



ROZVOJOVÉ TRÉNINKY A MYSTERY SHOPPING

pro zaměstnance call centra
RBP Zdravotní pojišťovny

Centrum dohody, s.ro.
Hradčanské náměstí 60/12
119 01 Praha 1

Obsah nabídky:

1. IDENTIFIKAČNÍ ÚDAJE SPOLEČNOSTI CENTRUM DOHODY:	2
2. REFERENCE NA OBDOBNÉ ZAKÁZKY	3
2.1. Výběr z klíčových referencí.....	3
2.2. Garantka a hlavní lektorka programu - Ing. Iveta Šperlová.....	4
2.3. Ředitelka a jednatelka společnosti Centrum dohody – PhDr. Alice Hamplová	5
3. CENOVÁ KALKULACE	7
4. OBSAH ROZVOJOVÉHO PROGRAMU A MYSTERY SHOPPINGU	7
4.1. Profesionální proklientská komunikace.....	8
4.2. Asertivita a verbální sebeobrana v emočně náročných situacích	8
4.3. Mystery shopping.....	8
5. KVALIFIKAČNÍ PŘEDPOKLADY – POŽADOVANÉ DOKUMENTY	9
6. AKCEPTACE PODMÍNEK	9
7. POJIŠTĚNÍ ODPOVĚDNOSTI	9
8. PŘÍLOHY	9

1. Identifikační údaje společnosti Centrum dohody:

Firma: Centrum dohody, s.r.o.

Sídlo: Hradčanské náměstí 60/12, 119 01 Praha 1

Zapsaná v obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze, oddíl C, vložka 48750.

IČ: 25089391

DIČ: CZ25089391

Jednatelka a ředitelka společnosti:

Kontaktní osoba:

Telefonní číslo:

E-mail:

2. Reference na obdobné zakázky

Rozvoj soft skills v kompletním rozsahu je profilovým produktem Centra dohody. Máme rozsáhlé zkušenosti s rozvojem pracovníků napříč různými sektory, zejména v bankovníctví a finančních institucích, ve zdravotnictví, ve výrobních podnicích a telekomunikacích.

V uplynulých 5 letech jsme realizovali zakázky zaměřené na proklientskou komunikaci, asertivní dovednosti a dalších soft skills s roční obrátem minimálně 1.000.000 Kč + DPH pro řadu našich klientů. Níže uvádíme výběr z klíčových klientů za roky 2020-2021:



2.1. Výběr z klíčových referencí

ČSOB Stavební spořitelna, a.s. (dříve ČMSS)

- Dlouhodobá spolupráce v rozvoji všech klíčových pozic ve společnosti
- Opakovaná realizace dlouhodobých rozvojových programů pro finanční poradce zaměřených na zkvalitnění proklientské komunikace, trénink komunikačních dovedností, asertivity, vyjednávání, jednání s náročným klientem aj.
- Realizace v rámci ČR v prostorách zadavatele i ve školicím středisku Centra dohody, případně online, roční rozvojové programy realizované od roku 2019 v rozsahu 10 školicích dní na jednu skupinu
- Související konzultační práce se zadavatelem, výběr jednotlivých účastníků programu (assessment centrum), individuální rozvojové konzultace pro jednotlivé účastníky
- Finanční objem: 2.000.000 + DPH v roce 2020
- Kontaktní osoba: [REDACTED]

CETIN a.s.

- Realizace rozvojového programu na míru pro všechny pracovníky, kteří jsou v přímém kontaktu se zákazníky
- Trénink více než 50 skupin v průběhu roku 2021
- Vedení náročných rozhovorů s klientem, proklientská komunikace, využívání asertivity při odmítání nepřiměřených požadavků zákazníka
- Realizace online formou (vzhledem k epidemiologickým opatřením)
- Finanční objem: 1.100.000 + DPH v roce 2021
- Kontaktní osoba: [REDACTED]

Česká spořitelna, a.s.

