

RÁMCOVÁ ZMLUVA O POSKYTOVANÍ SLUŽIEB

č. ZOPS/39/2022/BVS

(ďalej len „zmluva“) uzavretá podľa ustanovení § 269 ods. 2 zákona č. 513/1991 Zb. Obchodný zákonník v znení neskorších predpisov (ďalej len „Obchodný zákonník“)

„Komunikačné školenia“

Čl. 1 Zmluvné strany

- 1) **Objednávateľ:** Bratislavská vodárenská spoločnosť, a.s.
Prešovská 48, 826 46 Bratislava
V zastúpení: JUDr. Peter Olajoš, predseda predstavenstva a generálny riaditeľ, na základe podpisového poriadku
Bankové spojenie: Všeobecná úverová banka, a.s.
Číslo účtu (IBAN):
SWIFT:
IČO: 35 850 370
DIČ: 2020263432
IČ DPH: SK2020263432
Zápis v Obchodnom registri: Okresný súd Bratislava I, oddiel: Sa, vložka č. 3080/B
(ďalej len ako „objednávateľ“)
- 2) **Poskytovateľ:** GtoG, s.r.o.
Vavilovova 1141/5, 851 01 Bratislava
V zastúpení: Mgr. Ivana Miklovič, PhD.
Bankové spojenie: Všeobecná úverová banka, a.s.
IBAN:
SWIFT:
IČO: 45397562
DIČ: 2022986790
IČ DPH: SK2022986790
Zápis v Obchodnom registri: Okresný súd Bratislava I., vložka č.: 63635/B
(ďalej len ako „poskytovateľ“)
(objednávateľ a poskytovateľ ďalej spolu len ako „zmluvné strany“ alebo jednotlivu „zmluvná strana“)

Čl. 2 Predmet zmluvy

- 1) Predmetom tejto zmluvy je záväzok poskytovateľa poskytovať pre objednávateľa, na základe jeho objednávok, **analýzu rozvojových potrieb a zabezpečenie série školení, zameraných na krízovú a pro-zákaznícku komunikáciu a rozvoj komunikačných zručností pre oddelenia, ktoré sú v komunikácii s externými a internými klientmi**, v rozsahu a za podmienok, stanovených touto zmluvou (ďalej aj len „služby“) a záväzok objednávateľa zaplatiť poskytovateľovi za poskytnuté služby cenu podľa tejto zmluvy a poskytnúť mu pre riadne plnenie zmluvy potrebnú súčinnosť.
Bližšia špecifikácia služieb je uvedená v bode 2) tohto článku zmluvy.
- 2) Služby spočívajú vo vykonaní nasledovných činností:
- **realizácia analýzy aktuálneho stavu a rozvojových potrieb** pre oddelenia, ktoré sú v komunikácii s externými a internými klientmi objednávateľa formou, shadowingu na pracoviskách objednávateľa.
 - vykonať školenie zamestnancov **v maximálne dvoch školiacich dňoch na každú školiacu skupinu, v období od februára 2022**. V prípade, že to bude situácia vyžadovať poskytovateľ zabezpečí alternatívu vo forme online školenia.

- 3) Poskytovateľ je oprávnený uvádzať vo svojich marketingových a obchodných dokumentoch objednávateľa ako svojho obchodného partnera (referencia).

Čl. 3 Čas a miesto plnenia

- 1) Poskytovateľ sa zaväzuje poskytovať služby **priebežne počas platnosti tejto zmluvy**. Konkrétny termín poskytnutia služby bude stanovený po dohode s poskytovateľom v individuálnej objednávke. Objednávku jednotlivých služieb je objednávateľ povinný zaslať písomnou formou poskytovateľovi najneskôr 15 pracovných dní pred požadovaným začiatkom realizácie služby. Objednávka musí obsahovať najmä číslo objednávky, predpokladaný čas a rozsah služby/školenia, tému školenia, cieľ školenia, popis očakávaní, identifikáciu potrieb objednávateľa/účastníkov. Poskytovateľ do troch (3) pracovných dní od doručenia objednávky potvrdí objednávateľovi možnosť realizácie objednávky, prípadne si vyžiada dodatočné informácie. Zmeny už akceptovanej objednávky musia byť písomne odsúhlasené oboma zmluvnými stranami.
- 2) **Miestom plnenia predmetu zmluvy sú priestory objednávateľa, uvedené v objednávke, ak nebude zmluvnými stranami dohodnuté inak.**

