

RÁMCOVÁ SMLOUVA O POSKYTOVÁNÍ VZDĚLÁVACÍCH SLUŽEB

uzavřená podle ustanovení zákona § 1746, odst.2 zákona č. 89/2012 Sb., Občanského zákoníku v platném a úplném znění mezi smluvními stranami

Společnost RBP, zdravotní pojišťovna

Se sídlem: Michálkovická 967/108, Slezská Ostrava, 710 00 Ostrava

Zastoupena: Ing. Antonín Klimša, MBA, výkonný ředitel

IČ: 476 73 036

DIČ: CZ 476 73 036

Bankovní spojení: [REDAKCE]

Kontaktní osoba ve věcech dohody: [REDAKCE]

tel: [REDAKCE]

Společnost zapsaná v obchodním rejstříku vedeném Krajským soudem v Ostravě, oddíl AXIV, vložka 554.

(dále jen „objednatel“)

a

Společnost Centrum dohody, s.r.o.

Se sídlem: Hradčanské náměstí 60/12, 119 01 Praha 1

Zastoupena: [REDAKCE]

IČ: 25089391

DIČ: CZ 25089391

bankovní spojení: [REDAKCE]

Kontaktní osoba ve věcech dohody: [REDAKCE]

e-mail: [REDAKCE]

Společnost je zapsána v obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze oddíl C vložka 48750.

(dále jen „dodavatel“)

společně též jako „smluvní strany“ nebo „účastníci“

Preambule

Smluvní strany uzavírají tuto smlouvu na základě Rozhodnutí o výběru nevhodnější nabídky objednatele ze dne 04.04.2023 v rámci veřejné zakázky malého rozsahu na služby s názvem: „**Rozvojové workshopy**“ (dále jen „**veřejná zakázka**“). V rámci výběrového řízení byla Dodavatelem předložena nabídka na služby dle požadavků Objednatele.

Dodavatel prohlašuje:

- že se detailně seznámil se všemi podklady k veřejné zakázce, s rozsahem a povahou předmětu plnění této dohody,
- že mu jsou známy veškeré technické, kvalitativní a jiné podmínky nezbytné pro realizaci předmětu plnění této dohody,
- že disponuje takovými kapacitami a odbornými znalostmi, aby předmět plnění této dohody provedl za dohodnutou maximální cenu a v dohodnutém termínu.

I. PŘEDMĚT SMLOUVY A MÍSTO PLNĚNÍ

1. Předmětem plnění této smlouvy je závazek dodavatele k zajištění a provedení vzdělávacích činností uzavřených na základě dohody, a to v rozsahu definovaném ve veřejné zakázce. Služby jsou specifikované, co do druhu, předpokládaného množství a ceny za jejich poskytnutí v příloze č. 1 této smlouvy.
2. Dodavatel se zavazuje zajistit služby v rozsahu dle této smlouvy za shodných cenových podmínek daných touto smlouvou podle specifikace v příloze č. 1 této smlouvy.

II. ORGANIZAČNÍ PODMÍNKY

1. Vzdělávací služby budou realizovány dle potřeb objednatele na základě dílčích objednávek.
2. Objednávky lze zasílat formou e-mailu na adresu [REDACTED]
Objednávky musí obsahovat alespoň:
 - a. identifikační údaje objednatele a poskytovatele,
 - b. název vzdělávací akce,
 - c. počet účastníků objednatele,
 - d. termín vzdělávací akce,
 - e. místo konání akce.
3. Dodavatel je povinen písemně potvrdit objednateli přijetí zasláné objednávky. V případě, že poskytovatel objednateli nezašle potvrzení objednávky, má se objednávka za potvrzenou uplynutí 48 hodin od okamžiku doručení objednávky dodavateli.
4. Pro účely této rámcové dohody se za písemnou formu považuje též e-mailová zpráva neopatřená zaručeným elektronickým podpisem.
5. Podrobný časový harmonogram rozvojového programu, jeho cíle a požadovaná forma výstupů z kurzu bude předem dohodnuta s objednatel.
6. Optimální počet účastníků na školení je do 12 osob, nebude-li vzájemnou dohodou určen vyšší počet.
7. Kontaktními osobami jsou:

Za dodavatele:

[REDACTED]
e-mail: [REDACTED]

Za objednatele:

[REDACTED]
e-mail: [REDACTED]

III. CENA A PLATEBNÍ PODMÍNKY

1. Cena za jeden školicí den dle této rámcové smlouvy je dána nabídkou dodavatele a činí 30.000 Kč (slovy: třicet tisíc korun českých) bez daně z přidané hodnoty (dále jen „DPH“).
2. Smluvní strany sjednávají, že celková cena dle této rámcové dohody, tj. 210.000 Kč (slovy: dvě stě deset tisíc korun českých) bez DPH je cenou maximální, kterou lze překročit jen na základě písemně uzavřeného dodatku k této smlouvě.

3. K ceně dle této rámcové smlouvy bude připočtena sazba DPH dle aktuálně platných právních předpisů.
4. Dodavatel se zavazuje, že sjednanou cenu za poskytnutí služby dodrží po celou dobu účinnosti této rámcové smlouvy.
5. Celková cena dle odst. 1. tohoto článku rámcové smlouvy je konečná a zahrnuje veškeré náklady dodavatele související s předmětem plnění této rámcové smlouvy. Objednatel neposkytuje jakékoliv zálohy.
6. Faktura musí obsahovat náležitosti stanovené zákonem č. 563/1991 Sb., o účetnictví, ve znění pozdějších předpisů, zákonem č. 235/2004 Sb., o dani z přidané hodnoty, ve znění pozdějších předpisů a zákonem č. 89/2012 Sb., občanským zákoníkem, ve znění pozdějších předpisů.
7. Objednatel je povinen zaplatit fakturu do 30 dnů ode dne doručení faktury na adresu: faktury@rbp213.cz. Za den úhrady faktury se považuje den připsání příslušné částky na účet dodavatele.
8. Objednatel si vyhrazuje právo vrátit fakturu, která je chybná, nebo nemá veškeré náležitosti daňového dokladu, nebo pokud neobsahuje číslo objednávky. Vrácením faktury přestane běžet původní doba splatnosti. Po opravě faktury dodavatelem běží nová lhůta splatnosti ode dne doručení opravené, nebo nově vyhotovené faktury.
9. Pokud objednatel nezaplatí řádně, včas a v plné výši platbu na účet dodavatele, je dodavatel oprávněn program zastavit nebo přerušit. Pokud ani přes výzvu dodavatele objednatel neuhradí platby na účet dodavatele, je dodavatel oprávněn program skončit a vyúčtovat objednateli veškeré náklady související s pracemi vykonanými na programu. Objednatel a dodavatel se zavazují, že do tří pracovních dnů ode dne pozastavení programu mají povinnost celou situaci projednat a dohodnout se na dalším postupu.

IV. PODMÍNKY ZRUŠENÍ KURZU

1. V případě, že dojde ke zrušení kurzu ze strany objednatele:
 - a) v době kratší než 14 kalendářních dní před termínem konání kurzu, zavazuje se objednatel uhradit dodavateli storno poplatek ve výši 25 % z dohodnuté ceny za kurz
 - b) v době kratší než 5 kalendářních dnů před termínem konání kurzu, zavazuje se objednatel uhradit dodavateli storno poplatek ve výši 50 % z dohodnuté ceny za kurz
 - c) v den zahájení kurzu, zavazuje se objednatel uhradit dodavateli storno poplatek ve výši 85 % z dohodnuté ceny za kurzV případě, že dojde ke zrušení kurzu z důvodu překážek na straně dodavatele, platí pro výši storno poplatků stejná pravidla, jak je uvedeno v bodě 1.
2. V případě, že dojde ke změně termínu konání tréninku, která bude vzájemně dodavatelem i objednatelem písemně odsouhlasena, nebude účtován storno poplatek ani smluvní pokuta.
3. Smluvní pokuty, resp. stornopoplatky jsou splatné ve lhůtě 14 dnů po obdržení vyúčtování smluvní pokuty. Objednatel je oprávněn, zejména v případě, kdy dodavatel ve stanovené lhůtě neuhradí smluvní pokutu, odečíst ze svých závazků vůči dodavateli své finanční nároky na smluvní pokutu, kterou dodavateli vyúčtuje.
4. Žádná ze stran není povinna zaplatit smluvní pokutu resp. stornopoplatek, pokud prokáže, že porušení povinnosti bylo způsobeno okolnostmi vylučujícími odpovědnost podle § 2913 odst. 2 Občanského zákoníku či vyšší mocí.
5. Uhrazením smluvní pokuty není dotčeno právo Objednatele na náhradu škody.