- Dlouhodobá spolupráce od roku 1998, realizace řady rozvojových a diagnostických programů, konzultační práce, podpora při zavádění systému hodnocení zaměstnanců a další
- Tréninky soft skills v kompletním rozsahu, proklientská komunikace a spolupráce
- V letech 2020-2021 realizace komplexního rozvojového programu pro pracovníky klientského centra - development centrum a návazné cílené tréninky, včetně výstupního DC k ověření posunu v dovednostech
- Realizace napříč ČR, v prostorách zadavatele, případně online formou
- Finanční objem: 1.100.000 Kč DPH v roce 2021
- Kontaktní osoba: [REDACTED]

2.2. Garantka a hlavní lektorka programu - [REDACTED]

Níže uvádíme profesní životopis hlavní lektorky a garantky programu. V příloze nabídky je kopie vysokoškolského diplomu. Program je připravován interním týmem lektorů, což zaručuje případnou zastupitelnost. V případě zájmu doplníme další podrobnosti, nebo dodáme životopisy dalších členů našeho lektorského týmu.



[REDACTED] je naše senior konzultantka a trenérka s dlouholetou praxí na manažerské pozici. Ve své trenérské a konzultační činnosti využívá více než 25 let manažerských, obchodních i trenérských zkušeností. Specializuje se na školení proklientské komunikace, zvládání krizových a náročných situací, stress management, manažerské dovednosti, prezentační dovednosti, vyjednávání či podporu týmové spolupráce. Má také dlouholeté zkušenosti se školením a rozvojem palubního personálu ve společnosti ČSA, se školením pro mezinárodní logistickou společnost Expeditors International ČR a řadu dalších společností.

Profesní praxe

2017 – dosud	Senior konzultantka a lektorka, Centrum dohody, ČR
2011 – 2017	District Sales and Customer Retention Manager, Expeditors International, ČR
2014 – 2017	Trenérka a koučka, Expeditors International, ČR
2006 – 2011	Purser, Inspektorka z pověření ÚCL, lektor na výcvikovém středisku, koučka, ČSA, ČR
2003 – 2009	Fleet Manager – manažerka pro skupinu 180 palubních průvodčích, lektorka, koučka, ČSA, ČR
2003 – 2009	Vedoucí kabiny, instruktorka, lektorka, ČSA, ČR
1996 – 2003	Vedoucí kabiny palubních průvodčích, ČSA, ČR

Vzdělání a kvalifikace

2019	Certifikace mentora ČAM (Česká asociace mentoringu)
2015	Vyjednávání, intenzivní interní trénink, Expeditors International, ČR
2014	Leadership Platform Program – Interní intenzivní program, Expeditors International, ČR
2014	Creating Meaningful Personal Development Plans, Expeditors International, ČR
2014	Prezentační dovednosti, Intenzivní interní kurz, Expeditors International, ČR

2013 Leavel One Trainer, Intenzivní interní kurz, Expeditors International, ČR
2004 Efektivní vedení porad, Komunikace a zvládání konfliktů, ČSA, ČR
1984 – 1988 Magisterské studium, Ekonomika služeb a cestovního ruchu, Vysoká škola ekonomická v Praze

Výběr z klíčových referencí

ČEZ – development centrum pro manažerskou úroveň D-3, assessment centrum pro distribuční síť

ŠKODA AUTO – tréninky manažerských dovedností a soft skills, příprava budoucích manažerů na vedení lidí

ŠKODA AUTO MUZEUM – realizace mystery shoppingu ve ŠA Muzeum, hodnocení proklientského přístupu, identifikace rozvojových potřeb pracovníků ŠA Muzea

Česká spořitelna – příprava a realizace komplexního rozvojového programu pro pracovníky zákaznického centra, včetně úvodního a výstupního development centra a mystery shoppingu, výběrové řízení na pozici ředitele distribuce

innogy - rozvojové programy pro vedoucí pracovníky zákaznických center

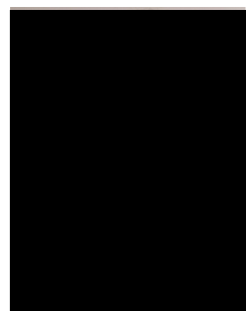
Clearstream Operations Prague / Deutsche Börse Services – školení pro specialisty i manažery na téma komunikace a manipulace, komunikace na dálku, prevence stresu a syndromu vyhoření, zvládání náročných situací, práce s vlastní energií, time management a další