Čl. 4 Cena za služby

- 1) Cena za služby v rozsahu článku 2 tejto zmluvy je uvedená v prílohe č. 1 tejto zmluvy - Cenová ponuka poskytovateľa zo dňa 16.08.2021 a v zmysle ustanovení § 3 zákona č. 18/1996 Z. z. o cenách v znení neskorších predpisov.
- 2) Maximálna cena za služby podľa článku 2 tejto zmluvy poskytované počas trvania tejto zmluvy je vo výške **20 000,- EUR bez DPH** (slovom: dvadsaťtisíc eur), s jednotkovou cenou školiaceho dňa vo výške **1200 EUR bez DPH** (slovom: tisícdvesto eur)/za jeden lektorský deň a **600 EUR bez DPH** (slovom: šesťsto eur)/za shadowing 1 pracovisko. Objedávateľ nie je povinný vyčerpať maximálnu cenu za služby podľa predchádzajúcej vety.
- K cene za služby bude uplatnený režim DPH podľa právnych predpisov, platných v čase odovzdania výsledku služieb.
- 3) Ceny, uvedené v prílohe č. 1 tejto zmluvy, sú konečné a zahŕňajú všetky náklady súvisiace s predmetom plnenia, ak nie je v tejto zmluve alebo prílohe č. 1 uvedené inak. V prílohe č. 1 tejto zmluvy sú explicitne uvedené náklady a výdavky, ktoré nie sú súčasťou ceny a tieto náklady a výdavky budú hradené a znášané objednávateľom.

Čl. 5 Platobné podmienky

- 1) Zmluvné strany sa dohodli, že fakturácia sa uskutoční do pätnástich (15) dní po (i) realizácii školenia a (ii) odovzdaní sumárnej spätnej väzby zo školenia objednávateľom.
- 2) Poskytovateľ je povinný vystaviť a zaslať faktúru objednávateľovi na e-mailovú adresu:

Za deň doručenia každej faktúry, ktorá bude vystavená po vecnej a formálnej stránke v súlade s podmienkami, stanovenými v tomto článku zmluvy, sa považuje deň doručenia faktúry na e-mailovú adresu, uvedenú v tomto bode zmluvy. Faktúry doručené počas sviatkov a dní pracovného pokoja, resp. v pracovné dni po 16:00 hod., budú vždy považované za doručené najbližší nasledujúci pracovný deň. Objedávateľ nenesie zodpovednosť za nedoručenie faktúry zo strany poskytovateľa a ani nie je povinný o tejto skutočnosti poskytovateľovi upovedomiť.

- 3) Každá faktúra musí obsahovať všetky náležitosti v súlade so zákonom č. 222/2004 Z. z. o dani z pridanej hodnoty v znení neskorších predpisov (ďalej len „zákon o DPH“), vrátane rozdelenia predmetu fakturácie na jednotlivé druhy dodaných tovarov a služieb v zmysle ustanovení § 74 odsek 1 písmeno f) tohto zákona.
- 4) Prílohu ku každej faktúre bude tvoriť súpis objednaných služieb s dátumom ich vykonania.
- 5) Objedávateľ podpisom tejto zmluvy udeľuje poskytovateľovi súhlas k zasielaniu faktúr v elektronickej forme (v súlade s ustanovením § 71 ods. 1 písm. b) zákona o DPH).

