

Szczegółowy Opis Przedmiotu Zamówienia

I. Nazwa:

kompleksowe przygotowanie i przeprowadzenie warsztatów dla przedsiębiorców z branży turystycznej w ramach realizacji projektu „Wzmocnienie pozycji regionalnej gospodarki, Pomorze Zachodnie – Ster na innowacje”

II. Nazwy i kody Wspólnego Słownika Zamówień (Klasyfikacji CPV):

80500000-9 Usługi szkoleniowe

80000000-4 Usługi edukacyjne i szkoleniowe

CZĘŚĆ OPISOWA PRZEDMIOTU ZAMÓWIENIA:

I. Przedmiot zamówienia:

Przedmiotem zamówienia jest przeprowadzenie warsztatów o zróżnicowanej tematyce wynikającej z potrzeb zgłaszanych przez zachodniopomorskich przedsiębiorców oraz dla szerokorozumianej branży turystycznej

II. Termin realizacji

Od dnia podpisania Umowy do 30 listopada (dla każdej Części). Zgodnie z zapisami umów dla części I, II i III projektu umowy Wykonawca w terminie od 7 (termin dla I części zamówienia) do 10 dni (termin dla II i III części zamówienia) od dnia podpisania Umowy przedstawi Zamawiającemu szczegółowy harmonogram realizacji przedmiotu umowy, który będzie zawierał m.in. terminy realizacji poszczególnych zadań.

III. Grupa docelowa

Zachodniopomorska branża turystyczna

IV. Cel

Celem wszystkich warsztatów jest podnoszenie kompetencji zachodniopomorskich przedsiębiorców z szerokorozumianej branży turystycznej poprzez profesjonalizację oferty prezentowanej przez zachodniopomorskich operatorów usług i atrakcji turystycznych co przyczyni się do wzmocnienia pozycji regionalnej gospodarki.

V. Zakres zamówienia:

CZĘŚĆ I - warsztaty dedykowane dla operatorów sieciowych produktów turystycznych odtwórstwa czasu i miejsca

Działanie:

Utworzenie szczegółowego programu, kompleksowego przygotowania oraz przeprowadzenia warsztatów dedykowanych dla operatorów sieciowych produktów turystycznych odtwórstwa czasu i miejsca z zakresu budowania i implementacji produktu turystycznego, tworzenia jego marki i prowadzenia komunikacji z rynkiem na przykładzie miejsca wskazanego jako dobra praktyka.

Opis:

Warsztaty mają się składać z zajęć teoretycznych oraz wizyty studyjnej stanowiącej część praktyczną

1. Zajęcia teoretyczne obejmujące:

- a) Zagadnienia dotyczące budowania marki turystycznej,
 - b) Zagadnienia dotyczące budowania produktu turystycznego opierającego się na dziedzictwie i odtwórstwie historycznym,
 - c) Budowanie oferty turystycznej w oparciu o dobre praktyki związane z odtwórstwem historycznym czasu i miejsca (jedno z prezentowanych miejsc musi stanowić miejsce docelowe dla wyjazdu studyjnego),
 - d) Trendy w turystyce, zapotrzebowanie w odniesieniu do grupy docelowej turystów
 - e) Metody promocji i komunikacji z rynkiem skierowane tematycznie do grupy docelowej warsztatów,
- 1) Wykonawca odpowiada za zorganizowanie jednodniowych, kreatywnych warsztatów z zakresu budowania i implementacji produktu turystycznego, tworzenia jego marki i prowadzenia komunikacji z rynkiem.
 - 2) Warsztaty powinny odbywać się z zastosowaniem różnorodnych metod i technik dydaktycznych oraz technik tworzenia nowych pomysłów, dostosowanych do potrzeb i oczekiwań uczestników oraz Zamawiającego, mających na celu aktywny udział uczestników w warsztatach.
 - 3) Liczba uczestników warsztatów powinna wynosić max. 35 osób z terenu województwa zachodniopomorskiego.
 - 4) Udział uczestników w warsztatach musi być nieodpłatny.
 - 5) Wykonawca będzie zobowiązany poinformować potencjalnych uczestników o udzieleniu im pomocy publicznej. W przypadku chęci udziału w warsztatach oraz wizycie studyjnej Wykonawca uzyska od uczestników zaświadczenia o skorzystaniu przez nich z pomocy publicznej.
 - 6) Materiały szkoleniowe, opatrzone odpowiednimi logotypami (wzór logotypów zostanie dostarczony przez Zamawiającego)