V. ZÁVAZEK MLČENLIVOSTI

1. Smluvní strany se zavazují zachovávat mlčenlivost o všech údajích obchodního, právního, finančního, výrobního, technického apod. charakteru, týkajících se smluvních stran, se kterými byli účastníci této smlouvy seznámeni v rámci vzájemné spolupráce, nebo které získali nebo měli z titulu vzájemné spolupráce k dispozici, včetně informací, které se týkají minulých, současných nebo budoucích výzkumných, vývojových nebo podnikatelských aktivit, produktů, know-how, služeb a technických poznatků u druhé strany a které nejsou veřejnosti běžně dostupné.
2. Dále je předmětem této smlouvy závazek smluvních stran zachovávat mlčenlivost o všech údajích o smluvních stranách či třetích osobách, majících charakter osobních údajů dle ustanovení zák. č. 110/2019 Sb., o zpracování osobních údajů, v platném znění. Smluvní strany jsou si vzájemně rovněž povinny na žádost druhé smluvní strany prokázat způsob, jakým je dodržování povinností stanovených zákonem zajištěno.
3. Veškeré výše uvedené informace budou smluvními stranami považovány za důvěrné. Dále jsou za důvěrné považovány takové skutečnosti, které by neoprávněným nakládáním mohly způsobit újmu zájmům smluvních stran nebo by mohly být pro tyto zájmy nevhodné.
4. Obě smluvní strany se zavazují, že budou s důvěrnými informacemi nakládat jako s vlastním obchodním tajemstvím.
5. Žádná ze smluvních stran není oprávněna důvěrné informace týkající se druhé smluvní strany, se kterými byla při své činnosti seznámena nebo které při poskytování služeb získala, využívat v rozporu se zájmy druhé smluvní strany ani pro třetí osoby, a to ani po skončení platnosti této smlouvy.
6. Smluvní strany jsou povinny vytvářet podmínky pro zabezpečení ochrany informací důvěrného charakteru a jejich ochranu zajistit.
7. Smluvní strany jsou oprávněny využívat důvěrné informace pouze a výhradně pro účely spolupráce vyplývající ze smlouvy mezi nimi uzavřené.
8. Na základě výše uvedeného se smluvní strany zavazují:
 - a) Neposkytnout důvěrné informace získané v písemné, elektronické či ústní formě třetí straně bez předchozího výslovného písemného souhlasu té strany, které se informace bezprostředně týká.
 - b) Důvěrné informace nezneužít, nepoužít v rozporu s oprávněnými zájmy druhé smluvní strany ve prospěch svůj nebo třetích osob a přijmout dostatečná opatření, aby se předešlo nepovolanému užívání důvěrných informací třetí stranou bez předchozího výslovného písemného souhlasu příslušné smluvní strany.
 - c) Poskytovat důvěrné informace výhradně pracovníkům, kteří se podílejí přímo na spolupráci a užití jejích výsledků a pouze k účelům, které jsou v souladu s účelem spolupráce a vedou přímo ke splnění jejích cílů.
 - d) Nekopírovat důvěrné informace ani jiným způsobem je nereprodukovat bez výslovného souhlasu smluvní strany, která je zpřístupnila, kromě užití pro konkrétní, smluvními stranami stanovenou, interní potřebu smluvních stran.
 - e) Pokud mají informace zpřístupněné některou ze stran straně druhé charakter údajů chráněných zákonem č. 110/2019 Sb. o zpracování osobních údajů v platném znění, dodržovat povinnosti tímto zákonem stanovené. Každá ze smluvních stran je rovněž povinna prokázat druhé straně na její žádost, zda zákonem stanovené povinnosti dodržuje a jakým způsobem je jejich dodržování zajištěno.