- 6) V predmete e-mailu, ktorým bude elektronická faktúra zasielaná, musí byť (za účelom základnej identifikácie) uvedené slovo: „faktúra“, „invoice“, „dobropis“, „tarchopis“; popri tomto označení môžu byť v predmete e-mailu uvedené aj ďalšie znaky, slúžiace k bližšej identifikácii (čísla alebo písmená).
- 7) Elektronická faktúra musí byť vystavená len vo formátoch súborov PDF, TIF, JPEG, BMP a nesmie byť zaheslovaná, zamknutá na tlačenie, ani komprimovaná.
- 8) Každý e-mail môže obsahovať v prílohe iba jednu elektronickú faktúru, pričom všetky dokumenty, ktoré sa prikladajú k faktúre (podľa bodu 4) tohto článku zmluvy) musia byť zaslané v tom istom e-maile ako samotná faktúra. E-mail, ktorým bude zasielaná elektronická faktúra (prípadne spolu s ďalšími dokumentami) nesmie byť väčší než 20 MB.
- 9) Poskytovateľ je povinný zabezpečiť vierohodnosť pôvodu neporušenost' obsahu a čitateľnosť faktúry, vyhotovenej v elektronickej forme, v súlade s podmienkami zákona o DPH. Podpis faktúry kvalifikovaným elektronickým podpisom sa nevyžaduje.
- 10) V prípade, že faktúra:
 - bude obsahovať nesprávne údaje, nesprávne fakturovanú cenu,
 - nebude obsahovať všetky potrebné náležitosti (vrátane príloh) podľa tejto zmluvy,
 - nebude zabezpečená vierohodnosť jej pôvodu, neporušenost' obsahu a čitateľnosť a/alebo
 - nebude zaslaná v súlade s podmienkami, dohodnutými v tejto zmluve,objednávateľ je oprávnený vrátiť ju poskytovateľovi na doplnenie alebo opravu (faktúra bude vrátená na emailovú adresu, z ktorej bola doručená, to neplatí ak poskytovateľ objednávateľovi oznámi inú/osobitnú adresu, zriadenú pre tento účel). V takom prípade sa zastaví plynutie lehoty splatnosti a nová lehota splatnosti začne plynúť dňom doručenia opravenej faktúry objednávateľovi spôsobom, uvedeným v bode 11) tohto článku zmluvy.
- 11) Lehota splatnosti faktúry je tridsať (30) dní odo dňa jej doručenia na e-mailovú adresu objednávateľa, uvedenú v bode 2) tohto článku zmluvy.
- 12) Platobná povinnosť objednávateľa sa považuje za splnenú v deň, kedy bude uhrádzaná suma odpísaná z účtu objednávateľa.

Čl. 6 Záručná doba - zodpovednosť za vady

- 1) Poskytovateľ zodpovedá za to, že služby budú vykonané podľa podmienok stanovených touto zmluvou, požiadaviek všeobecne záväzných právnych predpisov a potrieb objednávateľa.
- 2) Poskytovateľ zodpovedá za vady, ktoré má výsledok poskytnutých služieb v čase jeho odovzdania objednávateľovi.
- 3) Zmluvné strany sa dohodli, že pre prípad vady služieb má objednávateľ právo požadovať a poskytovateľ povinnosť bezodplatne odstrániť vady a nedorobky, ktoré objednávateľ písomne reklamuje. Uplatnenie vady musí obsahovať opis reklamovaných nedostatkov.
- 4) Oprávnenú reklamáciu vady služieb je objednávateľ povinný uplatniť v lehote 10 pracovných dní odo dňa odovzdania výsledku služby, v písomnej forme na e-mailovú adresu zodpovedného zástupcu poskytovateľa, uvedeného v článku 8 bod 4) tejto zmluvy; V opačnom prípade sa predpokladá, že plnenie bolo odovzdané bez väd.
- 5) Poskytovateľ sa zaväzuje začať s odstraňovaním oprávnených reklamovaných väd a/alebo nedorobkov bez zbytočného odkladu od nahlásenia písomnej reklamácie a tieto vady a/alebo nedorobky odstrániť v termíne písomne dohodnutom obidvoma zmluvnými stranami.
- 6) Poskytovateľ zodpovedá objednávateľovi za všetky škody spôsobené objednávateľovi pri plnení povinností v zmysle tejto zmluvy, najviac však do výšky dohodnutej ceny plnenia, pri realizácii ktorého bola povinnosť porušená. Zodpovednosť za škodu nesie poskytovateľ aj v prípade, ak je takáto škoda spôsobená jeho zamestnancami alebo osobami ním poverenými činnosťou podľa tejto zmluvy.
- 7) Zodpovednosť za vady sa ďalej riadi príslušnými ustanoveniami Obchodného zákonníka.