Do zadań Wykonawcy należeć będzie:

- 1) Szczegółowy program: Wykonawca odpowiada za opracowanie szczegółowego programu warsztatów, który powinien zostać ustalony przez Wykonawcę w porozumieniu z Zamawiającym. Zamawiający zastrzega sobie prawo do wnoszenia zmian w programie przedstawionym przez Wykonawcę.
- 2) Prowadzący warsztaty: wybór specjalistów, którzy przeprowadzą warsztaty. Osoby te powinny mieć wiedzę obejmującą zakres tematyczny wskazany w niniejszym opisie przedmiotu zamówienia oraz posiadać doświadczenie w prowadzeniu szkoleń zgodnie ze wskazanym zakresem tematycznym. Wybrani prowadzący warsztaty wymagają akceptacji Zamawiającego.
- 3) Miejsce warsztatów – obiekt na terenie województwa zachodniopomorskiego: sala odpowiednia na przeprowadzenie warsztatów: wielkość sali dostosowana do liczby uczestników, spełniająca wymogi przepisów dotyczących bezpieczeństwa i higieny pracy oraz ochrony przeciwpożarowej, umożliwiającą korzystanie przez osoby niepełnosprawne bez konieczności pomocy ze strony osób trzecich. Sala musi posiadać wydajny system wentylacyjny bądź klimatyzację, rolety zaciemniające bądź inną możliwość zasłaniania okien, wyposażenie: miejsca siedzące dla wszystkich uczestników, niezbędny sprzęt (laptop, rzutnik, ekran, arkusze papieru do pracy zespołowej, flipchart do zapisywania lub inne rozwiązanie do grupowania propozycji, pisaki, przygotowanie materiałów szkoleniowych itp.), zaplecze sanitarne, szatnię. Wykonawca zobowiązany jest zapewnić natychmiastową obsługę techniczną przed i w trakcie szkolenia. W szczególności bezawaryjność wszystkich ww. urządzeń musi zostać zademonstrowana Zamawiającemu przed rozpoczęciem spotkania.
- 4) Termin:
 - a. program: uzgodnienie ostatecznej wersji programu warsztatów oraz harmonogramu - w ciągu 7 dni od podpisania umowy.
 - b. warsztaty: realizacja warsztatów musi odbyć się przed zrealizowaniem wizyty studyjnej (stanowiącej drugą część realizacji zadania). Termin warsztatów do uzgodnienia z Zamawiającym.

