Bank BGŻ

Centrala BGŻ S.A.
ul. Kasprzaka 10/16, 01-211 Warszawa
tel. +48 22 860 41 40, fax +48 22 860 53 88
c.zc-sekret@bgz.pl, www.bgz.pl

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 w zakresie:

- Technik sprzedaży

- Działań posprzedażowych

- Negocjacji.

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.

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

Techniki sprzedaży - szkolenie skierowane jest do **doradców klienta MSP i Mikro** (tj. sprzedawców; uczestnicy posiadają wiedzę na poziomie średniozaawansowanym)

Działania posprzedażowe – szkolenie skierowane do doradców MSP i Mikro oraz doradców klienta korporacyjnego (uczestnicy posiadają wiedzę na poziomie średniozaawansowanym)

Negocjacje z klientem – szkolenie skierowane do doradców MSP i Mikro, menedżerów ds. MSP pracowników zatrudnionych na stanowiskach specjalistycznych w Centrali Banku

2C/447/201

Czas trwania szkoleń:

b) Techniki sprzedaży 3 dni (24 godziny)

c) Działania posprzedażowe 2 dni (16 godzin)

a) 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: 708 osoby/ 59 grupy, w tym:

  a) Techniki sprzedaży – 17 grup

  b) Działania posprzedażowe – 22 grupy

  c) Negocjacje z klientem - 20 grup

Główne założenia programowe szkoleń:

TECHNIKI SPRZEDAŻY – szkolenie na poziomie zaawansowany, powinno obejmować w szczególności psychologię sprzedaży w nowym otoczeniu, kreowanie wartości produktu dla klienta, budowanie i zarządzanie relacjami z klientem, zwiększanie efektywności sprzedaży, trudne sytuacje w obsłudze klienta (rodzaje klientów, język korzyści w rozmowie z klientem, asertywność w obsłudze klienta), budowanie automotywacji własnej do sukcesu w sprzedaży. Szkolenie dedykowane do doradców MSP i Mikro.

DZIAŁANIA POSPRZEDAŻOWE – tematyka szkolenia powinna obejmować m.in. takie elementy jak wartość i jakość 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 z elementami budowania automotywacji własnej i przekonań do sukcesu w sprzedaży. Szkolenie dedykowane do doradców MSP i Mikro oraz doradców obsługujących klienta korporacyjnego (3 grupy) – konieczne zróżnicowanie programów.

NEGOCJACJE Z KLIENTEM – zakres szkolenia powinien obejmować kluczowe strategie negocjacyjne, dynamikę procesu negocjacyjnego, budowanie własnego warsztatu negocjacyjnego, budowanie porozumień zintegrowanych, zrozumienie roli skutecznej komunikacji i wywierania wpływu w procesie negocjacji oraz analizę własnych postaw oraz ich wpływu na indywidualną skuteczność w roli negocjatora. Negocjacje skierowane są do doradców MSP i Mikro, menedżerów ds. MSP oraz do pracowników zatrudnionych na stanowiskach specjalistycznych w Centrali Banku. Wymagane zróżnicowane programy.

Metody szkolenia

Szkolenia prowadzone w formie interaktywnej w oparciu o realne sytuacje z Banku i codziennej pracy uczestników na podstawie analizy potrzeb:

- ćwiczenia/dyskusje
- gry
- case study z Banku

Trenerzy

Do każdego tematu powinno być dedykowanych do prowadzenia zajęć 2-3 doświadczonych i wysoko wykwalifikowanych trenerów.

Zobowiązania Zleceniobiorcy:

a) przygotowanie programów szkoleń na podstawie analizy potrzeb

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 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).
- 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-finasowym
- 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,

Dyrektor Departamentu
Zakupów Centralnych
Małgorzata Ejerman

Magdalena Czarniawska