

ANUNȚ DE INTENȚIE

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):067198402
Email: daniela.stresna@moldtelecom.md	Web: www.moldtelecom.md

II. OBIECTUL ACHIZIȚIEI

2.1. Denumirea achiziției: „CUSTOMER SERVICE”
2.2. Descrierea serviciilor: Curs intensiv de „customer service”, destinat specialiștilor antrenați în deservirea clientelei „S.A. Moldtelecom” la telefon, în conformitate cu următoarea structură: 2.2.1. Durata: 2 zile/grup (cca 17 persoane în grup). 2.2.2. Locul de desfășurare: locația oferită de Achizitor. 2.2.3. Formele de organizare a programului de formare sunt: 15% - curs teoretic (prezentări interactive), 15% – tehnici, instrumente și metodologii, 70% - aplicații practice (demonstrații, studii de caz, exerciții practice etc.). 2.2.4. Ofertantul va avea în vedere susținerea unui curs de instruire care are ca scop dobândirea/dezvoltarea abilităților specifice activității de relații clienți (customer care) prin apel: <ul style="list-style-type: none">▪ Tehnici și metode de planificare a convorbirilor telefonice de succes,▪ Soluții de comunicare în funcție de tipologia clienților,▪ Tehnici de control a emoțiilor și de gestionare a stresului,▪ Metode de aplanare a conflictelor cu clienții la telefon,▪ Metode de a construi/fortifica încrederea din partea clientului, în cadrul unei convorbiri telefonice.
2.3. Cerințe minime: 2.3.1. Trainer cu experiență: <ul style="list-style-type: none">➤ de cel puțin 7 ani în livrarea trainingurilor de „customer service”, care se va prezenta conform specificațiilor din tabel:

№	Denumirea programelor de training (domeniul „customer service”)	Compania - client	Anul
1.			
2.			
3...			

2.3.2. Suport de curs: se asigură suport de curs tipărit/format electronic și materiale de lucru.

2.3.3. 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.

2.3.4. Certificare: ofertantul va elibera participanților „Diplomă de participare”.

III. PREZENTAREA OFERTEI

3.1. Limba de redactare a ofertei	Limba română
3.2. Moneda în care se transmite oferta de preț	Lei, MDL (pentru companiile naționale) Euro / USD (pentru companiile internaționale)
3.3. Perioada minimă de valabilitate a ofertei	30 zile de la data specificată pentru depunerea ofertei.
3.4. Modul și adresa de prezentare a ofertei	<p>Oferta se va prezenta în data de <u>20 iunie 2019</u>:</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. 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. Pe plicul sigilat se va menționa „OFERTĂ PENTRU SERVICII DE INSTRUIRE”.
3.5. Propunerea tehnică	<p>3.5.1. Propunerea va fi întocmită în așa fel încât să asigure posibilitatea verificării corespondenței acesteia cu specificațiile prevăzute în prezentul anunț.</p> <p>3.5.2. Oferta tehnică va conține, în mod obligatoriu:</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ <i>Prezentarea generală a companiei – ofertant,</i> ➤ <i>Programul de instruire,</i> ➤ <i>Experiența trainerului conform pct. 2.3.1,</i> ➤ <i>Certificările trainerului în domeniu,</i> ➤ <i>Certificat de înregistrare a întreprinderii (copie),</i> ➤ <i>Confirmarea tuturor solicitărilor specificate în anunț, care pot fi asigurate și acceptate de ofertant.</i>
3.6. Propunerea financiară	3.6.1. Prețul ofertei 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>3.6.2. Propunerea financiară va include prețul total:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ cu TVA inclus sau ▪ fără TVA (doar pentru cazul în care compania este scutită de TVA). <p>3.6.3. Costul serviciilor de instruire va fi indicat per grup instruit – 2 zile.</p>
<p>3.7. Modalități de plată</p>	<p>Plata se va efectua în termen maxim de 20 de zile de la primirea documentelor emise de prestator (inclusiv raportul post-training) și care dovedesc realizarea serviciului.</p>