- 5) Uczestnicy: Uczestnikami warsztatów muszą być przedsiębiorcy lub członkowie stowarzyszeń wpisanych do rejestru przedsiębiorców, wspólnie realizujący działania, które można określić mianem sieciowych produktów turystycznych odtwórstwa czasu i miejsca. Jako sieciowy produkt turystyczny odtwórstwa czasu i miejsca należy rozumieć miejsca, w których rekonstruowane są czasy dawne, odwzorowujące historię Pomorza Zachodniego, połączone wspólną ideą/koncepcją. Wszyscy uczestnicy warsztatów muszą prowadzić swoją działalność/realizować działania na obszarze województwa zachodniopomorskiego. Wykonawca zobowiązany jest przeprowadzić nabór uczestników warsztatów i przygotować listę potencjalnych uczestników. Nabór zostanie przeprowadzony w oparciu o kryteria wyboru, ustalone wcześniej z Zamawiającym. Zamawiający zastrzega sobie możliwość wnoszenia zmian w zaproponowanej przez Wykonawcę liście potencjalnych uczestników.
 - 6) Wyżywienie podczas warsztatów: zabezpieczenie serwisu kawowego - kawa (z ekspresu ciśnieniowego lub przelewowego lub na kapsułki) i herbata (do wyboru spośród minimum 3 rodzajów herbat w torebkach) bez ograniczeń, woda mineralna butelkowana gazowana i niegazowana w ilościach odpowiadających uczestnikom danej edycji warsztatów, owoce, ciastka) oraz lunchu dla uczestników warsztatów tj. dania obiadowe serwowane w miejscu warsztatów, w formie bufetu szwedzkiego, obejmującego: zupę, 2 danie mięsne, danie wegetariańskie, danie wegańskie, dodatki: pieczone ziemniaki lub puree, ryż lub makaron, surówkę (2 rodzaje), dodatek jarzynowy, napoje: 100% sok owocowy w minimum 2 smakach – każdy po 0,25 l na osobę, woda niegazowana bez ograniczeń
 - 7) Certyfikat: przygotowanie certyfikatów (opatrzonych logo projektu) dla uczestników warsztatów.
 - 8) Sprawozdanie: przygotowanie sprawozdania, wyników przeprowadzonych warsztatów (opatrzone logo projektu)
 - 9) Oznaczenie: Wykonawca umieści na wszystkich materiałach drukowanych oraz w przekazywanych w wersji elektronicznej logo projektu, które otrzyma od Zamawiającego drogą mailową.
 - 10) Wykonawca może przedstawić Zamawiającemu dodatkowo także własne propozycje uzupełnienia lub wprowadzenia pewnych zmian, jeżeli będą one miały korzystny wpływ na realizację zadania. **Uwaga:** Program warsztatów (użyteczność, atrakcyjność, kreatywność – dodatkowe techniki/zagadnienia wpisane w program warsztatów, zaproponowane przez Wykonawcę) stanowi kryterium oceny ofert w zakresie Części I zamówienia.
2. Opis wyjazdu studyjnego
 - 1) Wizyta studyjna uczestników warsztatów ma na celu zapoznanie się z dobrymi praktykami.
 - 2) Wizyta studyjna do jednego z miejsc na terenie Europy prezentującego odtwórstwo historyczne danego regionu/kraju, cechującego się największą liczbą odwiedzających. Minimalna ilość przedstawionych epok w jednym miejscu - 3.
 - 3) Termin i czas trwania wyjazdu studyjnego - dwudniowy pobyt w miejscu prezentowanym jako dobra praktyka + czas niezbędny na dojazd do miejsca docelowego. Termin wyjazdu: po zakończeniu warsztatów stacjonarnych/ teoretycznych w terminie nie przekraczającym terminu realizacji umowy - do ustalenia z Zamawiającym.
 - 4) Wnioskodawca odpowiada za kompleksowe zorganizowanie wyjazdu studyjnego tj. transferu, zakwaterowania, wyżywienia w postaci śniadania i obiadokolacji, zakupu wejściówek do parku/skansenu, transportu do/z parku/skansenu, opieki podczas całego wyjazdu – prezentacji obiektu zwiedzanego oraz rozplanowania logistyki.
 - 5) Zakup biletów lotniczych/pociągowych/autokarowych musi obejmować zakup miejsca siedzącego w wybranym środku lokomocji wraz z możliwością posiadania bagażu podręcznego.
 - 6) Poprzez rozplanowanie transportu do/z parku/skansenu rozumie się posiadanie wiedzy na temat rozkładu jazdy oraz wysokości opłat za środki transportu z których można skorzystać aby dostać się z miejsca zakwaterowania do parku/skansenu i z powrotem.
 - 7) Poprzez zakwaterowanie rozumie się pobyt (ilość dni/dób) w hotelu minimum dwugwiazdkowym lub innym obiekcie o standardzie hotelu min. dwugwiazdkowego. Miejsce noclegowe i miejsce wydawania posiłków powinny być zlokalizowane w jednym obiekcie. Obiekt w którym będą zakwaterowani uczestnicy wyjazdu studyjnego musi znajdować się w odległości max. 50 km od parku/skansenu.