ČSOB Stavební spořitelna (dříve ČMSS) – realizace assessment centra do talentového programu pro finanční poradce

Další klienti: GasNet, T-Mobile, Raiffeisenbank, ČSOB, NN, MSD, EmbedIT, České Radiokomunikace, Advance Healthcare Management Institute, ČEPS, Cetin, Takeda a další

2.3. Ředitelka a jednatelka společnosti Centrum dohody

– [REDACTED]



[REDACTED] je senior konzultantka, trenérka a koučka, ředitelka společnosti Centrum dohody. Ve své praxi se zaměřuje na práci s vrcholovým managementem českých i mezinárodních společností. Řada společností využívá jejích vynikajících facilitačních a mediačních schopností pro facilitaci náročných meetingů a složitých vyjednávání. Díky psychologickému vzdělání je vyhledávanou konzultantkou v tématech s přesahem do psychologie, například zvládání stresové zátěže a prevence syndromu vyhoření, poskytuje také individuální psychologické konzultace.

Jako konzultantka a koučka se věnuje zejména stress managementu, rozvoji leadershipu, manažerských dovedností a týmové spolupráce vysokých i středních manažerů, podpoře duševního zdraví zaměstnanců, budování zdravé firemní kultury, řešení náročných situací či strategickému plánování.

Kopie vysokoškolského diplomu je součástí přílohy této nabídky.

Profesní praxe

2013 – dosud Prezidentka České asociace mentoringu, Praha, ČR
1999 – dosud Senior konzultantka a jednatelka Centra dohody, s.r.o., Praha, ČR
2009 – 2010 Poradce ministra životního prostředí pro lidské zdroje, Praha, ČR

- 1997 – 1998 Manažerka mediačního centra Partners for Democratic Change, San Francisco, USA
1997 Manažerka marketingu, Promet International, Minneapolis, USA
1993 – 1996 Poradenská psycholožka, idwest Challenge a University Hospital, University of Minnesota, USA

Vzdělání a profesní rozvoj

- 2002 Kurz trenérů týmové práce, Asociace trenérů a konzultantů managementu, Brno, ČR
2001 Britský program lektorských dovedností, KNO Worldwide, Bratislava, SK
2000 Koučink pro manažery - program pro kouče a lektory koučinku, Redshaw Associates, UK
1999 Kurz managementu, British Open University, Praha, ČR
1999 Kurz trenérských dovedností, Washington D. C., USA
1996 Výcvik mediátorů a trenérů mediace a vyjednávání, San Diego, USA
1992 – 1994 Kurzy poradenské psychologie na University of Minnesota a Alfred Adler Institute of Minnesota, Minneapolis, USA
1989 – 1994 Kurz dynamické psychoterapie SUR, Praha, ČR
1991 Dokončeno doktorské studium psychologie na FF UK, Praha
1987 Dokončeno doktorské studium informatiky na FF UK, Praha

Výběr z klíčových referencí

ŠKODA AUTO – individuální koučinky top manažerů společnosti, řešení problémů v týmech, nastavení funkční spolupráce a komunikace, rozvoj budoucích manažerů v rámci přípravy na vedení lidí

PORSCHE ČESKÁ REPUBLIKA – inovace firemní kultury, vytvoření a implementace nových firemních hodnot, koučink a konzultace pro jednatele a top manažerský tým

ABB – nastavení celosvětového fungování, tvorba strategického plánu a vedení strategického setkání všech manažerů v celosvětovém projektu Global Business Services, týmový koučink vrcholových manažerů, každoroční příprava, zajištění a facilitace setkání nejvyššího vedení společnosti

NET4GAS – dlouhodobý rozvojový program pro top management, koučinky a strategické meetingy s jednatelem

INNOGY – rozvoj mentoringu, koučink managementu, talent programy, manažerské programy

ČEZ – vedení projektu implementace mentoringu

ERSTE PRIVATE BANKING – koučink ředitele a středních manažerů, týmový koučink pro celý tým privátního bankovníctví, intenzivní rozvoj manažerských dovedností pro manažery EPB

