
Departament Zakupów Centralnych

Warszawa, 01.02.2010r.

Szanowni Państwo,

Bank Gospodarki Żywnościowej S.A. z siedzibą w Warszawie przy ul. Kasprzaka 10/16 zwraca się z prośbą o przedstawienie oferty na zakup szkoleń dla pracowników Banku:

- Techniki sprzedaży
- Działania posprzedażowe
- Negocjacje z klientem.

Bank Gospodarki Żywnościowej (BGŻ) jest jednym z największych banków w kraju. W kontekście wyzwań stojących przed Bankiem i planów rozwoju, konieczne jest przygotowanie profesjonalnej kadry pracowników i kreowanie nowoczesnego uniwersalnego Banku zatrudniającego wykwalifikowanych pracowników. Rozwój zawodowy w Banku jest dostępny dla każdego pracownika. Zasady, procesy i procedury z nim związane określa „System rozwoju zawodowego i rozwoju potencjału pracowników w Banku BGŻ”.

System jest narzędziem przygotowanym na potrzeby pracowników i wspiera on pracowników w aktywnym budowaniu własnego rozwoju zawodowego i ścieżki kariery przy zapewnieniu im maksymalnego wsparcia ze strony bezpośredniego przełożonego i Pionu Zarządzania Zasobami Ludzkimi.

Celem systemu jest ukierunkowany rozwój pracowników pod kątem możliwości i oczekiwań pracowników, a także potrzeb Banku. Możliwości rozwojowe i związane z nimi korzyści są adekwatne do wkładu włożonego przez pracownika w realizację celów i osiąganych wyników. Czas i wysiłek włożony przez pracowników w kształtowanie rozwoju i przebiegu kariery przekłada się na poprawę, jakości pracy, realne osiągnięcia i przyszłą pozycję zawodową w Banku.

Na podstawie wyników badań wewnętrznych i analizy potrzeb rozwoju pracowników zidentyfikowano w Pionie Bankowości Detalicznej obszary kompetencji wymagające doskonalenia poprzez realizację szkoleń:

- 1) Techniki sprzedaży**
- 2) Działania posprzedażowe**
- 3) Negocjacje z klientem**

Cel szkoleń

Szkolenia mają na celu wzrost efektywności obsługi klienta, wsparcie efektywności działań sprzedażowych, kształtowanie umiejętności nawiązywania trwałych relacji z klientami, co w rezultacie przyczyni się do realizacji celu strategicznego w zakresie wzrostu efektywności sprzedaży i poprawy obsługi klienta.

Uczestnicy i cele

Techniki sprzedaży - szkolenie skierowane jest do doradców klienta (tj. sprzedawców odpowiadających dzisiaj za realizację zleceń klientów). Podstawowym celem szkolenia jest zmiana nastawienia ze sprzedaży pasywnej na aktywną oraz zdecydowana poprawa, jakości standardów obsługi klientów Banku.

Działania posprzedażowe – szkolenie skierowane do Doradców ds.: produktów detalicznych, klienta VIP, produktów hipotecznych i inwestycyjnych. Celem szkolenia jest wzrost sprzedaży oraz wskaźnika nasycenia produktowego na klienta (tj. liczba produktów, z jakich korzysta klient) realizowany w procesie crosssellu. Dodatkowym celem jest poprawa umiejętności Doradców w zakresie zmniejszenia wskaźnika retencji klientów detalicznych (procent liczby zamykanych rachunków w stosunku do liczby rachunków otwieranych).

Negocjacje z klientem – szkolenie skierowane do Doradców ds.: produktów detalicznych, klienta VIP, produktów hipotecznych i inwestycyjnych. Celem szkolenia jest podniesienie kompetencji w zakresie zasad prowadzenia negocjacji z wymagającymi i ważnymi klientami Banku.

Czas trwania szkoleń:

- a) Techniki sprzedaży 3 dni (24 godziny)
- b) Działania posprzedażowe 2 dni (16 godzin)
- c) Negocjacje z klientem 3 dni (24 godziny)

Logistyka

- Szkolenia będą realizowane na terenie kraju (miasta wojewódzkie)
- Planowany termin przeprowadzenia szkoleń kwiecień 2010r.- grudzień 2011r.
- Grupy uczestników 12-14 osobowe
- Liczba uczestników: 864 osoby / 72 grupy
 - a) Techniki sprzedaży – 37 grup
 - b) Działania posprzedażowe – 19 grup
 - c) Negocjacje z klientem - 16 grup

Główne założenia programowe szkoleń:

TECHNIKI SPRZEDAŻY – tematyka szkolenia z tego zakresu powinna obejmować pełny zakres podstawowej wiedzy z technik sprzedaży wraz z umiejętnością jej kompleksowego zastosowania w praktyce (struktura procesu sprzedaży, precyzyjne zadawanie pytań, odpowiednie prowadzenie rozmowy z klientem, rola precyzyjnego podsumowania rozmowy). Po szkoleniu doradcy powinni posiadać wiedzę dotyczącą:

- przełamywania barier i oporów związanych z nowymi wyzwaniami w zakresie funkcji Doradca Klienta
- roli i znaczenia funkcji Doradca Klienta w Banku BGZ
- komunikacji i trudnych sytuacji w rozmowie z klientem
- analizy procesu obsługi klienta
- produktów w pigułce

- technik sprzedaży: rozmowa handlowa, budowanie pomostów sprzedażowych, analiza potrzeb klienta, prezentacja oferty i efektywne zamykanie sprzedaży oraz zdobywanie poleceń i rekomendacji

Dodatkowo powinien być przeprowadzony warsztat sprzedażowy z kamerą – ocena mocnych i słabych stron procesu sprzedaży przez Grupę Uczestników wraz z Trenerem na bazie nakręconych np. case study każdego uczestnika szkolenia.