- 8) Wykonawca zapewni rezerwacje oraz nocleg dla wszystkich osób zgłoszonych na 10 dni przed wyjazdem studyjnym. Noclegi dostępne będą w pokojach 2-osobowych. Pokoje 2-osobowe wyposażone będą w dwa pojedyncze łóżka. Zamawiający nie poniesie żadnych dodatkowych kosztów związanych z korzystaniem z pokoi hotelowych, np. koszty płatnej telewizji, koszty związane z rozmowami telefonicznymi wykonywanymi z pokoi, koszty barku w pokoju itp.
- 9) Poprzez wyżywienie rozumie się posiłek w formie bufetu szwedzkiego, zawierające: potrawy gorące, pieczywo, sery, wędliny, sałatki warzywne itp., oraz gorące i zimne napoje.
- 10) Wykonawca zbierze informacje od uczestników wyjazdu na temat ilości dań wegetariańskich/wegańskich oraz o nietolerancjach pokarmowych najpóźniej na 5 dni przed planowanym wyjazdem.
- 11) Wszystkie decyzje dotyczące programu i organizacji wyjazdu studyjnego oraz mające wpływ na przebieg i realizację wyjazdu wymagają akceptacji Zamawiającego.
- 12) Liczba uczestników wyjazdu studyjnego powinna wynosić max. 10 osób z terenu województwa zachodniopomorskiego (przedsiębiorcy lub członkowie stowarzyszeń wpisanych do rejestru przedsiębiorców, wspólnie realizujący działania, które można określić mianem sieciowych produktów turystycznych odtwórstwa czasu i miejsca, musi składać się z uczestników biorących udział w warsztatach teoretycznych). Dodatkowo, w wyjeździe studyjnym będą uczestniczyć pracownicy Urzędu Marszałkowskiego w max. ilości 3 osób. Wykonawca musi uwzględnić również w całkowitych kosztach organizacji wyjazdu koszt wyjazdu osób przeprowadzających warsztaty.
- 13) Udział uczestników w warsztatach musi być nieodpłatny.
- 14) Wykonawca będzie zobowiązany poinformować potencjalnych uczestników o udzieleniu im pomocy publicznej. W przypadku chęci udziału w warsztatach oraz wizycie studyjnej Wykonawca uzyska od uczestników zaświadczenia o skorzystaniu przez nich z pomocy publicznej.
- 15) Certyfikat: przygotowanie certyfikatów (opatrzonego logo projektu) dla uczestników wyjazdu studyjnego.
- 16) Sprawozdanie: przygotowanie sprawozdania (opatrzonego logo projektu) wraz z dokumentacją fotograficzną z wyjazdu studyjnego (w terminie 15 dni od dnia powrotu z wyjazdu studyjnego).
- 17) Wykonawca może przedstawić Zamawiającemu dodatkowo także własne propozycje uzupełnienia lub wprowadzenia pewnych zmian, jeżeli będą one miały korzystny wpływ na realizację zadania. **Uwaga:** Propozycja miejsca wybranego jako dobra praktyka (cel wizyty studyjnej) stanowi kryterium oceny ofert w zakresie Części I zamówienia.
- 18) Wykonawca zobowiąże się do informowania uczestników szkoleń o finansowaniu zadania ze środków projektu systemowego „Wzmocnienie pozycji regionalnej gospodarki, Pomorze Zachodnie – Ster na innowacje” współfinansowanego przez Unię Europejską z Europejskiego Funduszu Rozwoju Regionalnego w ramach Regionalnego Programu Operacyjnego Województwa Zachodniopomorskiego na lata 2014-2020.

CZĘŚĆ II - Warsztaty dla operatorów sieciowych produktów turystycznych z projektowania stron WWW oraz przygotowanie oferty z wykorzystaniem social media

Działanie:

Utworzenie koncepcji, kompleksowe przygotowanie oraz przeprowadzenie dwóch warsztatów z :

1) projektowania stron WWW

2) przygotowania profesjonalnej prezentacji oferty z wykorzystaniem social media

- dla operatorów sieciowych produktów turystycznych (przedsiębiorców) z Pomorza Zachodniego.