9. Důvěrné informace, které budou v souladu s ujednáními této smlouvy včetně jejich kopií, budou vráceny druhé straně nebo zničeny, jakmile:
 - a) bude ukončena spolupráce nebo;
 - b) strana, která tyto důvěrné informace zpřístupnila, o to požádá.

VI. ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ

1. Tato smlouva se uzavírá na dobu určitou a to do 31.12.2023. Každá ze smluvních stran může tuto smlouvu vypovědět s dvouměsíční výpovědní lhůtou. Výpovědní lhůta se počítá od prvního dne měsíce následujícího po jejím doručení druhé smluvní straně.
2. Smluvní strany sjednávají, že postoupení pohledávky druhé smluvní strany vzniklé ze smlouvy bez předchozího písemného souhlasu kupujícího, je neplatné.
3. Smluvní strany sjednávají smluvní pokutu za zastavení pohledávky druhé smluvní strany vzniklé z této smlouvy bez předchozího písemného souhlasu Objednatele, a to ve výši 10 % z nominální výše zastavené pohledávky.
4. Smluvní strany sjednávají, že započtení vzájemných pohledávek je platné výlučně na základě písemné dohody smluvních stran.
5. Dodavatel prohlašuje, že u něj není a nebude vykonávána nelegální práce ve smyslu § 5 písm. e) zák. č. 435/2004 Sb., o zaměstnanosti, v platném znění, takže veškerá závislá práce vykonávaná fyzickými osobami u něj je a bude konána v základním pracovněprávním vztahu. Pokud tuto práci vykonávají nebo budou vykonávat fyzické osoby – cizinci, vykonávají ji nebo ji budou vykonávat v souladu s vydaným povolením k zaměstnání, v souladu s vydaným povolením k dlouhodobému pobytu za účelem zaměstnání ve zvláštních případech (tzv. zelená karta) vydaným podle zvláštního právního předpisu nebo v souladu s modrou kartou. Zjistí-li Objednatel, že Dodavatel umožňuje výkon nelegální práce, a to nikoli pouze při realizaci této smlouvy, je oprávněn od smlouvy odstoupit.

Bude-li s Objednatelem v důsledku porušení povinností Dodavatele zahájeno správní řízení pro spáchání správního deliktu dle § 140 odst. 1 písm. c) nebo e) zák. č. 435/2004 Sb., o zaměstnanosti, v platném znění, nebo bude s Objednatelem zahájeno správní řízení podle § 141a odst. 2 zák. č. 435/2004 Sb., o zaměstnanosti, v platném znění (o tom, že Objednatel ručí za správní delikt Dodavatele) má Objednatel právo vyzvat Dodavatele k uhrazení smluvní pokuty ve výši 250.000,- Kč (slovy: dvě stě padesát tisíc korun českých) a Dodavatel se zavazuje tuto smluvní pokutu uhradit ve lhůtě a způsobem uvedeným ve výzvě. Uhrazením smluvní pokuty není dotčeno právo Objednatele na náhradu škody. Pokud vznikne Objednateli v důsledku umožnění nelegální práce ze strany Dodavatele škoda uložením pokuty za správní delikt podle § 140 odst. 4 písm. f) zák. č. 435/2004 Sb., o zaměstnanosti, v platném znění, nebo bude povinen uhradit pokutu z titulu ručení dle § 141a zák. č. 435/2004 Sb., o zaměstnanosti, v platném znění, je Dodavatel povinen tuto škodu Objednateli uhradit nejpozději do jednoho týdne poté, co jej k tomu Objednatel vyzve.“
6. Strany této smlouvy se dohodly, že případné spory vyplývající z této smlouvy budou řešit smírnou cestou. Pokud tento postup nepovede k vyřešení sporu, dohodly se strany, že tento spor budou řešit prostřednictvím příslušného obecného soudu.
7. Tato smlouva se řídí českým právem. Otázky, které nejsou upraveny touto smlouvou nebo jejími přílohami, se řídí Občanským zákoníkem v platném a úplném znění.
8. Práva a povinnosti neupravená touto smlouvou se řídí příslušnými právními předpisy, zejména pak ustanoveními Občanského zákoníku.
9. Změna této smlouvy je možná pouze písemnou formou v podobě číslonového, oběma stranami podepsaného dodatku.