ČESKÁ SPOŘITELNA – týmový koučink, talent programy

Další klienti: SAP Services, BOGE Elastmetall, Clearstream Operations Prague / Deutsche Börse Services, T-Mobile, Slovak Telekom, O2 Czech Republic, Valeo, Česká geologická služba, Advance Healthcare Management Institute, Dräger, Fakultní nemocnice v Motole, Interní oddělení Strahov VFN v Praze, Johnson & Johnson, Koordinační středisko transplantací, IKEM a další

3. Cenová kalkulace

SLUŽBA	CENA V KČ BEZ DPH	VÝŠE DPH (21 %)	CENA V KČ VČ. DPH
1. Rozvojový program pro RBP: - Cena za přípravu a realizaci rozvojového programu - Trénink bude veden 1 konzultantem - Jednotková cena [REDACTED] - Celkem 4 školicí dny pro 6 skupin, tj. 24 školicích dní			
2. Mystery shopping: - Cena za přípravu a realizaci mystery shoppingu - Realizace na 20 pobočkách - Jednotková cena [REDACTED] - Cena zahrnuje i dopravu a vytvoření souhrnné hodnotící zprávy			
Celková částka za výše uvedený program (celkem 24 školicích dní a realizaci mystery shoppingu pro 20 poboček)	810.000	170.100	980.100

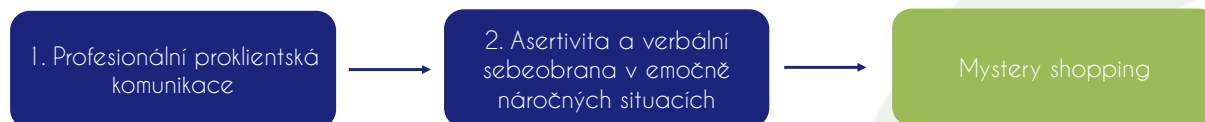
4. Obsah rozvojového programu a mystery shoppingu

RBP zdravotní pojišťovna je největší regionální zaměstnaneckou pojišťovnou v České republice. Jednou z jejích priorit je péče o zákazníka, efektivní proklientská komunikace a jednání s klientem.

Naše tréninky jsou určené pro zaměstnance na pobočkách a v kontaktním centru. Každý z účastníků postupně absolvuje dva dvoudenní programy:

- Profesionální proklientská komunikace
- Asertivita a verbální sebeobrana v emočně náročných situacích

Tréninky jsou zaměřené na získání klíčových dovedností pro efektivní komunikaci s klienty. Hlavní těžiště spočívá v nácviku dovedností na modelových příkladech z praxe účastníků, předání konkrétních tipů a doporučení. Ověření pokroku v proklientském jednání bude s mírným časovým odstupem ověřeno formou mystery shoppingu na vybraných pobočkách/klientských centrech.



Jednotlivá témata jsou připravena jako dvoudenní tréninky (6-8 hodin / den) pro zaměstnance RBP. Předpokládáme celkem cca 75 účastníků, kteří budou rozděleni celkem do 6 skupin. Realizace tréninků proběhne v první polovině roku 2022, a to pro 5 skupin v Ostravě a pro 1 skupinu v Praze. Mystery shopping bude realizován v druhé polovině roku 2022. Garantujeme dostatečné kapacity pro realizaci dle požadavků zadavatele.

4.1. Profesionální proklientská komunikace

Profesionální proklientská komunikace je důležitým nástrojem pro spokojenost zákazníků a dobré mínění o RBP. Jedná se o osobní jednání s klienty, ovšem často se důležité momenty ovlivňující zákaznickou spokojenost odehrávají na dálku. V obou případech jsme postaveni před výzvou, abychom byli v komunikaci co nejpresnější, ale zároveň ne strozí. Každý z nás má jiné vnímání určitých slov a formulací, a tak nešikovně volená slova mohou vést k velkým nedorozuměním a případně k poškození vztahů. Na workshopu se zaměříme na konkrétní tipy, jak profesionálně komunikovat, jak zvládat emočně náročné situace a jakým chybám se vyvarovat.

