

Zapytanie ofertowe

Dotyczy:

Realizacji szkoleń **Telefoniczna obsługa klienta** w projekcie *Nowoczesne Kadry Kompleksowej Obsługi Klienta Polkomtel S.A.* w ramach Programu Operacyjnego Kapitał Ludzki współfinansowanego ze środków Europejskiego Funduszu Społecznego.

Szanowni Państwo,

w związku z realizowanym przez Polkomtel SA projektem szkoleniowym w ramach Programu Operacyjnego Kapitał Ludzki, Poddziałanie 2.1.1. „Rozwój kapitału ludzkiego przedsiębiorstw” informujemy, iż poszukujemy dostawcy wyspecjalizowanego w zakresie realizacji szkoleń pt.: **Telefoniczna obsługa klienta** współfinansowanych przez Europejski Fundusz Społeczny. Okres realizacji szkoleń luty 2010 – lipiec 2010, ilość grup szkoleniowych: 26.

Celem realizowanego bloku szkoleniowego będzie zwiększenie efektywności procesu kompleksowej obsługi klienta poprzez budowanie i wspieranie kompetencji interpersonalnych pracowników centrum telefonicznego. W szczególności moduł szkoleniowy **Telefoniczna obsługa klienta** będzie dotyczył skutecznej komunikacji z klientem przez telefon, rozwoju kultury wypowiedzi oraz emisji głosu.

Zakres współpracy obejmować będzie:

- Przeprowadzenie szkoleń **Telefoniczna obsługa klienta** zgodnie z wymogami Polkomtel S.A.,
- Prowadzenie formalności związanych z prowadzeniem szkoleń współfinansowanych przez EFS (dzienniki szkoleń, karty pracy, ankiety ewaluacyjne etc.)

Wybór oferenta zostanie dokonany w oparciu o:

- zawartość merytoryczną programu uwzględniającą specyfikę pracy w call center
- wiedzę i doświadczenie w realizacji szkoleń w temacie obsługi klienta przez telefon,
- cenę wykonania usługi,
- doświadczenie we współpracy z podobnymi podmiotami.

Ofertę prosimy przesłać drogą elektroniczną na adres agnieszka.adamiak@plus.pl do **dnia 29/01/2010r.**

W ofercie prosimy o uwzględnienie informacji potwierdzającej doświadczenie w zakresie prowadzenia szkoleń ze wskazanej tematyki. Prosimy o podanie propozycji cenowej oraz przedstawienie curriculum vitae trenerów, z podkreśleniem ich doświadczeń w szkoleniach z podanej problematyki.

Z poważaniem,

Agnieszka Adamiak
Kierownik Projektu

„Nowoczesne kadry kompleksowej obsługi klienta Polkomtel SA”



KAPITAŁ LUDZKI
NARODOWA STRATEGIA SPÓJNOŚCI

Plus
RAZEM LEPIJ

PARP



UNIA EUROPEJSKA
EUROPEJSKI
FUNDUSZ SPOŁECZNY