10. Tato smlouva je vyhotovena ve 2 (dvou) stejnopisech s platností originálu, z nichž každá ze smluvních stran obdrží dvě vyhotovení.
11. Obě smluvní strany svými podpisy potvrzují, že smlouvu uzavřely dobrovolně, svobodně a vážně, podle své pravé a svobodné vůle, nikoliv v tísní ani za jednostranně nevýhodných podmínek.
12. Smluvním stranám nejsou známy žádné překážky, které by uzavření smlouvy bránily.
13. Tato smlouva nabývá platnosti dnem podpisu oběma smluvními stranami a účinnosti dnem zveřejnění v registru smluv dle zákona č. 340/2015 Sb. Správci registru smluv zašle tuto smlouvu ke zveřejnění Objednatel.
14. Tato smlouva obsahuje úplný text smlouvy dohodnutý mezi oběma stranami a neexistují žádná ústní či písemná tvrzení, ujednání či dohody mezi oběma stranami týkající se předmětu této smlouvy, která by v ní nebyla plně vyjádřena.
15. Objednatel pro účely efektivní komunikace s Dodavatelem a případně pro účely plnění Smlouvy či svých zákonných povinností v nezbytném rozsahu shromažďuje a zpracovává osobní údaje subjektů údajů uvedených v této Smlouvě či se jinak podílejících na plnění této Smlouvy. Osobní údaje jsou zpracovávány po dobu, po kterou tyto subjekty údajů plní role a úkoly související s touto Smlouvou, a to v průběhu účinnosti této Smlouvy a dobu nutnou pro vypořádání práv a povinností ze Smlouvy a dále po dobu nutnou pro jejich uchovávání v souladu s příslušnými právními předpisy. Dodavatel se zavazuje tyto subjekty údajů o zpracování informovat a předat jim informace v Zásadách zpracování osobních údajů pro dodavatele a další osoby dostupných na internetové adrese <https://www.rbp213.cz/cs/ochrana-osobnich-udaju-gdpr/a-125/> .

Příloha č. 1 – Nabídka dodavatele

V Ostravě, dne:

V Praze, dne:

RBP, zdravotní pojišťovna

Centrum dohody, s.r.o.

.....
Ing. Antonín Klimša, MBA
výkonný ředitel

.....


Příloha č. 1 Nabídka dodavatele



ROZVOJOVÉ WORKSHOPY

pro zaměstnance
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. KVALIFIKAČNÍ PŘEDPOKLADY - REFERENCE NA OBDOBNE ZAKÁZKY	3
2.1. <i>Výběr z klíčových referencí za posledních 5 let</i>	3
2.2. <i>Garantka a hlavní lektorka programu - [REDACTED]</i>	4
2.3. <i>Ředitelka a jednatelka společnosti Centrum dohody [REDACTED]</i>	5
3. CENOVÁ KALKULACE	7
4. OBSAH ROZVOJOVÝCH WORKSHOPŮ	8
4.1. <i>Vedení náročných rozhovorů s klienty i zaměstnanci</i>	8
4.2. <i>Sdělování nepříznivých zpráv</i>	8
4.3. <i>Zásady a nástrahy telefonického rozhovoru</i>	9
5. KVALIFIKAČNÍ KRITÉRIA – POŽADOVANÉ DOKUMENTY	9
6. AKCEPTACE PODMÍNEK	9
7. POJIŠTĚNÍ ODPOVĚDNOSTI	10
8. PŘÍLOHY	10

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: [REDACTED]

Kontaktní osoba: [REDACTED]

Telefonní číslo: [REDACTED]

E-mail: [REDACTED]

2. Kvalifikační předpoklady - 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 zdravotních pojišťovnách, ve výrobních podnicích a telekomunikacích. V uplynulých 5 letech jsme realizovali zakázky zaměřené na proklientskou komunikaci, sdělování nepříznivých zpráv, zvládnání náročných rozhovorů, asertivní dovednosti a dalších soft skills s ročním obratem minimálně 250.000 Kč + DPH pro řadu našich klientů. Níže uvádíme výběr z klíčových klientů za roky 2020-2022:



