

## Achiziție prin Cererea ofertei de prețuri a serviciilor:

**Consultanță:** „Dezvoltarea competențelor de comunicare și vânzare în relația cu clienții”.

**Training:** „Tehnici eficiente de vânzări. Servirea excelentă a clienților”.

### I. INFORMAȚII GENERALE DESPRE ACHIZITOR

<b>Denumire:</b> S.A. Moldtelecom	
<b>Adresa:</b> Bd. Ștefan cel Mare și Sfânt 10, mun. Chișinău, Republica MOLDOVA	
<b>Cod poștal:</b> MD-2001	
<b>Persoana de contact:</b> Daniela Streșna	<b>Telefon:</b> (f): 022570468; (m):067198402
<b>Email:</b> <a href="mailto:daniela.stresna@moldtelecom.md">daniela.stresna@moldtelecom.md</a>	<b>Web:</b> <a href="http://www.moldtelecom.md">www.moldtelecom.md</a>

### II. OBIECTUL ACHIZIȚIEI

#### 2.1. Denumirea achiziției:

**2.1.1. Servicii de consultanță:** „Dezvoltarea competențelor de comunicare și vânzare în relația cu clienții”.

**2.1.2. Servicii de training:** „Tehnici eficiente de vânzări. Servirea excelentă a clienților”.

#### 2.2. Descrierea serviciilor ce vor fi achiziționate:

Servicii de consultanță și traininguri intensive de vânzări și customer service, destinate specialiștilor din cadrul **Centrului Retail**, implicați în promovarea și vânzarea serviciilor SA „Moldtelecom”, în conformitate cu următoarea structură:

## 2.2.1. SERVICII DE CONSULTANȚĂ

„Dezvoltarea competențelor de comunicare și vânzare în relația cu clienții”.

<b>№</b>	<b>Denumire</b>	<b>Descriere/Cerințe obligatorii</b>	<b>Cantitatea</b>	<b>Un. de măsură</b>
1	<b>ORGANIZARE PROIECT</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>▪ Analiza și definirea principalelor obiective business în realizarea proiectului;</li><li>▪ Identificarea principalelor procese ale Centrului Vânzări Retail;</li><li>▪ Identificarea și stabilirea contactelor pentru persoanele cheie participante în proiect;</li><li>▪ Identificarea pachetelor de lucru;</li><li>▪ Elaborarea planului de lucru și a metodelor de colaborare în cadrul proiectului.</li></ul>	<b>1</b>	Zi (8 ore astr.)
2	<b>ANALIZA PRINCIPALELOR PROCESE ȘI ELABORAREA SOLUȚIILOR</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>▪ Consultanță efectivă: analiza procesului de deservire a clienței „în timp real”.</li><li>▪ Identificarea lacunelor de comunicare, promovare și vânzare servicii etc.</li><li>▪ Identificarea și analiza factorilor generați de vânzători, care creează situații de conflict cu clientul;</li><li>▪ Recomandarea soluțiilor pentru o comunicare eficientă cu clientela, în special, metode și tactici de deservire a clienților în funcție de scenariu (vânzări, promovare servicii, deservire etc.);</li><li>▪ Elaborarea „standardelor de deservire” în cadrul Centrului Retail;</li><li>▪ Elaborarea „scenariilor de comunicare”, în funcție de tipul clientului (persoană fizică/juridică) și situațiilor aferente procesului de deservire a clienței.</li><li>▪ Elaborare listă de măsuri necesare pentru îmbunătățirea performanțelor de vânzare și comunicare în cadrul Centrului Retail.</li></ul>	<b>7</b>	Zi (8 ore astr.)
3	<b>ELABORARE RAPORT EVALUARE ȘI ALTE ACTIVITĂȚI DE TOTALIZARE</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>▪ Elaborarea raportului de evaluare, care va conține observații în urma analizei, template-uri de evaluare competențe, recomandări privind comunicarea în procesul de vânzare și deservire etc. în cadrul Centrului Vânzări Retail.</li><li>▪ Elaborarea listei de măsuri necesare pentru îmbunătățirea performanțelor în activitatea Centrului Retail.</li><li>▪ Realizarea unui seminar pe marginea raportului și a listei de măsuri și rezultate cu reprezentanții Centrului Vânzări Retail și Resurse Umane;</li></ul>	<b>2</b>	Zi (8 ore astr.)
<b>Total zile</b>			<b>10</b>	

## **2.2.2. SERVICII DE TRAINING:**

### **„Tehnici eficiente de vânzări. Servirea excelentă a clienților”**

Cursurile intensive de vânzări și customer service, destinate specialiștilor din cadrul **Centrului Vânzări Retail**, antrenați în vânzarea serviciilor „S.A. Moldtelecom” și deservirea clienței, se vor realiza după cum urmează:

#### **I. 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.).

#### **II. Ofertantul va avea în vedere susținerea unui curs de instruire care are ca scop însușirea de către grupul instruit a următoarelor cunoștințe și abilități:**

- Deprinderea unor comportamente și atitudini utile pentru creșterea performanței echipei de vânzări;
- Gestionarea eficientă a conversației de vânzări, construirea strategiilor de vânzare performantă;
- Dezvoltarea competențelor de deservire a clienților;
- Gestionarea eficientă a conflictelor cu clienții dificili, dezvoltarea abilităților de gestionare a plângerilor și combatere a obiecțiilor clienței;
- Aplicarea de noi tehnici pentru contracararea obiecțiilor și a convingerilor care blochează vânzarea.

