



Rozeznanie rynku nr POKAI/PZ/2025

dot. oszacowania ceny za realizację usługi przeprowadzenia SZKOLENIA KWALIFIKACYJNEGO „Profesjonalna obsługa klienta z wykorzystaniem narzędzi AI w usługach i sektorze medycznym” dla 13 Uczestników/czek Projektu

W związku z realizacją projektu pn. „**Pozytywna zmiana!**”, nr umowy FEDS.07.05-IP.02-0105/24-00 realizowanego w ramach Priorytetu nr 7 „Fundusze Europejskie na rzecz rynku pracy i włączenia społecznego na Dolnym Śląsku” Działania nr 7.5 „Aktywna integracja” Programu Fundusze Europejskie dla Dolnego Śląska 2021-2027 współfinansowanego ze środków Europejskiego Funduszu Społecznego Plus, MIŁO Marcin Podyma, będący liderem projektu pn. „**Pozytywna zmiana!**”, zaprasza Państwa do złożenia oferty cenowej w procedurze rozeznania rynku. Niniejsze rozeznanie ma na celu weryfikację cen rynkowych. Złożenie oferty nie jest równoznaczne z wyborem oferenta.

Opis przedmiotu zamówienia:

1. Wspólny Słownik Zamówień (kod CPV): 80500000-9 – Usługi szkoleniowe

Przedmiot zamówienia

Zamówienie obejmuje przeprowadzenie szkolenia przygotowującego do egzaminu kwalifikacyjnego z zakresu „Profesjonalna obsługa klienta z wykorzystaniem narzędzi AI w usługach i sektorze medycznym” dla 13 uczestników projektu, zamieszkałych w województwie dolnośląskim, pozostających bez zatrudnienia. Celem usługi jest przeprowadzenie grupowego szkolenia w zakresie 100 godzin dydaktycznych, w wymiarze średnio 8h dziennie w celu podniesienia kompetencji UP prowadzące do poprawy sytuacji społeczno-zawodowej Uczestników/ czek Projektu, a także nabycia kwalifikacji zawodowych.

Zakres usługi:

Przeprowadzenie usługi szkoleniowej dla 13 Uczestników/ czek Projektu:

- Zapewnienie trenera posiadającego właściwe doświadczenie oraz kwalifikacje do przeprowadzenia szkolenia w w.w. tematyce,
- Zapewnienie sali szkoleniowej wyposażonej w komputery, stoły, krzesła, tablicę,
- Zapewnienie materiałów szkoleniowych tj.: podręcznik, notes, długopis dla każdego Uczestników/ czek Projektu,
- Zapewnienie cateringu składającego się z dwudaniowego obiadu dostosowanego do osób ze specjalnymi potrzebami.

Zakres i tematyka wynikająca z analizy potrzeb i potencjału Uczestników/ czek Projektu musi obejmować m.in.:

Profesjonalna obsługa klienta:

- ❖ Standardy i kluczowe zasady skutecznej obsługi klienta
- ❖ Budowanie relacji i pozytywnego doświadczenia klienta
- ❖ Obsługa klienta w punktach stacjonarnych, telefoniczna i cyfrowa
- ❖ Rozwiązywanie trudnych sytuacji i konfliktów w kontakcie z klientem
- ❖ Komunikacja werbalna i niewerbalna, zarządzanie emocjami



Projekt pn. „**Pozytywna zmiana!**” współfinansowany ze środków Europejskiego Funduszu Społecznego Plus
w ramach programu Fundusze Europejskie dla Dolnego Śląska 2021-2027

❖ Wykorzystanie technik negocjacyjnych i sprzedażowych

AI jako wsparcie internetowej obsługi klienta

- ❖ Automatyzacja procesów obsługi klienta
- ❖ Wykorzystanie chatbotów, voicebotów i systemów AI w e-usługach
- ❖ Integracja AI w komunikacji z klientem przez media społecznościowe, e-mail i live chat
- ❖ Personalizacja obsługi klienta na podstawie analizy danych
- ❖ Rola AI w optymalizacji procesów biznesowych i podnoszeniu efektywności obsługi

