

Caiet de sarcini
pentru achiziția de servicii de formare profesională
„Comunicare eficientă în afaceri”

1. OBIECTUL CAIETULUI DE SARCINI

S.P.E.E.H. Hidroelectrica S.A. are ca activitate principală producerea și vânzarea de energie electrică și servicii de sistem și are sediul în România, Municipiul București, B-dul. Ion Mihalache, nr. 15-17, etajele 10-15, sectorul 1.

Prezentul Caiet de sarcini are ca obiect achiziția serviciilor de formare profesională – „Curs Comunicarea eficientă în afaceri”.

2. OBLIGATIILE PRESTATORULUI

2.1. Cerințe generale:

Scopul principal al cursului este formarea a maxim 10 salariați din cadrul Departamentului Dezvoltare. Cursul este necesar pentru o comunicare mai bună în cadrul firmei cât și în relația cu firmele colaboratoare, indiferent de domeniu.

Cursanții vor învăța să înțeleagă cum să folosească în avantajul lor limbajul trupului, a spațiului, vestimentației, timpului, tăcerii și al culorilor. De asemenea, într-un timp relativ scurt se vor învăța tehnicile de eficientizare a comunicării utilizate de specialiștii în programare neurolingvistică și analiză tranzacțională.

2.2. Organizarea și desfășurarea programului de formare profesională:

1. Obiectivele cursului/tematica cursului:

- Intercatiunea cât mai bună cu interlocutorul;
- Utilizarea cu succes a tehnicilor de comunicare în echipă, etc.

Cursul va cuprinde cel puțin următoarele teme fără a se limita la acestea:

➤ **Procesul de comunicare**

Elementele procesului de comunicare; Relațiile Emițător – Receptor în comunicarea pentru afaceri; Formele comunicării în afaceri

➤ **Comunicarea managerială**

Funcțiile comunicării manageriale; Funcția de bază a comunicării manageriale – informarea; Etapele procesului de comunicare managerială; Comunicarea managerială cu persoanele dificile

➤ **Comunicarea verbal în afaceri**

Formele comunicării verbale; Componentele comunicării verbale; Dialogul în afaceri; Prezentările, discursurile - metode de comunicare eficientă; Comunicarea eficientă la întâlnirile de afaceri; Eficientizarea comunicării verbale; Eficientizarea comunicării manager – angajat

➤ **Comunicarea scrisă în afaceri**

Caracterizarea și eficientizarea comunicării scrise; Documentele și funcția lor; Clasificarea documentelor utilizate în afaceri; Modalități și reguli pentru a lucra cu documentele; Documentele folosite în activitatea managerială și optimizarea lor; Comunicarea grafică; Cunoașterea interlocutorului prin scris; Stabilirea și atingerea scopurilor în comunicarea scrisă în afaceri;

➤ **Metode grafologice de interpretare a comunicării scrise**

Dimensiunea literelor; Direcția scrierii; Viteza de scriere; Direcția și înclinația rândurilor; Marginea și spațierea; Legăturile între cuvinte; Metoda eficientă de descifrare a comunicării scrise.

➤ **Comunicarea non-verbală în afaceri**

Elementele comunicării non-verbale; Comunicarea prin intermediul obiectelor; Comunicarea prin situare; Comunicarea tactilă; Limbajul trupului; Limbajul spațiului; Limbajul vestimentației; Limbajul timpului; Limbajul tăcerii; Limbajul culorilor

➤ **Comunicarea de grup**

Particularitățile membrilor grupului; Modalități de comunicare în grup; Tehnici de comunicare în grup - consensul, coeziunea, forța; Reunirea și separarea grupurilor (evitarea, diferențierea); Normele de comunicare în grup; Rolurile de comunicare ale membrilor grupului (timidul, prietenul, narcisistul, dușmănosul, servitorul, altruistul, prefăcutul)

➤ **Psihologia comunicării - elemente de analiză tranzacțională**

Roluri în comunicare; Rolul părintelui; Rolul copilului; Rolul adultului; Roluri hibride (rol de adult contaminat de rolul de copil, etc.); Tranziții între roluri (părintele normativ pozitiv); Metode de eficientizare a comunicării cu rolurile transitive; Persuasiunea în comunicare; Rolul manipulării în comunicare; Modalități de cunoaștere a interlocutorului bazate pe programarea neurolingvistică.

➤ **Comunicarea, negocierea și conflictul în afaceri**

Reguli pentru o negociere de succes; Negocierea ofertelor și avantajelor; Atitudini în negociere; Comunicarea în situații de conflict; Strategii de negociere directe și indirecte; Strategia de cooperare; Tactici eficiente în negocieri; Fazele negocierii; Pregătirea și desfășurarea negocierii; Apariția conflictului; Modalități de rezolvare a conflictelor (stilul ocolitor, îndatoritor, competitiv, concesiv, colaborativ); Tehnici de negociere a conflictelor.