Klíčová témata workshopu:

- Zásady efektivní a profesionální komunikace s klienty
- Nejčastější špatné návyky při naslouchání
- Jak zvládnout problematické typy zákazníků – konkrétní tipy a triky pro úspěšnou komunikaci
- Zvládání emocí při osobním či telefonickém rozhovoru
- Protistresové techniky a pozitivní přístup v komunikaci

4.2. Asertivita a verbální sebeobrana v emočně náročných situacích

Současná doba přináší zjitřené emoce, což znamená větší množství náročných rozhovorů se zákazníky, ale i kolegy či rodinnými příslušníky. Na ceně tak roste dovednost ustát podrážděnost a manipulaci (ať už záměrnou či nezáměrnou) a převést každý rozhovor na konstruktivní notu.

Klíčová témata workshopu:

- Jak si vytvořit emoční roušku proti negativním emocím
- Jak reagovat empaticky a zároveň ne pasivně
- Jak využít různé „chvaty verbální sebeobrany“ pro zastavení útoku
- Jak proměňovat soupeření ve spolupráci
- Jak zajistit, aby klient odešel spokojený, ale abychom mu zároveň neslíbili něco, co není v naší kompetenci

4.3. Mystery shopping

Pro udržení dobré pověsti společnosti je spokojenost zákazníků a dobrý dojem z komunikace se zaměstnanci RBP zcela zásadní. Mystery shopping bude primárně sledovat proklientský přístup a citlivost vůči individuálním potřebám klientů. Vyškolení konzultanti zrealizují modelové návštěvy na vybraných pobočkách a identifikují silné stránky a rozvojové potřeby pracovníků. Celkové vyznění návštěv na pobočkách bude zpracováno do výstupní zprávy, která bude obsahovat zjištěná fakta i doporučení k dalšímu rozvoji pracovníků RBP.

Předpokládaný rozsah mystery shoppingu:

- Osobní návštěva na 15-20 pobočkách RBP dle výběru zadavatele
- Návštěva cca 4 poboček v jednom dni
- Vytvoření souhrnné zprávy se zhodnocením silných stránek a rezerv identifikovaných během návštěv, konkrétní doporučení pro zlepšení v oblasti proklientských služeb

5. Kvalifikační předpoklady – požadované dokumenty

V příloze nabídky předkládáme požadované dokumenty, konkrétně:

- Výpis z obchodního rejstříku
- Základní listinu
- Výpis z rejstříku trestů právnických osob
- Čestné prohlášení o beztrestnosti a bezdlužnosti společnosti Centrum dohody
- Čestné prohlášení o beztrestnosti a bezdlužnosti jednatelky společnosti

V případě zájmu rádi dodáme originální výpisy o bezdlužnosti jako doplněk čestného prohlášení.

6. Akceptace podmínek

Potvrzujeme, že jsme se seznámili se všemi podmínkami uvedenými v jednotlivých částech zadávací dokumentace k zakázce „Rozvojové tréninky a mystery shopping“ a považujeme je za závazné.

Potvrzujeme tímto akceptaci pravidel spolupráce v oblasti poskytování vzdělávacích aktivit uvedené v zadávací dokumentaci této zakázky a jejích přílohách.

Dále potvrzujeme, že jako dodavatel jsme k poskytování služeb oprávněni podle platných právních předpisů, jsme držitelem veškerých veřejnoprávních oprávnění potřebných k poskytování služeb, které jsou předmětem této nabídky, a poskytujeme služby vlastním jménem, na vlastní náklady a na vlastní odpovědnost.

7. Pojištění odpovědnosti

Bereme na vědomí, že jako dodavatel odpovídáme za případnou újmu způsobenou při poskytování služeb společnosti RBP zdravotní pojišťovna v rozsahu dle platných právních předpisů. Potvrzujeme, že máme uzavřeno pojištění odpovědnosti ve výši 10.000.000 Kč za škodu způsobenou třetím osobám.

Kopie pojištění je součástí přílohy této nabídky.

8. Přílohy

Seznam příloh nabídky:

- Výpis z obchodního rejstříku
- Základní listina
- Výpis z rejstříku trestů právnických osob
- Čestné prohlášení o beztrestnosti a bezdlužnosti společnosti Centrum dohody
- Čestné prohlášení o beztrestnosti a bezdlužnosti jednatelky společnosti
- Kopie pojištění odpovědnosti
- Kopie diplomu – [REDACTED]
- Kopie diplomu – [REDACTED]