Obsługa pacjenta i rola rejestratorki medycznej

- ❖ Standardy profesjonalnej obsługi pacjenta w placówkach medycznych
- ❖ Organizacja pracy rejestracji medycznej i zarządzania czasem
- ❖ Komunikacja z pacjentem i budowanie zaufania
- ❖ Systemy e-rejestracji medycznej- usprawnienia i automatyzacja procesów
- ❖ Rozwiązywanie problemów i sytuacji konfliktowych w rejestracji

Wymagania dotyczące wykonawcy

Oczekujemy, że oferent spełni następujące wymagania:

- wykształcenie wyższe/zawodowe lub certyfikaty/zaświadczenia/inne umożliwiające przeprowadzenie szkolenia zawodowego w w.w. tematyce,
- minimalne doświadczenie zawodowe w przeprowadzaniu szkoleń z w.w. zakresu nie powinno być krótsze niż 2 lata lub co najmniej 200 przeprowadzonych godzin szkolenia,
- doświadczenie w prowadzeniu szkoleń dla osób zagrożonych wykluczeniem społecznym (weryfikowane na podstawie CV, kopii dyplomów, certyfikatów i referencji),
- odpowiednie zaplecze techniczne, wysoka efektywność i jakość zajęć.

Dodatkowe obowiązki:

Szkolenie odbywać się powinno w formie wykładów oraz warsztatów. Wykonawca będzie zobowiązany do prowadzenia dokumentacji z realizacji usługi zgodnie ze wzorami przekazanymi przez Zamawiającego.

Dokumentacja powinna obejmować m.in.:

- Listy obecności, dziennik usług, pre- oraz post- testy określające wzrost kompetencji, zaświadczenie ukończenia szkolenia dla każdego Uczestnika/ czki Projektu,
- Informowanie uczestników o współfinansowaniu projektu ze środków Unii Europejskiej w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego Plus.

Informacje dodatkowe

1. Obszar realizacji zamówienia: Legnica.
2. Koszty dojazdu na miejsce szkolenia z uczestnikami Wykonawca pokrywa we własnym zakresie.
3. Zamawiający przewiduje zawarcie umowy cywilnoprawnej z wybranym wykonawcą. Szczegółowe warunki zostaną określone w umowie.



Fundusze Europejskie
dla Dolnego Śląska

Dofinansowane przez
Unię Europejską



**DOLNY
ŚLĄSK**

Projekt pn. „**Pozytywna zmiana!**” współfinansowany ze środków Europejskiego Funduszu Społecznego Plus
w ramach programu Fundusze Europejskie dla Dolnego Śląska 2021-2027

4. Termin realizacji usługi: od 17 lutego 2025 roku do 30 marca 2025 roku – szczegółowy harmonogram zostanie ustalony z wybranym wykonawcą.
5. Oferowana cena będzie oceniana na podstawie stawki za przeprowadzenie usługi szkolenia dla uczestnika/ uczestniczki projektu.
6. Zamawiający zastrzega sobie możliwość zatrudnienia dowolnej liczby specjalistów do realizacji zamówienia.

Forma złożenia oferty

Ofertę cenową prosimy złożyć, uzupełniając załączony formularz i dostarczając go w terminie **do dnia 13 lutego 2025 r.** w jednej z poniższych form:

- **Drogą pocztową** na adres: MIŁO Marcin Podyma
ul. Wolności 24/ 2.17, 58-260 Bielawa
z dopiskiem: „Odpowiedź Nr POKAI/PZ/2025”
- **Pocztą elektroniczną** na adres: biuro@milomarcinpodyma.p w temacie: „Odpowiedź Nr POKAI/PZ/2025”

Załącznik: Formularz ofertowy