DZIAŁANIA POSPRZEDAŻOWE – zakres szkolenia powinien obejmować m.in. takie elementy jak standardy obsługi posprzedażowej, budowanie trwałej relacji z klientem, określanie czynników determinujących przywiązanie i lojalność klienta, typowanie klienta według kryterium satysfakcji, konstruktywną krytykę zawartą w uwagach klienta oraz rodzaje rozmów relacyjnych. Po szkoleniu doradcy powinni posiadać wiedzę dotyczącą:

- wartości relacji posprzedażowych
- standardów obsługi posprzedażowej a czynników determinujących lojalność klienta
- budowania długotrwałych relacji z klientem
- cross selling i networking
- relacji z klientem (rozmowy relacyjne, konstruktywna krytyka ze strony klienta i jej wykorzystanie w procesie zmian i metody utrzymywanie dobrych relacji z klientem)

NEGOCJACJE Z KLIENTEM – zakres szkolenia powinien obejmować kluczowe strategie negocjacyjne, dynamikę procesu negocjacyjnego, budowanie własnego warsztatu negocjacyjnego, budowanie porozumień zintegrowanych, zrozumienie roli skutecznej komunikacji w procesie negocjacji oraz analizę własnych postaw oraz ich wpływu na indywidualną skuteczność w roli negocjatora. Po szkoleniu doradcy powinni posiadać wiedzę dotyczącą:

- stylów negocjacji
- zasady „wygrany – wygrany”
- przygotowania do negocjacji
- komunikacji i efektywnego prowadzenia negocjacji
- technik negocjacji (w tym stawianie granic i odmowa handlowa)
- metod skutecznego zamykania rozmowy handlowej
- trudnych sytuacji w rozmowie z klientem
- profesjonalnego telefonowania

Metody szkolenia

Szkolenia prowadzone w formie interaktywnej:

- ćwiczenia/dyskusje
- gry
- kamera

Trenerzy

Do każdego tematu powinno być dedykowanych do prowadzenia zajęć 2-3 doświadczonych i wysoko wykwalifikowanych trenerów, specjalizujących się w danej tematyce.

Zobowiązania Zleceniobiorcy:

- a) przygotowanie programów szkoleń
 - b) opracowanie merytoryczne materiałów szkoleniowych
 - c) przygotowanie i druk materiałów szkoleniowych
 - d) przygotowanie pomocy dydaktycznych
 - e) przeprowadzenie szkoleń
 - f) przeprowadzenie pre- i post-testu merytorycznego (poziom wiedzy)
 - g) przeprowadzenie ankiety bezpośrednio po szkoleniu (poziom reakcji) - wzór ankiety w uzgodnieniu z Bankiem
 - h) przeprowadzenie ankiety oceny efektów szkolenia przez uczestnika po 3 miesiącach po szkoleniu (poziom zachowań) - wzór ankiety w uzgodnieniu z Bankiem
 - i) przeprowadzenie ankiety oceny efektów szkolenia przez przełożonego uczestnika szkolenia po 3 miesiącach po szkoleniu (poziom zachowań) - wzór ankiety w uzgodnieniu z Bankiem
 - j) przeprowadzenie do 4 tygodni po zakończeniu:
 - szkolenia z technik sprzedaży - testu merytorycznego z zakresu nabycia nowej wiedzy z umiejętności sprzedażowych i wiedzy produktowej
 - szkolenia z działań posprzedażowych - testu z nabycia nowej wiedzy
 - szkolenia z negocjacji - testu z nabycia i stosowania nowej wiedzy
- Test np. on-line – opracowany we współpracy z Bankiem i zatwierdzony przez Bank.
- k) wydanie każdemu z uczestników zaświadczenia/dyplomu ukończenia szkolenia
 - l) opracowanie i przekazanie Zleceniodawcy raportu końcowego, podsumowującego ocenę realizacji szkoleń na podstawie przeprowadzonych ankiet wraz z rekomendacjami dalszych działań
 - m) do każdego tematu przygotowanie, krótkiego artykułu (3500 znaków) nt. wybranego zagadnienia ze szkolenia do publikacji w wewnętrznym czasopiśmie Banku

Efektywność szkoleń będzie rozliczna według wskaźników:

- 80% uczestników oceni szkolenie, jako spełniające ich oczekiwania - ankieta ewaluacyjna 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).

- 70% uczestników szkolenia wykaże wzrost umiejętności sprzedażowych i wiedzy produktowej oraz umiejętności negocjacyjnych na podstawie testu merytorycznego przeprowadzonego do 4 tygodni po szkoleniu.

W przypadku nie osiągnięcia zakładanych wyników efektywności szkoleń wymienionych powyżej, firma szkoleniowa zapłaci Bankowi umowne odszkodowanie od wartości projektu.

Kryteria wyboru firmy szkoleniowej:

- wartości merytoryczne programu
- kwalifikacje i dostępność trenerów (na podstawie załączonych CV)
- doświadczenia w środowisku bankowo-finansowym
- mobilność terytorialna
- 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: m.czarniawska@bgz.pl; kontakt telefoniczny (022) 860 52 67 lub
2. adres: BGŻ S.A. Departament Zakupów Centralnych

Magdalena Czarniawska

ul. Kasprzaka 10/16, 01-211 Warszawa

Oczekujemy odpowiedzi do dnia **15.02.2010r. do godz. 12.00.**

Z poważaniem,

/-/ Magdalena Czarniawska