Opis:

1. Opis warsztatów z zakresu tworzenia stron WWW

a) Warsztaty powinny obejmować minimum wskazany zakres tematyczny:

- projektowanie stron WWW
 - personalizacja strony internetowej – jej zalety i wady
 - zarządzanie stroną WWW
 - podstawy pozycjonowania oraz statystyki odwiedzin
- b) Wykonawca zobowiązuje się do 3 miesięcznej opieki i pomocy w tworzeniu i zarządzaniu stroną WWW dla uczestników warsztatów. Każdy uczestnik będzie mógł skorzystać z bezpłatnej pomocy Wykonawcy 3 razy w ciągu 3 miesięcy od dnia zakończenia warsztatów. Pomoc będzie opierała się na zagadnieniach które były poruszane podczas warsztatów.
 - c) Wykonawca odpowiada za zorganizowanie jednodniowych min. 8 godzinnych, kreatywnych warsztatów z zakresu tworzenia stron WWW.
 - d) Warsztaty powinny odbywać się z zastosowaniem różnorodnych metod i technik dydaktycznych dostosowanych do potrzeb i oczekiwań uczestników oraz Zamawiającego, mających na celu aktywny udział uczestników w warsztatach.
 - e) Wszystkie decyzje dotyczące programu i organizacji warsztatów oraz mające wpływ na przebieg i realizację warsztatów wymagają akceptacji Zamawiającego.
 - f) Liczba uczestników warsztatów powinna wynosić maksymalnie 15 osób z terenu województwa zachodniopomorskiego.
 - g) Udział uczestników w warsztatach musi być nieodpłatny.
 - h) Miejsce odbywania się warsztatów: Szczecin
 - i) Materiały szkoleniowe, opatrzone odpowiednimi logotypami (wzór logotypów zostanie dostarczony przez Zamawiającego)
 - j) Certyfikaty dla uczestników warsztatów
 - k) Raport końcowy po przeprowadzonym szkoleniu.

2. Opis warsztatów z zakresu social media

- a) Warsztaty powinny obejmować minimum wskazany zakres tematyczny:
 - wpływ mediów społecznościowych na wizerunek firmy
 - omówienie charakterystyki różnych kanałów komunikacji (Facebook, Twitter, Instagram)
 - tworzenie ciekawych i angażujących treści
 - budowanie relacji przy użyciu social media
 - skuteczna komunikacja z odbiorcami
 - sposoby reagowania na nieprzychylnie komentarze i wpisy – postępowanie w sytuacji kryzysowej
- b) Wykonawca zobowiązuje się do 3 miesięcznej opieki i pomocy w tworzeniu i zarządzaniu stronami WWW dla uczestników warsztatów. Każdy uczestnik będzie mógł skorzystać z bezpłatnej pomocy Wykonawcy 3 razy w ciągu 3 miesięcy od dnia zakończenia warsztatów. Pomoc będzie opierała się na zagadnieniach, które były poruszane podczas warsztatów.
- c) Wykonawca odpowiada za zorganizowanie jednodniowych min. 8 godzinnych, kreatywnych warsztatów z zakresu social media w praktyce.
- d) Warsztaty powinny odbywać się z zastosowaniem różnorodnych metod i technik dydaktycznych dostosowanych do potrzeb i oczekiwań uczestników oraz Zamawiającego, mających na celu aktywny udział uczestników w warsztatach.
- e) Wszystkie decyzje dotyczące programu i organizacji warsztatów oraz mające wpływ na przebieg i realizację warsztatów wymagają akceptacji Zamawiającego.
- f) Liczba uczestników warsztatów powinna wynosić maksymalnie 15 osób z terenu województwa zachodniopomorskiego.
- g) Udział uczestników w warsztatach musi być nieodpłatny.
- h) Miejsce odbywania się warsztatów: Szczecin
- i) Materiały szkoleniowe, opatrzone odpowiednimi logotypami (wzór logotypów zostanie dostarczony przez Zamawiającego).
- j) Certyfikaty dla uczestników warsztatów.
- k) Sporządzenie raportu po przeprowadzonym szkoleniu w terminie 5 dni od daty zakończenia.
- l) Wykonawca zobowiąże się do informowania uczestników szkoleń o finansowaniu zadania ze środków projektu systemowego „Wzmocnienie pozycji regionalnej gospodarki, Pomorze Zachodnie – Ster na innowacje” współfinansowanego przez Unię Europejską z Europejskiego

Funduszu Rozwoju Regionalnego w ramach Regionalnego Programu Operacyjnego Województwa Zachodniopomorskiego na lata 2014-2020.