➤ **Analiza mersului, fizionomiei și caracterului**

Analiza mersului; Analiza fizionomiei corpului; Analiza fizionomiei capului; Analiza personalității

➤ **Comunicarea cu clienții**

Metode de loializare a clienților; Metode de eficientizare a comunicării cu clienții; Comunicarea în situații negative; Temă practică - comunicarea cu clienții dificili; Rezolvarea reclamațiilor

➤ **Eficientizarea comunicării**

Comunicarea la modelul Maslow; Modelul de funcționare a comunicării manageriale eficiente; Feedback-ul în comunicare; Barierele în comunicarea în afaceri; Ascultarea eficientă; Poziția în comunicarea de grup; Creșterea prestigiului și comunicarea eficientă; Metode de eficientizare bazate pe programarea neurolingvistică; Metode de eficientizare a comunicării bazate pe inteligența emoțională.

2. Rezultate curs:

Competențe dobândite la sfârșitul cursului:

- Comunicarea managerială;
- Comunicarea verbală în afaceri;
- Comunicarea scrisă în afaceri;
- Metode grafologice de interpretare a comunicării scrise;
- Comunicarea non-verbală în afaceri;
- Comunicarea de grup;
- Psihologia comunicării – elemente de analiză tranzacțională;
- Comunicarea, negocierea și conflictul în afaceri;
- Cum să analizezi mersul, fizionomia și caracterul;
- Comunicarea cu clienții;
- Eficientizarea comunicării.

3. Nr de ore de instruire: 24 ore

4. Grupul țintă : maxim 10 salariați din cadrul Departamentului Dezvoltare.

5. *Diplomă de participare*: La finalul cursului, în urma interacțiunii și prezenței la curs, participanții vor obține Diplome de participare.

6. *Locația cursului*: Cursul se va organiza on-line.

3. PREȚUL ACHIZIȚIEI/ PREȚUL CONTRACTULUI

Ofertanții vor detalia prețul per participant, în lei, fără TVA.

Prețul va include și materialele didactice și suportul de curs pentru studiu, în format electronic.

Achizitorul va achita prețul unitar convenit per salariat pentru salariații participanți, desemnați de beneficiar și instruiți de prestator. Efectuarea plății se va realiza după efectuarea cursului, în baza listei de prezență, a facturii emise de către prestator și însoțită de diplomele de participare ale cursanților.

Plățile se vor efectua în termen de 30 de zile de la data emiterii facturii prin sistemul național privind factura electronică RO e-factura.

4. CERINȚE DE SECURITATE ȘI CONFIDENȚIALITATE

Prestatorul își asumă întreaga responsabilitate privind prestarea serviciilor și securitatea și sănătatea persoanelor participante, cu privire la serviciile furnizate.

Prestatorul va asigura confidențialitatea cu privire la datele și informațiile la care are acces, conform cerințelor legale în domeniu.

Toate informațiile aduse la cunoștință furnizorului pentru prestarea serviciilor profesionale solicitate de beneficiar trebuie tratate cu cel mai înalt grad de confidențialitate, accesul la acestea fiind limitat numai la persoanele implicate în proces.

Pe toată durata contractului de prestare de servicii, vor fi respectate prevederile Regulamentului de protecție a datelor cu caracter personal (GDPR nr. 679/2016 cu aplicare din 25.05.2018).

5. DURATA CONTRACTULUI

Durata contractului este de 12 luni de la semnare.

6. COMUNICAREA

- Activitățile de formare se desfășoară în limba română.
- Achizitorul va pune la dispoziția prestatorului, în vederea comunicării tuturor informațiilor de interes pentru desfășurarea proiectului, o persoană de contact.
- Prestatorul va pune la dispoziția achizitorului datele de contact a cel puțin o persoană care participă în cadrul proiectului (Nume și prenume/ fax/ telefon/ e-mail).
- Prestatorul va asigura toate materialele necesare (electronic.pdf)
- Informațiile din suportul de curs trebuie să fie accesibile (să utilizeze un limbaj accesibil, termenii tehnici sunt explicați, să se ofere exemple, să existe elemente de marcare și de sumarizare a conținutului de reținut) și adaptate profilelor participanților.

7. CONDIȚII DE PARTICIPARE ȘI CRITERII DE EVALUARE A OFERTELOR

Modul de prezentare a propunerii tehnice

Propunerea tehnică se va întocmi conform caracteristicilor menționate în prezentul caiet de sarcini, în limba română, într-o manieră organizată, astfel încât procesul de evaluare a ofertelor să permită identificarea facilă a corespondenței informațiilor cuprinse în ofertă cu caietul de sarcini.

Evaluarea ofertelor și stabilirea ofertei câștigătoare se face numai dintre ofertele admisibile, prin „criteriul de atribuire”: [x] Prețul cel mai scăzut corelat cu cerințele Caietului de Sarcini.

Ionela STANCU

Manager Departament Resurse Umane

07-06-2024

POPESCU

Dezvoltare Personal

DIANGIU

Serviciul SMP

Emil CRIȘAN

Manager Departament Dezvoltare