

## Cenowe rozpoznanie rynku

**Biuro Kadr i Płac Urzędu Miasta Torunia zaprasza do złożenia oferty cenowej celem rozpoznania rynku na przeprowadzenie szkolenia z zakresu obsługi trudnego klienta w administracji publicznej dla pracowników Urzędu Miasta Torunia.**

### Przedmiot zamówienia.

Zakres rzeczowy przedmiotu zamówienia obejmuje przeprowadzenie jednodniowego, szkolenia dla 45 pracowników Urzędu Miasta Torunia, w siedzibie UMT.

Celem szkolenia ma być zdobycie przez uczestników wiedzy i umiejętności w zakresie:

- profesjonalnego reagowania na trudnego klienta,
- radzenia sobie ze stresem podczas trudnej rozmowy z klientem,
- podejścia do klienta,
- elastyczności w kontaktach z klientem,
- reakcje na ataki ze strony klienta,
- asertywnego komunikowania się,
- konstruktywnego zachowania się w trudnych sytuacjach interpersonalnych,
- techniki komunikacji werbalnej i niewerbalnej.

Szkolenie ma być przeprowadzone w formie warsztatów lub ćwiczeń praktycznych.

### Termin realizacji zamówienia.

Termin realizacji zamówienia: czerwiec-wrzesień 2019 roku.

### Składanie ofert celem rozpoznania rynku.

Oferty prosimy składać w terminie **do dnia 14 czerwca br. do godziny 12.00**, osobiście w Biurze Kadr i Płac Urzędu Miasta Torunia, ul. Wały Gen. Sikorskiego 8, p. 8, na adres e-mail: [m.rojek@um.torun.pl](mailto:m.rojek@um.torun.pl), fax: 56 611 86 49 lub przesłać na adres Urząd Miasta Torunia, ul. Wały Gen. Sikorskiego 8, 87-100 Toruń.

Osobą do kontaktu jest Małgorzata Rojek, tel.: 56 611 87 51, e-mail: [m.rojek@um.torun.pl](mailto:m.rojek@um.torun.pl)

DYREKTOR  
Biura Kadr i Płac

  
Kamila Andrzejska

.....  
(pieczęć Wykonawcy)

**OFERTA – CENOWE ROZPOZNANIE RYNKU**  
**Przeprowadzenie szkolenia zamkniętego dla pracowników Urzędu Miasta Torunia**  
**z zakresu obsługi trudnego klienta w administracji publicznej**

**Zamawiający:**

**Gmina Miasta Toruń**  
**ul. Wały gen. Sikorskiego 8**  
**NIP: 879-000-10-14**

**Wykonawca:**

.....  
.....  
.....

**Adres:** .....  
**nr telefonu:** .....  
**nr faksu:** .....  
**REGON:** .....  
**NIP:**.....  
**e-mail:** .....

Opis oferty:

Cena netto:  
*(zwolnienie z podatku VAT na szkolenia na podstawie art. 43 ust. 1 pkt 29 lit. c ustawy o VAT)*

Oświadczam (-y), że zdobyłem (-liśmy) wszelkie informacje, które były konieczne do przygotowania oferty – cenowego rozpoznania rynku oraz że wyceniłem (-liśmy) wszystkie elementy niezbędne do prawidłowego wykonania przedmiotowego zamówienia.

***Załączniki do oferty – cenowego rozpoznania rynku:***

1. ....
2. ....
3. ....