Uwaga: Program warsztatów (użyteczność, atrakcyjność, kreatywność – dodatkowe techniki/zagadnienia zaproponowane przez Wykonawcę) stanowi kryterium oceny ofert w zakresie Części II zamówienia.

CZĘŚĆ III Warsztaty z profesjonalizacji oferty dla zachodniopomorskich przedsiębiorców turystycznych

Działanie:

Przedmiotem zamówienia jest utworzenie koncepcji, kompleksowe przygotowanie oraz przeprowadzenie warsztatów dla przedsiębiorców z szerokokorozumianej branży turystycznej Pomorza Zachodniego (tj. przedsiębiorcy świadczący usługi na rzecz turystów) w celu profesjonalizacji oferty z zakresu:

- 1) body language, NLP (programowanie neurolingwistyczne), radzenia sobie w trudnych sytuacjach z klientami/gośćmi, panowania nad własnymi emocjami, umiejętnościami interpretacji emocji, intencji, parafrazy jako narzędzia wpływu, rodzaju komunikacji;
- 2) technik negocjacyjnych: nowoczesne techniki perswazyjne w praktyce, technika omijania obiekcji klienta/gościa GAP's, przygotowanie przedsiębiorców (ich pracowników) do dostarczenia wyniku, budowanie pewności przedsiębiorców (ich pracowników) i nastawienia gwarantującego skuteczność, elementy perswazji, uniwersalne wartości i potrzeby klienta/gościa, prezentacja oferty w oparciu o język korzyści i USP produktu;
- 3) sprzedaż reaktywna, sprzedaż proaktywna, etap sprzedaży, przygotowanie atrakcyjnej oferty, uzyskiwanie jak największego conversion, pokonywanie obiekcji i finalizacja sprzedaży, negocjacje, jak uzyskać przewagę konkurencyjną, sprzedaż przez telefon (ton głosu itp.);
- 4) przekaz perswazyjny, rodzaje komunikacji, budowanie zdań skłaniających do innego kierunku myślenia u rozmówcy, obrona przed manipulacją, zarządzanie zespołem, przywództwo, branie odpowiedzialności za sytuację;
- 5) revenue management - zwiększanie przychodów przedsiębiorstwa poprzez zarządzanie sprzedażą online, zarządzanie ceną dnia, umiejętność stosowania odpowiednich narzędzi.

Opis:

Warsztaty powinny być przeprowadzone w dwóch lokalizacjach na terenie Województwa Zachodniopomorskiego wskazanych przez Zamawiającego tj. w Szczecinie i w Kołobrzegu (ze względu na ułatwienie w dostępności komunikacyjnej do warsztatów).

Program warsztatów powinien obejmować dwie grupy pracowników:

I. zajmujących się bezpośrednią pracą z klientem/gościem – obsługą/servis (np. pracownik obsługujący recepcję w hotelu, cechujący się wysoką kulturą osobistą oraz umiejętnościami interpersonalnymi, stanowi „wizytówkę firmy” co w całości przyczynia się do kreowania wizerunku firmy a przez to do profesjonalizacji oferty) - warsztaty w Szczecinie lub w Kołobrzegu – do wyboru dla uczestników;

II. mających wpływ na sposób zarządzania obiektem, sprzedaż oferty, wdrażanie narzędzi sprzedaży, negocjacje biznesowe - warsztaty w Szczecinie lub w Kołobrzegu – do wyboru dla uczestników.

1. Warsztaty powinny obejmować minimum wskazany zakres tematyczny:

- a) body language, NLP (programowanie neurolingwistyczne), radzenia sobie w trudnych sytuacjach z klientami/gośćmi, panowania nad własnymi emocjami, umiejętnościami interpretacji emocji, intencji, parafrazy jako narzędzia wpływu, rodzaju komunikacji;
- b) technik negocjacyjnych: nowoczesne techniki perswazyjne w praktyce, technika omijania obiekcji klienta/gościa GAP's, przygotowanie przedsiębiorców (ich pracowników) do dostarczenia wyniku, budowanie pewności przedsiębiorców (ich pracowników) i nastawienia gwarantującego

