

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 następujący programów szkoleniowych:

- 1) Efektywna komunikacja w relacjach zawodowych i zarządzaniu
- 2) Zarządzanie relacjami z klientami
- 3) Efektywne zarządzanie zespołem
- 4) Zarządzanie emocjami w pracy

Cel szkoleń

Dostarczenie kadry kierowniczej wysokich umiejętności menedżerskich, interpersonalnych i komunikacyjnych, niezbędnych do realizacji nowej strategii firmy, wdrażania zmian organizacyjnych, nowych metod pracy oraz budowania nowych postaw i zaangażowania wśród pracowników.

Uczestnicy szkolenia:

Kadra zarządzająca Centrali i Regionów (zarówno wyższego jak i średniego szczebla) – dyrektorzy zarządzający, dyrektorzy departamentów i ich zastępcy, dyrektorzy w regionach, kierownicy wydziałów w Centrali i Regionach.

Logistyka szkoleń:

- Każde szkolenie 2-dniowe (16 godzin)
- Szkolenia będą realizowane w Centrum Szkoleniowo-Konsultacyjnym w Lesznie k/Błonia
- Planowany termin przeprowadzenia szkoleń kwiecień 2010r. - luty 2012r.
- Grupy uczestników 12-14 osobowe
- Grupy mieszane (wyższa kadra kierownicza + średnia kadra kierownicza)
- Liczba uczestników: 1970 uczestników/165 grupy
 - 1) Efektywna komunikacja w relacjach zawodowych i zarządzaniu (49 grup)
 - 2) Zarządzanie relacjami z klientami (34 grupy)
 - 3) Efektywne zarządzanie zespołem (43 grupy)
 - 4) Zarządzanie emocjami w pracy (39 grup)

Główne założenia programowe poszczególnych szkoleń:

Efektywna komunikacja w relacjach zawodowych i zarządzaniu - Szkolenie powinno obejmować tematykę z zakresu rozwijania skuteczności komunikacyjnej i sprawności interpersonalnej umożliwiającej tworzenie konstruktywnych relacji z pracownikami, budowanie klimatu otwartości i zaufania we wzajemnych relacjach kadry menedżerskiej i pracowników oraz z zakresu technik wywierania wpływu i perswazyjnego komunikowania się. **Szczególnie istotnym celem jest docenienie i rozwój umiejętności aktywnego**

Bank Gospodarki Żywnościowej Spółka Akcyjna, ul. Kasprzaka 10/16, 01-211 Warszawa, zarejestrowana w rejestrze przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego prowadzonym przez Sąd Rejonowy dla m. st. Warszawy, XII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego, pod nr KRS 0000011571. NIP: 526-10-08-546. Kapitał zakładowy w wysokości 43 136 764 zł w całości wpłacony

słuchania i konstruktywnego korzystania z otrzymanych informacji. Wzrost umiejętności w przedmiotowym zakresie ma na celu wsparcie kadry zarządzającej w budowaniu relacji z pracownikami (poprawa komunikacji na linii pracownik-przełożony), budowaniu efektywnych i zaangażowanych zespołów. Szkolenia z zakresu technik podstawowych w tym zakresie były już w Banku organizowane.

Zarządzanie relacjami z klientami - Szczegółowa tematyka szkoleń powinna obejmować aktywne pozyskiwanie klientów, analizę potrzeb klienta oraz tworzenie oferty spełniającej jego oczekiwania, budowanie wizerunku instytucji finansowej w społeczności lokalnej. Tutaj jednocześnie należy przyjąć dwa założenia: po pierwsze menedżerowie w dużej części zarządzają relacjami z klientem poprzez swoich pracowników, którzy mają kontakt bezpośredni z klientami oraz jak ważne w tym procesie jest również zarządzanie relacjami z klientem wewnętrznym. Po drugie: w obecnej sytuacji na rynku i zmianach, które spowodował kryzys, i które nastąpiły w instytucjach finansowych - inne powinno być podejście do budowania relacji z klientami. **Bardzo ważne jest uwzględnienie pielęgnowania relacji i zwiększenie retencji obecnych klientów (jako że utrzymanie i wypracowywanie zysku na istniejącym kliencie jest prawie zawsze mniej kosztowne niż zdobycie nowego).**

Efektywne zarządzanie zespołem - Szkolenie powinno obejmować swym zakresem tematycznym takie zagadnienia jak podejmowanie decyzji, branie odpowiedzialności za działania, praktyczne sposoby i techniki pracy zespołowej, zarządzanie wiedzą i informacjami, poznanie metod kierowania i ich konsekwencji, doskonalenie postaw związanych ze skutecznym kierowaniem zespołem, rozwój psychologicznych umiejętności osób zarządzających w pracy ludźmi. Wzrost umiejętności kadry zarządzającej w przedmiotowym zakresie ma na celu przyczynić się do zwiększenia efektywności biznesowej poprzez skuteczne metody zarządzania (co stanowi jeden z celów strategicznych Banku). Menedżerowie potrzebują umiejętności **dopasowania stylu zarządzania do pracownika, zespołu w konkretnym zadaniu, czyli bardziej zarządzać sytuacyjnie i elastycznie dopasować środki do zadania, człowieka i celu.**

Zarządzanie emocjami w pracy - Szkolenie to powinno obejmować takie zagadnienia jak nabywanie umiejętności zarządzania własnymi emocjami w kontaktach ze współpracownikami i z klientami Banku poprzez empatię, asertywność oraz wykorzystanie inteligencji emocjonalnej, umiejętność trafnego rozpoznawania i wpływania na stany emocjonalne innych osób, budowanie dobrych relacji z klientami i współpracownikami przez dostrajanie własnego stanu emocjonalnego do emocji innych, znaczenie inteligencji emocjonalnej w procesie komunikacji i zarządzania, maksymalizowanie efektywności podejmowanych działań przez zmianę swojego nastawienia.

Metody szkolenia

Szkolenia prowadzone w formie interaktywnej:

- ćwiczenia/dyskusje
- gry

Trenerzy

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

Zobowiązania Zleceniobiorcy:

- a) przygotowanie programów szkoleń
- b) opracowanie merytoryczne materiałów szkoleniowych
- c) przygotowanie i druk materiałów szkoleniowych
- d) przygotowanie pomocy dydaktycznych
- e) do każdego tematu zapewnienie 2-3 doświadczonych, renomowanych trenerów, specjalizujących się w danej 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
- 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 kwalifikacji 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 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.**

Dyrektor Departamentu
Zakupów Centralnych
Małgorzata Eberman



Z poważaniem,

Magdalena Czarniawska