, które pomagają w realizacji zadań związanych z wdrożeniem zmian organizacyjnych i strategii firmy oraz we wspieraniu rozwoju pracowników (wg ankiety do 3 m-cy po realizacji cyklu szkoleń). Ankieta opracowana we współpracy z Bankiem w oparciu o rozpoznane w analizie potrzeb i ocenie pracowniczej luki kompetencyjne
- l) wydanie każdemu z uczestników zaświadczenia/dyplomu ukończenia szkolenia
- m) opracowanie i przekazanie Zleceniodawcy raportu końcowego, podsumowującego ocenę realizacji szkoleń na podstawie przeprowadzonych ankiet wraz z rekomendacjami dalszych działań
- n) do każdego tematu przygotowanie, krótkiego artykułu (3500 znaków) nt. wybranego zagadnienia ze szkolenia do publikacji w wewnętrznym czasopiśmie Banku oraz na Portalu Wiedzy Akademii Menedżera BGŻ.

Efektywność szkoleń będzie rozliczana według wskaźników:

- 80% uczestników oceni szkolenie, jako spełniające ich oczekiwania - ankieta ewal. bezpośrednio po szkoleniu (poziom reakcji)
- 70% uczestników wykaże nabycie nowej wiedzy wg pre- i posttestu merytorycznego (poziom wiedzy)
- 60% uczestników będzie efektywnie stosować nowe umiejętności - formularz oceny efektów szkolenia przez uczestnika oraz przez przełożonego do 3 miesięcy po szkoleniu (poziom zachowań)
- 80% kadry kierowniczej wykaże, że poprawiło kwalifikacje menedżerskie, które pomagają w realizacji zadań związanych z wdrożeniem zmian organizacyjnych i strategii firmy oraz we wspieraniu rozwoju pracowników (wg ankiety do 3 m-cy po realizacji cyklu szkoleń; ankieta sporządzona zostanie w oparciu o rozpoznane w analizie potrzeb i ocenie pracowniczej luki kompetencyjne).

W przypadku nie osiągnięcia zakładanych wyników firma szkoleniowa zapłaci Bankowi rekompensatę w wysokości ustalonej przez strony przy zawieraniu umowy.

Kryteria wyboru firmy szkoleniowej:

- doświadczenia w realizacji szkoleń
- kwalifikacje i dostępność trenerów (na podstawie załączonych CV)

Projekt współfinansowany ze środków Unii Europejskiej w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego



- cena za dzień szkoleniowy

Szkolenia będą współfinansowane ze środków Unii Europejskiej w ramach Programu Operacyjnego Kapitał Ludzki.

Prosimy Państwa o ewentualne referencje dotyczące realizacji szkoleń w ramach projektów finansowanych z EFS. W przypadku braku ww referencji prosimy o przedłożenie referencji od co najmniej 3 klientów, z którymi dotychczas Państwo współpracowali.

Do oferty należy dołączyć:

- wypełnione Oświadczenie (Załącznik nr 1) niniejszego zapytania ofertowego, podpisane przez osoby upoważnione do reprezentowania Oferenta,
- wypełnione Ogólne zasady prowadzenia i warunki udziału oferenta w realizowanych przez BGŻ S.A. procesach zakupowych (Załącznik nr 2).

Ofertę z propozycją cenową, na cały cykl szkoleń lub wybrane tematy, proszę przesłać na:

1. adres e-mail: magdalena.pietrzak@bgz.pl; kontakt telefoniczny (022) 860 52 67 lub
2. adres: BGŻ S.A. Departament Zakupów Centralnych

Magdalena Pietrzak

ul. Kasprzaka 10/16, 01-211 Warszawa

Oczekujemy odpowiedzi do dnia **10.01.2011r. do godz. 12.00.**

Z poważaniem,

Dyrektor Departamentu
Zakupów Centralnych

Małgorzata Ejerman

Projekt współfinansowany ze środków Unii Europejskiej w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego