

Nr. _____ din _____

La nr. _____ din _____

CEREREA OFERTEI DE PREȚURI

I. INFORMAȚII GENERALE DESPRE ACHIZITOR

| | |
|--|--|
| Denumire: S.A. Moldtelecom | |
| Adresa: Bd. Ștefan cel Mare și Sfânt 10, mun. Chișinău, Republica MOLDOVA | |
| Cod poștal: MD-2001 | |
| Persoana de contact: Daniela Streșna | Telefon: (f): 022570468; (m):067611100 |
| Email: daniela.stresna@moldtelecom.md | Web: www.moldtelecom.md |

II. OBIECTUL ACHIZIȚIEI

2.1. Denumirea achiziției:

Servicii de instruire cu tematica: „**Tehnici de comunicare la telefon**”.

2.2.Descrierea serviciilor ce vor fi achiziționate: Instruire în domeniul „customer service”, destinată specialiștilor antrenați în procesul de deservire a clienței la telefon, în conformitate cu următoarea structură:

2.2.1. Durata: 2 zile per grup.

2.2.2. Locul de desfășurare: locația oferită de Achizitor.

2.2.3. Formele de organizare a programului de formare sunt:

- 10% - curs teoretic (prezentări interactive),
- 20% – tehnici, instrumente și metodologii,
- 70% - aplicații practice (demonstrații, studii de caz, exerciții practice etc.).

2.2.4. Ofertantul va avea în vedere susținerea unui training care are ca scop dobândirea/ dezvoltarea abilităților specifice activității de relaționare cu clienții la telefon:

- **Limbajul persuasiv în relațiile cu clienții:** modalitățile de comunicare eficientă cu clienții indiferent de tipul lor: mulțumiți sau nemulțumiți, tehnici de negociere și mediere în situațiile de conflict, modalități practice de formulare a răspunsurilor, Tehnici de ascultare activă ce și cât comunicăm cu clienții?; Comunicare de succes cu clientul; tehnici de evitare a manipulării din partea interlocutorului, expresii de evitat și metode practice de înlocuire a acestora.
- **Abilitatea de a comunica:** Etape ale dezvoltării comunicării. Bariere de comunicare și tipologia lor. Modalități de diminuare a barierelor în comunicare.

- **Comunicarea eficientă la telefon:** tehnici și strategii.
- **Inteligența emoțională:** tipuri de inteligență emoțională, tehnici și cunoștințe valoroase de relaționare comercială și comunicare, educarea și dezvoltarea inteligenței emoționale, dezvoltarea unui plan de acțiune pentru îmbunătățirea calității interacțiunii cu clientul.

2.3. Cerințe minime:

2.3.1. Trainer cu experiență de cel puțin **7 ani în livrarea cursurilor** în domeniul solicitat, care se va prezenta conform specificațiilor din tabel:

| Nº | Denumirea programelor de instruire | Compania - client | Anul |
|------|------------------------------------|-------------------|------|
| 1 | | | |
| 2 | | | |
| 3... | | | |

2.3.2. Certificarea: ofertantul va elibera participanților „Certificate de participare”.

2.3.3. Evaluare și feedback: prestatorul va prezenta, la sfârșitul trainingului, în termen de 5 zile lucrătoare, un raport post-training care va include, cel puțin, următoarele puncte: metodele de instruire aplicate, o totalizare a fișelor de evaluare a trainingului completate de participanți, rezultatele evaluării cunoștințelor, recomandări.

III. PREZENTAREA OFERTEI

| | |
|---|--|
| <p>3.1. Modul de întocmire și adresa de prezentare a ofertei</p> | <p>3.1.1. Data limită de prezentare a ofertei: <u>20 aprilie 2023, ora 14:00.</u></p> <p>3.1.2. Persoana responsabilă de recepționarea ofertei: Diana Ciobanaș, Mob.: 067198342.</p> <p>3.1.3. Modul de întocmire a ofertei:</p> <ul style="list-style-type: none"> • limba de redactare a ofertei: limba română; • oferta și documentele solicitate vor fi întocmite clar, fără corectări, cu număr și dată de ieșire, cu semnătura persoanei responsabile, puse în plic, sigilate și ștampilate; • fiecare pagină a ofertei și a documentelor anexate trebuie să fie semnată de către ofertant și aplicată ștampila; • pe plicul sigilat se va menționa „Ofertă pentru servicii de instruire: Tehnici de abordare telefonică în vânzări”. <p>3.1.4. Modul de prezentare a ofertei: Oferta se va depune prin una dintre modalitățile specificate mai jos:</p> <ul style="list-style-type: none"> • pe suport de hârtie pe adresa: Republica Moldova, mun. Chișinău, str. Bd. Ștefan cel Mare și Sfânt 10. • prin serviciul poștal, cu confirmare de primire. <p>3.1.5. Deschiderea ofertelor va avea loc în incinta S.A. „Moldtelecom” (or. Chișinău, bd. Ștefan cel Mare și Sfânt,10), la data de <u>21</u> aprilie 2023, ora 10:00.</p> |
| <p>3.2. Propunerea tehnică</p> | <p>Propunerea va fi întocmită în așa fel încât să asigure posibilitatea verificării corespondenței acesteia cu specificațiile prevăzute în prezenta cerere.</p> <p>Oferta tehnică va conține, în mod obligatoriu:</p> |

| | |
|-----------------------------------|---|
| | <p>➤ <i>Prezentarea experienței trainerului conform pct. 2.3.1.;</i></p> <p>➤ <i>Prezentarea certificărilor (copii) trainerului în domeniul de instruire solicitat, inclusiv certificările ca „formator”.</i></p> |
| 3.3. Propunerea financiară | <p>3.3.1.Oferta va include toate costurile aferente îndeplinirii lucrărilor de prestări servicii (inclusiv cheltuielile de transport și alimentație ale trainerului, materiale și instrumente aferente instruirii etc).</p> <p>3.3.2. Moneda în care se transmite oferta de preț:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Lei, MDL – în cazul companiilor naționale. • Euro – în cazul companiilor internaționale. <p>3.3.3. Prețul (cu TVA inclus) serviciilor de instruire va fi indicat per grup instruit (20 pers./grup), 16 ore ac. per grup. Numărul total de grupe estimate – 4.</p> |
| 3.4. Modalități de plată | Plata se va efectua în termen maxim de 10 zile bancare, de la primirea documentelor emise de prestator, și care dovedesc realizarea serviciului. |

IV. SETUL DE ACTE

Oferta va conține și va confirma informația solicitată conform pct. II. „Obiectul achiziției” și III. „ Prezentarea ofertei”. Suplimentar, pentru confirmarea capacității și calificării Ofertantului de a executa contractul de achiziții, este necesară prezentarea obligatorie a următorului set de documente:

- a) Copia Certificatului de înregistrare a subiectului impunerii cu TVA.
- b) Extrasul de înregistrare din Registrul de stat al persoanelor juridice.
- c) Raportul financiar-copie pentru ultima perioadă, confirmată prin semnătura și ștampila ofertantului.
- d) Informația despre ofertant care va conține minim date generale, informație privind obiectul de activitate pe domenii (în conformitate cu prevederile din Statutul propriu), principala piață de afaceri, cifra de afaceri pe ultimii 3 ani, disponibilitatea personalului.
- e) Lista beneficiarilor în adresa cărora au fost livrate serviciile solicitate.
- f) Declarație pe propria răspundere:

1. Prin prezenta Declarație confirm că compania _____ S.R.L. (S.A.):

- Nu este falimentară, nu este în proces de lichidare sau de insolabilitate, patrimoniul nu este sechestrat, activitatea de afaceri nu este suspendată.

Note:

semnătura

- Nu are datorii cu termen de scadență depășit față de instituțiile financiare.

Note:

semnătura

- **S.R.L. ”_____”, persoanele de conducere ale companiei, pe parcursul ultimilor 3 ani, nu au fost implicate în practici frauduloase și de corupere.**

Note:

semnătura

- **Nu au fost aplicate sancțiuni administrative sau penale, pe parcursul ultimilor 3 ani, față de S.R.L. ”_____”, persoanele de conducere ale companiei în legătură cu activitatea lor profesională sau cu prezentarea de date eronate în scopul încheierii contractului de achiziții.**

Note:

semnătura

Beneficiarul efectiv (final) al companiei este_____.

Administrator _____

Data _____

Director General

Alexandru CIUBUC