- skuteczność, elementy perswazji, uniwersalne wartości i potrzeby klienta/gościa, prezentacja oferty w oparciu o język korzyści i USP produktu;
- c) sprzedaż reaktywna, sprzedaż proaktywna, etap sprzedaży, przygotowanie atrakcyjnej oferty, uzyskiwanie jak największego conversion, pokonywanie obiekcji i finalizacja sprzedaży, negocjacje, jak uzyskać przewagę konkurencyjną, sprzedaż przez telefon (ton głosu itp.);
 - d) przekaz perswazyjny, rodzaje komunikacji, budowanie zdań skłaniających do innego kierunku myślenia u rozmówcy, obrona przed manipulacją, zarządzanie zespołem, przywództwo, branie odpowiedzialności za sytuację;
 - e) revenue management - zwiększanie przychodów przedsiębiorstwa poprzez zarządzanie sprzedażą online, zarządzanie ceną dnia, umiejętność stosowania odpowiednich narzędzi.
2. Wykonawca odpowiada za zorganizowanie 2 dniowych warsztatów (min. 8 godzinnych), dla dwóch odrębnych grup wskazanych w ustępie 1) (opis przedmiotu zamówienia) z zakresu tematycznego (odpowiedniego dla każdej ze wskazanych grup) wymienionego w opisie przedmiotu zamówienia.
 3. Warsztaty powinny odbywać się z zastosowaniem różnorodnych metod i technik dydaktycznych dostosowanych do potrzeb i oczekiwań uczestników oraz Zamawiającego, mających na celu aktywny udział uczestników w warsztatach.
 4. Wszystkie decyzje dotyczące programu i organizacji warsztatów oraz mające wpływ na przebieg i realizację warsztatów wymagają akceptacji Zamawiającego.
 5. Liczba uczestników poszczególnych warsztatów powinna wynosić maksymalnie 30 osób na każdy z poszczególnych warsztatów.
 6. Uczestnicy warsztatów powinni być z terenu województwa zachodniopomorskiego.
 7. Udział uczestników w warsztatach musi być nieodpłatny.
 8. Miejsce odbywania się warsztatów: Szczecin (warsztaty dla grupy I i II) oraz Kołobrzeg (warsztaty dla grupy I i II) – do wyboru dla uczestników.
 9. Materiały szkoleniowe, opatrzone odpowiednimi logotypami (wzór logotypów zostanie dostarczony przez Zamawiającego).
 10. Certyfikaty dla uczestników warsztatów.
 11. Raporty po przeprowadzaniu poszczególnych warsztatów.

Do zadań Wykonawcy należeć będzie:

1. **Koncepcja i program:** Wykonawca odpowiada za opracowanie szczegółowej koncepcji oraz programu warsztatów, które powinny zostać ustalone przez Wykonawcę w porozumieniu z Zamawiającym. Zamawiający zastrzega sobie prawo do wnoszenia zmian do koncepcji przedstawionej przez Wykonawcę. Materiały opracowane na potrzeby przeprowadzenia warsztatów zostaną przekazane Wykonawcy wraz z prawem do ich dalszego wykorzystania.
2. **Prowadzący warsztaty:** wybór specjalistów, którzy przeprowadzą warsztaty. Osoby te powinny mieć wiedzę obejmującą zakres tematyczny wskazany w niniejszym zapytaniu oraz posiadać doświadczenie w prowadzeniu szkoleń zgodnie ze wskazanym zakresem tematycznym. Wybrani prowadzący warsztaty wymagają akceptacji Zamawiającego.
3. **Miejsce szkolenia:** zorganizowanie miejsca na przeprowadzenie warsztatów: sala odpowiednia na przeprowadzenie warsztatów, niezbędny sprzęt (laptop, rzutnik, ekran, arkusze papieru do pracy zespołowej, flipchart do zapisywania lub inne rozwiązanie do grupowania propozycji, pisaki, przygotowanie materiałów szkoleniowych itp.).
4. **Termin:**
 - a. **koncepcja:** Przekazanie szczegółowej koncepcji oraz programu warsztatów wraz z harmonogramem realizacji działań niezbędnych do przeprowadzenia warsztatów - w ciągu 15 dni od podpisania umowy.
 - b. **warsztaty:** ustalenie terminu warsztatów nie przekraczając daty 30 listopada 2019 r. jako termin realizacji ostatnich z czterech warsztatów.
5. **Uczestnicy:** Wykonawca zobowiązany jest przeprowadzić nabór uczestników warsztatów i przygotować listę potencjalnych uczestników. Nabór zostanie przeprowadzony w oparciu o kryteria wyboru, ustalone wcześniej z Zamawiającym. Zamawiający zastrzega sobie możliwość wnoszenia zmian w zaproponowanej przez Wykonawcę liście potencjalnych uczestników.

