

|                                             |                                                                                                                                           |
|---------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Numer zapytania                             | Z235/4/1                                                                                                                                  |
| Tytuł zapytania                             | Szkolenia dla pracowników sieci sprzedaży detalicznej/mikro Banku w zakresie: technik sprzedaży i komunikacji z klientem: profesjonalistą |
| Kupiec prowadzący:                          | Dogońska, Monika                                                                                                                          |
| Osoba kontaktowa w sprawach merytorycznych: | Mydlarska, Elżbieta                                                                                                                       |
| Data złożenia:                              | 2025-10-29 13:53:23                                                                                                                       |
| Waluta:                                     | PLN                                                                                                                                       |

## TERMINY W ZAPYTANIU

|                                                |                     |
|------------------------------------------------|---------------------|
| Data i godzina rozpoczęcia przyjmowania ofert: | 2025-10-29 13:55:00 |
| Data i godzina zakończenia przyjmowania ofert: | 2025-11-05 12:00:00 |
| Termin zadawania pytań (do kiedy?):            | 2025-11-03 12:00:00 |

|            |     |
|------------|-----|
| Załączniki | tak |
|------------|-----|

### Treść zapytania

Szanowni Państwo,

zapraszamy do złożenia oferty w postępowaniu zakupowym: **Szkolenia dla pracowników sieci sprzedaży detalicznej/mikro Banku w zakresie: technik sprzedaży i komunikacji z klientem "profesjonalistą"**.

**Przedmiot zakupu:** przeprowadzenie szkoleń dla pracowników sieci sprzedaży detalicznej/mikro Banku w zakresie:

- technik sprzedaży i komunikacji z klientem profesjonalnym (osobą prowadzącą działalność gospodarczą w ramach wolnego zawodu),
- metod skutecznego pozyskiwania i utrzymywania relacji z klientami profesjonalnymi,
- prowadzenia rozmów sprzedażowych oraz telefonicznych z osobami wykonującymi zawody zaufania publicznego i o wysokim statusie zawodowym,
- przełamanie blokad mentalnych i wewnętrznych barier przed prospectingiem,
- prezentowania spersonalizowanej oferty banku dopasowanej do potrzeb klientów z segmentu profesjonalnego (zarówno w obszarze produktów indywidualnych, jak i firmowych).
- praca nie tylko na technikach, ale przede wszystkim na mindsecie i wewnętrznej postawie.

### **Grupa docelowa:**

Szkoleniem zostanie objęta grupa 30 os. (2 grupy po 15 osób) pracowników sieci sprzedaży detalicznej/mikro Banku, w tym:

- doradcy klienta indywidualnego/mikro obsługujący klientów prowadzących działalność,
- doradcy segmentu profesjonalnego,
- dyrektorzy oddziałów odpowiedzialni za realizację celów sprzedażowych w tym obszarze.

### **Zakres merytoryczny szkolenia (propozycja modułów):**

1. Kim jest klient profesjonalny?
2. Przełamanie blokad mentalnych i wewnętrznych barier przed prospectingiem. Zmiana postawy.
3. Pierwszy kontakt i pozyskanie klienta profesjonalnego. Prowadzenie rozmowy partnerskiej z profesjonalistą.

4. Prezentacja oferty i budowanie zaufania. Radzenie sobie z obiekcjami i finalizacja rozmowy.
5. Symulacje i analiza przypadków (case studies).
6. Praca nie tylko na technikach, ale przede wszystkim na mindsecie i wewnętrznej postawie.

#### **Forma realizacji:**

- Szkolenie o charakterze warsztatowym, z naciskiem na ćwiczenia, symulacje i analizę przypadków, zmianę nastawienia,
- Czas trwania: 2 x 2 dniowe szkolenia = 4 dni szkoleniowe,
- Szkolenia stacjonarne (bank zapewnia salę w Warszawie),
- Dostawca przygotowuje materiały szkoleniowe i raport poszkoleniowy z oceną efektywności i rekomendacjami.