#### **III. Suport de curs:** se asigură suport de curs tipărit/format electronic și materiale de lucru.

**IV. Evaluare și feedback:** prestatorul va prezenta, la sfârșitul trainingului, un raport post-training care va include, cel puțin, următoarele puncte: metodele de instruire aplicate, puncte forte și puncte slabe identificate de trainer pe durata trainingului, o totalizare a fișelor de evaluare a trainingului completate de participanți, recomandări.

**V. Certificare:** ofertantul va elibera participanților „Diplome de participare”, care vor conține, în mod obligatoriu: tipul și denumirea programului de formare profesională, perioada de desfășurare, numărul de ore (ac.), numele prenumele participantului, semnătură și ștampila furnizorului.

### **2.3. Cerințe privind trainerul/consultantul:**

**2.3.1. Trainer, inclusiv Consultant, cu experiență de cel puțin 7 ani în livrarea serviciilor de consultanță și training în domeniul solicitat, care se va prezenta conform specificațiilor din tabel:**

<b>Nº</b>	<b>Denumirea programelor de consultanță (domeniul „vânzări și customer service”)</b>	<b>Compania - client</b>	<b>Anul</b>
<b>1.</b>			
<b>2.</b>			
<b>3...</b>			

№	Denumirea programelor de training (domeniul „vânzări și customer service”)	Compania - client	Anul
1.			
2.			
3...			
<p><b>2.4. Condiții generale de desfășurare a serviciilor de training și consultanță:</b></p> <p><b>2.4.1.</b> Locul de desfășurare: sediul central S.A. Moldtelecom, Chișinău:  <i>Consultanță</i> - locația Centrului Retail; <i>Training</i> – sala de instruire.</p> <p><b>2.4.2.</b> Perioada estimativă de desfășurare: noiembrie - decembrie 2020.</p>			

**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) 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 insolvabilitate, 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 publice.**

Note:

\_\_\_\_\_  
semnătura

**Beneficiarul efectiv (final) al companiei este \_\_\_\_\_.**

Administrator \_\_\_\_\_

Data \_\_\_\_\_

f) Certificat privitor lipsa datoriilor față de Bugetul Public Național;

h) Lista beneficiarilor în adresa cărora au fost prestate servicii solicitate..

### III. PREZENTAREA OFERTEI

<b>3.1. Modul de întocmire și adresa de prezentare a ofertei</b>	<p><b>3.1.1. Data limită de prezentare a ofertei - <u>10 noiembrie 2020, ora 14:00.</u></b></p> <p><b>3.1.2. Persoana responsabilă de recepționarea ofertei:</b> Daniela Streșna, Mob.: 067198402.</p> <p><b>3.1.3. Modul de întocmire a ofertei:</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>• 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;</li><li>• fiecare pagină a ofertei și a documentelor anexate trebuie să fie semnată de către ofertant și aplicată ștampila;</li><li>• pe plicul sigilat se va menționa „ofertă pentru servicii de training și consultanță”.</li></ul> <p><b>3.1.4. Modul de prezentare a ofertei:</b></p> <p>Oferta se va depune prin una dintre modalitățile specificate mai jos:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• <b>pe suport de hârtie</b> pe adresa: Republica Moldova, mun. Chișinău, str. Bd. Ștefan cel Mare și Sfânt 10.</li><li>• <b>prin poștă</b>, cu confirmare de primire.</li></ul> <p><b>3.1.5. Deschiderea ofertelor</b> va avea loc în incinta S.A. „Moldtelecom” (or. Chișinău, bd. Ștefan cel Mare și Sfânt,10), la data de <b>10 noiembrie 2020, ora 15:00.</b></p>
<b>3.2. Propunerea tehnică</b>	<p>Oferta tehnică va conține, în mod obligatoriu:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>➤ <i>Prezentarea generală a companiei – ofertant;</i></li><li>➤ <i>Prezentarea experienței trainerului/consultantului conform pct. 2.3.1.;</i></li><li>➤ <i>Prezentarea certificărilor (copii) trainerului în domeniul solicitat;</i></li><li>➤ <i>Scrisori de recomandare, pentru proiecte similare, constituie un avantaj;</i></li><li>➤ <i>Certificat (copie) de înregistrare a companiei;</i></li><li>➤ <i>Certificat (copie) de înregistrare a subiectului impunerii cu TVA (după caz).</i></li></ul>
<b>3.3. Propunerea financiară</b>	<p><b>3.3.1.</b>Oferta va include toate costurile aferente îndeplinirii lucrărilor de prestări servicii;</p> <p><b>3.3.2. Moneda în care se transmite oferta de preț:</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Lei, MDL – pentru companiile naționale;</li><li>• Euro – pentru companiile internaționale.</li></ul> <p><b>3.3.3. Costul</b> serviciilor de consultanță și training va fi indicat, ținând cont de următoarele specificații:</p> <p><b>a) Oferta financiară pentru serviciile de consultanță</b> trebuie să conțină:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- prețul pentru unitatea de măsură (zi lucrătoare) și costul total al ofertei.</li><li>-</li><li>-</li></ul>

	<p><b>b) Oferta financiară pentru serviciile de training</b> va fi indicată astfel:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- prețul de instruire a unui grup (cca 15 pers.), timp de 2 zile; total: 6 grupe de instruire.</li></ul> <p>Prețurile trebuie să fie fixe pentru întreaga perioadă de realizare a proiectului de consultanță și training.</p>
<b>3.4. Modalități de plată</b>	Plata se va efectua în termen maxim de 20 zile bancare, de la primirea documentelor emise de prestator, și care dovedesc realizarea serviciului.