6. **Zakwaterowanie:** dla uczestników deklarujących konieczność skorzystania z noclegu Wykonawca zapewni zakwaterowanie na 1 noc w hotelu minimum *** (pomiędzy pierwszym a drugim dniem warsztatów). Miejsce noclegu powinno znajdować się maksymalnie 2 kilometry od miejsca, w którym będą przeprowadzane warsztaty.
7. **Wyżywienie:** zabezpieczenie serwisu kawowego - kawa (z ekspresu ciśnieniowego lub przelewowego lub na kapsułki) i herbata (do wyboru spośród minimum 3 rodzajów herbat w torebkach) bez ograniczeń, woda mineralna butelkowana gazowana i niegazowana w ilościach odpowiadających uczestnikom danej edycji warsztatów, owoce, ciastka) oraz lunchu dla uczestników warsztatów tj. dania obiadowe serwowane w miejscu warsztatów, w formie bufetu szwedzkiego, obejmującego: zupę, 2 danie mięsne, danie wegetariańskie, danie wegańskie, dodatki: pieczone ziemniaki lub puree, ryż lub makaron, surówkę (2 rodzaje), dodatek jarzynowy, napoje: 100% sok owocowy w minimum 2 smakach – każdy po 0,25 l na osobę, woda niegazowana bez ograniczeń
8. **Warsztaty** powinny odbywać się w terminie przypadającym pomiędzy poniedziałkiem a piątkiem (z wyłączeniem weekendów).
9. **Certyfikat:** przygotowanie certyfikatów potwierdzających wiedzę zdobytą podczas warsztatów (opatrzonych logo projektu) dla uczestników warsztatów.
10. **Sporządzenie** raportu po przeprowadzonym szkoleniu w terminie 5 dni od daty zakończenia.
11. **Oznaczenie:** wyeksponowania w miejscu przeprowadzania warsztatów logo projektu (materiały zostaną przekazane przez Zamawiającego). Wykonawca umieści ponadto na wszystkich materiałach drukowanych logo projektu, które otrzyma od Zamawiającego drogą mailową.
12. Wykonawca może przedstawić Zamawiającemu dodatkowo także własne propozycje uzupełnienia zakresu merytorycznego warsztatów lub wprowadzenia pewnych zmian, jeżeli będą one miały korzystny wpływ na realizację zadania. **Uwaga: Program warsztatów (użyteczność, atrakcyjność, kreatywność – dodatkowe techniki/zagadnienia zaproponowane przez Wykonawcę) stanowi kryterium oceny ofert w zakresie Części III zamówienia.**
13. Wykonawca zobowiąże się do informowania uczestników szkoleń o finansowaniu zadania ze środków projektu systemowego „Wzmocnienie pozycji regionalnej gospodarki, Pomorze Zachodnie – Ster na innowacje” współfinansowanego przez Unię Europejską z Europejskiego Funduszu Rozwoju Regionalnego w ramach Regionalnego Programu Operacyjnego Województwa Zachodniopomorskiego na lata 2014-2020.
14. Udział przedsiębiorcy w szkoleniu stanowi formę pomocy publicznej. Wykonawca zobowiąże się do informowania o tym fakcie wszystkich potencjalnych uczestników na etapie rekrutacji do warsztatów. W przypadku chęci uczestnictwa w warsztatach, Wykonawca pozyska od przedsiębiorców wszelkie niezbędne oświadczenie dot. korzystania z pomocy publicznej.