



Sąd Okręgowy w Warszawie
SZP-26-24/19

Warszawa, dnia 20 marca 2019 r.

Wszyscy Wykonawcy
biorący udział w postępowaniu
nr ZP/K/5/19

Komisja przetargowa, powołana do przeprowadzenia postępowania o udzielenie zamówienia publicznego na **realizację szkolenia miękkiego na temat efektywnej obsługi interesanta w sytuacjach trudnych i konfliktowych, na potrzeby Sądu Okręgowego w Warszawie, ZP/K/5/19**, w trybie art. 138o, w oparciu o przepisy ustawy z dnia 29 stycznia 2004 r. Prawo zamówień publicznych (tekst jednolity: Dz. U. z 2018 r., poz. 1986 ze zm.), zwanej dalej ustawą, informuje, iż w dniu 20 marca 2019 r. Wykonawca złożył pytania do niniejszego postępowania, na które Komisja udziela następującej odpowiedzi:

Pytanie nr 1:

Czy dobrze rozumiem, że całość szkolenia zamówienia obejmuje 48 godzin lekcyjnych?

Odpowiedź nr 1:

Zamawiający potwierdza, że całość zamówienia obejmuje 48 godzin lekcyjnych.

Pytanie nr 2:

Czy podczas tych 8 godzin lekcyjnych szkolenia, uczestnicy (11 osób) przechodzą przez wszystkie zagadnienia efektywnej obsługi trudnych oraz agresywnych klientów, poprzez metody radzenia sobie z emocjami, asertywnego komunikowania się i porozumiewania oraz reagowania na trudne sytuacje kryzysowe w relacji z interesantem?

Odpowiedź nr 2:

Zamawiający potwierdza, że podczas 8 godzin lekcyjnych uczestnicy każdej 11 osobowej grupy muszą poznać wszystkie zagadnienia w kontekście współpracy z trudnym/agresywnym interesantem, zgodnie ze Szczegółowym opisem przedmiotu zamówienia, stanowiącym załącznik Nr 1 do Specyfikacji Istotnych Warunków Zamówienia tj. nabyć wiedzę oraz umiejętności efektywnej obsługi trudnych oraz agresywnych interesantów, poznać metody radzenia sobie z emocjami, asertywnego komunikowania i porozumiewania się, reagowania na sytuacja kryzysowe w relacji z interesantem. Ponadto celem realizacji szkolenia jest:

wyk. M. Polubiec

- poznanie różnych typów interesantów i ich charakterystyki,
- poznanie techniki radzenia sobie z różnymi typami klientów,
- poznanie techniki radzenia sobie ze stresem w kontakcie z trudnym lub/i agresywnym klientem,
- poznanie zasad prawidłowej komunikacji (werbalnej, niewerbalnej) w obsłudze interesanta,
- kształtowanie postawy asertywnej w pracy z interesantem,
- poznanie zasad rozwiązywania sytuacji kryzysowych.

Powyższe informacje są wiążące dla wszystkich Wykonawców, którzy wezmą udział w niniejszym postępowaniu i złożą oferty.

Ponadto Komisja informuje, iż termin składania i otwarcia ofert wyznaczony na dzień 22 marca 2019 r. nie ulega zmianie.

PRZEWODNICZĄCY KOMISJI
d/s realizacji zamówień publicznych
Sądu Okręgowego w Warszawie
A. Ciesielski