#### **Wymagania:**

1. Doświadczenie firmy szkoleniowej w realizacji szkoleń dla sektora:
  - bankowości detalicznej, mikro, mśp,
  - segmentu klientów profesjonalnych lub premium.
2. Doświadczenie trenerów:
  - minimum 5-letnie doświadczenie w prowadzeniu szkoleń sprzedażowych w instytucjach finansowych,
  - preferowane doświadczenie zawodowe w bankowości (np. byli doradcy lub menedżerowie sprzedaży).
3. Referencje:
  - co najmniej 3 referencje potwierdzające realizację podobnych projektów dla instytucji finansowych.
4. Dopasowanie programu szkolenia do celów biznesowych Banku i charakterystyki grupy docelowej.
5. Metodyka szkoleniowa – przewaga praktyki nad teorią (warsztaty, symulacje, case studies).

#### **Dodatkowe wymagania:**

- zapewnienie materiałów szkoleniowych w formie elektronicznej lub drukowanej,
- raport poszkoleniowy zawierający ocenę efektywności, rekomendacje i wnioski.

#### **Wraz z ofertą prosimy o przesłanie:**

- propozycji terminów szkoleń w roku 2025,
- wykazu doświadczenia dostawcy na potwierdzenie spełnienia wymagań określonych w pkt 1 Wymagań,
- wykazu doświadczenia dedykowanych Trenerów na potwierdzenie spełnienia wymagań określonych w pkt 2 Wymagań (BIO Trenera),
- referencji na potwierdzenie spełnienia wymagań określonych w pkt 3 Wymagań,
- propozycji programu szkolenia,
- wykazu zawierającego wynagrodzenie netto z podziałem na grupy i dni szkoleniowe (2 x 2 dniowe szkolenia = 4 dni szkoleniowe). W platformie jako wartość oferty należy wpisać wartość netto wynagrodzenia uwzględniającą zakres, liczbę uczestników oraz liczbę dni szkoleniowych.

Pozdrawiam,  
Monika Dogońska  
Menedżer ds. Zakupów  
Departament Zakupów  
K: +48 515 111 640

#### **LISTA ZAŁĄCZNIKÓW**

| Lp. | Dokumenty                                                              |
|-----|------------------------------------------------------------------------|
| 1.  | Standardy postępowania dla dostawców Banku Ochrony Środowiska S_A_.pdf |
| 2.  | Zasady obowiązujące Dostawców w Postępowaniach zakupowych.pdf          |
| 3.  | Odpowiedzi_Szkolenia dla pracowników sieci sprzedaży.pdf               |

## PRODUKTY

| Lp. | Produkt                                                                                                                                    | Indeks/Nr produktu | Ilość | Jednostka miary | Kategoria zakupowa |
|-----|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------|-------|-----------------|--------------------|
| 1.  | Szkolenia dla pracowników sieci sprzedaży detalicznej/mikro Banku w zakresie: technik sprzedaży i komunikacji z klientem "profesjonalistą" |                    | 1     | usługa          | Szkolenia          |

## KRYTERIA FORMALNE (WARUNKI UDZIAŁU W POSTĘPOWANIU):

| Lp. | Kryterium                                                                                                                                                                                                |
|-----|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1.  | Oświadczamy, że posiadamy niezbędne zdolności techniczne i zawodowe do zrealizowania usługi, w szczególności wiedzę i doświadczenie oraz dysponujemy potencjałem technicznym i odpowiednimi pracownikami |
| 2.  | Oświadczamy, że znajdujemy się w sytuacji ekonomiczno-finansowej zapewniającej wykonanie usługi                                                                                                          |
| 3.  | Oświadczamy, że zobowiązujemy się do przestrzegania „Standardów postępowania dla dostawców Banku Ochrony Środowiska S.A.”                                                                                |
| 4.  | Termin związania ofertą wynosi 30 dni                                                                                                                                                                    |

## DODATKOWE PYTANIA DO OFERTY

| Lp.          | Pytanie |
|--------------|---------|
| Brak pozycji |         |

## SKŁADANIE OFERT

|                                                                             |     |
|-----------------------------------------------------------------------------|-----|
| Zezwól na składanie ofert częściowych                                       | nie |
| Zezwól na składanie ofert na zamienniki                                     | nie |
| Zezwól na dodatkowe uwagi do produktów                                      | nie |
| Zezwól na korygowanie ofert do momentu zakończenia przyjmowania ofert       | tak |
| Zezwól na składanie ofert w przypadku braku spełniania kryteriów formalnych | nie |
| Zezwól na składanie ofert w innych walutach                                 | nie |
| Zezwól na składanie ofert na inne ilości                                    | nie |
| Zezwól na składanie ofert wariantowych                                      | nie |