2.1. Výběr z klíčových referencí za posledních 5 let

RBP zdravotní pojišťovna

- Realizace rozvojových workshopů pro vybrané zaměstnance v roce 2022 – celkem realizováno 24 školicích dní (2x dvoudenní workshop pro 6 skupin)
- Návazné ověření získaných dovedností formou mystery shoppingu na vybraných pobočkách – osobní návštěvy i telefonický kontakt, vytvoření závěrečné hodnotící zprávy, identifikace dalších rozvojových oblastí
- Finanční objem: 810.000 + DPH v roce 2022
- Kontaktní osoba: [REDACTED]

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 2020-2022
- 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, zvládnutí 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. V loňském roce školila přepážkové pracovníky RBP s vynikajícím hodnocením.

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	Level 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

RBP – rozvojové workshopy pro přepážkové pracovníky

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]

[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 mediálního 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

3. Cenová kalkulace

SLUŽBA	CENA V KČ BEZ DPH	VÝŠE DPH (21 %)	CENA V KČ VČ. DPH
1. Vedení náročných rozhovorů s klienty i zaměstnanci <ul style="list-style-type: none"> Dvoudenní program pro vedoucí pracovníky poboček a jejich zástupce Cena za přípravu a realizaci workshopu Trénink bude veden 1 konzultantem Jednotková cena 30.000 + DPH / 1 školicí den Celkem 2 školicí dny 			
2. Sdělování nepříznivých zpráv <ul style="list-style-type: none"> Jednodenní program pro přepážkové pracovníky poboček Cena za přípravu a realizaci workshopu Trénink bude veden 1 konzultantem Jednotková cena 30.000 + DPH / 1 školicí den Celkem 4 školicí dny (1 den pro 4 skupiny) 			
3. Zásady a nástrahy telefonického rozhovoru <ul style="list-style-type: none"> Program pro pracovníky kontaktního centra Cena za přípravu a realizaci workshopu Trénink bude veden 1 konzultantem Jednotková cena 30.000 + DPH / 1 školicí den (popř. 2x půlden) Celkem 1 školicí den 			
Celková částka za výše uvedený program pro 3 cílové skupiny (celkem 7 školicích dní)	210.000	44.100	254.100

4. Obsah rozvojových workshopů

RBP zdravotní pojišťovna je největší regionální zaměstnaneckou pojišťovnou v České republice. Svým klientům chce poskytovat co nejlepší služby a mít silnou pozici na trhu vůči konkurentům. Jednou z dlouhodobých priorit je proto péče o zákazníka, efektivní proklientská komunikace a profesionální jednání s klientem.

Níže představujeme workshopy pro 3 cílové skupiny:

1. vedoucí pracovníci poboček a jejich zástupci
2. přepážkoví pracovníci na pobočkách
3. pracovníci kontaktního centra

Tréninky jsou zaměřené na rozvoj a ukotvení klíčových dovedností pro efektivní komunikaci s klienty. Hlavní těžiště spočívá v nácviku dovedností na modelových příkladech z praxe účastníků, předání konkrétních tipů a doporučení. Program bude vždy uzpůsoben na míru konkrétní skupině a jejím potřebám.

Předpokládáme celkem cca 78 účastníků, kteří budou rozděleni celkem do 7 skupin. Realizace workshopů proběhne v květnu a červnu 2023, a to pro 6 skupin v Ostravě a pro 1 skupinu v Praze.

4.1. Vedení náročných rozhovorů s klienty i zaměstnanci

Dvoudenní workshop pro vedoucí pracovníky poboček a jejich zástupce, každý den bude probíhat v rozsahu 8 hodin.

