**Załącznik nr 1 do zapytania ofertowego**

**SZCZEGÓŁOWY OPIS PRZEDMIOTU ZAMÓWIENIA**

1. Przedmiotem zamówienia jest przeprowadzenie szkolenia stacjonarnego pn. *Obsługa klienta w urzędzie.*
2. *Ramowy zakres przedmiotowy szkolenia:*
3. budowanie profesjonalnych relacji z klientem w urzędzie;
4. zasady obsługi klienta urzędu;
5. najważniejsze zasady obsługi przez telefon;
6. trudne sytuacje w obsłudze klienta.
7. Czas trwania szkolenia: min. 5 godzin w przedziale czasowym od 9.00. do 15.00.
8. Liczba uczestników szkolenia: 50 - 60 osób (Ostateczna liczba uczestników szkolenia zostanie wskazana przez Zamawiającego min. 3 dni przed terminem szkolenia).
9. Termin realizacji przedmiotu zamówienia: 20 października 2023 r. Zamawiający zastrzega sobie możliwość zmiany terminu po wcześniejszym ustaleniu nowego terminu z Wykonawcą.
10. Do zakresu zadań Wykonawcy będzie należało przygotowanie planu szkolenia przeprowadzenie szkolenia, przygotowanie materiałów szkoleniowych w wersji elektronicznej oraz zaświadczeń dla uczestników szkolenia potwierdzających jego ukończenie w wersji elektronicznej.
11. Wykonawca przygotuje szczegółowy plan szkolenia w oparciu o zagadnienia zawarte w ust. 2 i przekaże go do akceptacji Zamawiającego w ciągu 3 dni od daty podpisania umowy.
12. Po zaakceptowaniu przez Zamawiającego planu szkolenia, Wykonawca przygotuje i przedstawi Zamawiającemu prezentację dla uczestników szkolenia w terminie do 2 dni przed terminem szkolenia. Zamawiający zastrzega sobie prawo do wprowadzenia uwag, sugestii dot. przygotowanej prezentacji.
13. Wykonawca przeprowadzi szkolenie zgodnie z przedstawionym i zaakceptowanym przez Zamawiającego planem szkolenia, o którym mowa w ust 7.
14. Szkolenie odbędzie się na terenie województwa podkarpackiego – w odległości max. 30 km od miasta Rzeszów. Zamawiający przekaże informację o miejscu szkolenia min. 3 dni przed planowanym terminem szkolenia.