Náročné rozhovory ve většině lidí vyvolávají obavy – a to ještě před tím, než na ně reálně dojde. Jak sdělovat klientům nepříznivé zprávy? Jak říct něco nepříjemného kolegovi, aby se situace „nevyhrotila“? Jak vést náročné rozhovory se svými zaměstnanci, aby došlo ke změně chování a přitom se nenarušil vztah? Jak zvládat emoce během náročných rozhovorů? Na workshopu se dozvíte praktické tipy a doporučení, jak se na náročný rozhovor připravit, jak ho vést, jak ukočírovat emoce a najít uspokojivá řešení i ve chvílích, kdy se to zdá velice obtížné.

1. den workshopu: Náročné rozhovory s klienty

- Nepříjemné momenty při vedení náročných rozhovorů – sdílení účastníků
- Jak se připravit na náročný rozhovor s klientem a jak ho vést – model ZASERÁD pro sdělování nepříjemných zpráv
- Praktický nácvik náročných rozhovorů s klienty se zpětnou vazbou od kolegů i lektora

2. den workshopu: Náročné rozhovory se zaměstnanci

- Druhy rozhovorů se zaměstnanci – motivační rozhovor, hodnotící rozhovor, zpětná vazba
- Model KOALA pro efektivní vedení rozhovoru se zaměstnancem
- Nácvik na situacích z praxe účastníků se zpětnou vazbou od kolegů i lektora

4.2. Sdělování nepříznivých zpráv

Jednodenní program pro přepážkové pracovníky na pobočkách, v rozsahu 8 hodin. Celkem předpokládáme 4 skupiny.

Málokdo má rád náročné rozhovory a sdělování nepříznivých zpráv klientům. Často se takového rozhovoru bojíme již dopředu a promítáme si v hlavě různé katastrofické scénáře. Rozhovorem to však nekončí a situací si přehráváme i zpětně a přemýšlíme, co jsme mohli udělat a říct jinak. Proč na nás nepříznivé zprávy tak silně emočně působí? A jak s tím můžeme pracovat, abychom se na rozhovory

uměli připravit, vhodně je vést a pak si je nenosit v hlavě domů? Na workshopu se dozvíte praktické tipy a doporučení, jak takové situace zvládnout.

Klíčová témata workshopu:

- Nepříjemné momenty při vedení náročných rozhovorů – sdílení účastníků
- Jak se připravit na náročný rozhovor s klientem
- Jak vést náročný rozhovor – model ZASERÁD pro sdělování nepříjemných zpráv
- Praktický nácvik náročných rozhovorů s klienty se zpětnou vazbou od kolegů i lektora

4.3. Zásady a nástrahy telefonického rozhovoru

Jednodenní program pro pracovníky kontaktního centra, rozsah 8 hodin. V případě potřeby lze realizovat ve dvou půldnech.

Profesionální proklientská komunikace je důležitým nástrojem pro spokojenost zákazníků a dobré mínění o RBP. Často se důležité momenty ovlivňující zákaznickou spokojenost odehrávají na dálku, kdy přicházíme o neverbální prvky a jsme postaveni před výzvu, abychom byli v komunikaci co nejpřesnější, ale zároveň ne strozí. Je potřeba mít na paměti, že každý z nás má jiný komunikační styl a jiné vnímání určitých slov a formulací. Nešikovně zvolená slova mohou leckdy 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:

- Náročné momenty při telefonování – sdílení z praxe účastníků
- Zásady efektivní a profesionální telefonické komunikace
- Špatné návyky při naslouchání
- Jak zvýšit úspěšnost telefonického rozhovoru
- Jak zvládat emoce na straně klienta
- Praktický nácvik telefonického rozhovoru se zpětnou vazbou od ostatních účastníků i lektora

5. Kvalifikační kritéria – požadované dokumenty

V příloze nabídky předkládáme požadované dokumenty, konkrétně:

- Výpis z obchodního rejstříku
- Zakládací listinu
- Čestné prohlášení o beztrestnosti a bezdlužnosti společnosti Centrum dohody
- Čestné prohlášení o beztrestnosti a bezdlužnosti jednatelky společnosti

6. Akceptace podmínek

Potvrzujeme, že jsme se seznámili se všemi podmínkami uvedenými v jednotlivých částech zadávací dokumentace k zakázce „Rozvojové workshopy“ 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. V případě zájmu rádi dodáme kopii pojištění odpovědnosti.

8. Přílohy

Seznam příloh nabídky:

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