- 8) Poskytovateľ je oprávnený použiť na výkon činností podľa tejto zmluvy svojich zamestnancov a externých spolupracovníkov (najmä osoby, uvedené v ponuke poskytovateľa); za ich činnosť však v plnom rozsahu zodpovedá poskytovateľ.

Čl. 7 Zmluvné pokuty a vyššia moc

- 1) Ak bude poskytovateľ v dôsledku svojho zavinenia v omeškaní s poskytovaním objednaných služieb oproti termínu, stanovenom v článku 3 bod 1) tejto zmluvy, je objednávateľ oprávnený uplatniť si u poskytovateľa nárok na zaplatenie zmluvnej pokuty vo výške 50,- EUR (slovom: päťdesiat eur) za každý aj začatý deň omeškania a to za každé jednotlivé porušenie tejto povinnosti.
- 2) Ak objednávateľ neuhradí faktúru v lehote splatnosti podľa článku 5 bod 11) tejto zmluvy, poskytovateľ je oprávnený uplatniť si u objednávateľa nárok na zaplatenie úroku z omeškania vo výške 0,05 % z dlžnej sumy za každý deň omeškania. Poskytovateľ sa zaväzuje, že žiadne iné sankcie voči objednávateľovi v prípade omeškania objednávateľa podľa predchádzajúcej vety tohto bodu zmluvy neuplatní; tým nie je dotknuté právo odstúpiť od zmluvy či pozastaviť ďalšie plnenia až do úhrady dlžnej sumy.
- 3) Ak poskytovateľ nenastúpi na odstraňovanie oprávnených reklamovaných väd v lehote podľa článku 6 bod 5) tejto zmluvy a/alebo reklamované vady neodstráni v písomne dohodnutom termíne, má objednávateľ právo uplatniť si u poskytovateľa nárok na zaplatenie zmluvnej pokuty vo výške 50,- EUR (slovom: päťdesiat eur) za každý aj začatý deň omeškania a to za každú reklamovanú vadu jednotlivu.
- 4) Poskytovateľ je povinný zmluvnú pokutu podľa bodu 1) a 3) tohto článku zmluvy uhradiť bez zbytočného odkladu potom, čo ho k tomu objednávateľ vyzve, najneskôr však do 14 dní od doručenia výzvy objednávateľa. Nároky objednávateľa na náhradu škody tým nie sú dotknuté a to v plnom rozsahu vzniknutej škody.
- 5) Za omeškanie poskytovateľa, resp. za porušenie jeho povinnosti sa nebude považovať prípad, ak objednávateľ neposkytol k plneniu poskytovateľa svoju súčinnosť – najmä včas (najneskôr 10 pracovných dní pred konaním školenia) nedodal potrebné podklady ku školeniu - popis cieľa, očakávaní, identifikáciu potrieb objednávateľa/účastníkov, ak v dôsledku toho nie je možné službu dodať.
- 6) Ak objednávateľ bez objektívneho dôvodu nesprístupní priestory, v ktorých sa má služba vykonať, resp. zruší školenie alebo akúkoľvek objednanú službu neskôr ako 10 pracovných dní pred jej konaním, je povinný uhradiť poskytovateľovi 30% z ceny zrušenej služby.
- 7) Žiadna zmluvná strana nebude zodpovedná za nesplnenie alebo oneskorenie splnenia akýchkoľvek povinností podľa tejto zmluvy, ktoré sa stali prakticky nemožnými alebo ktorých plnenie je neprimerane sťažené kvôli okolnostiam, ktoré sú mimo jej kontroly (takéto okolnosti zahŕňajú, bez obmedzenia, prírodné katastrofy; teroristické činy; vojnu; oficiálne akty alebo nariadenia; epidémiu, pandémiu, prenosnú chorobu; karanténu; národné alebo regionálne núdzové situácie) alebo z akéhokoľvek iného dôvodu mimo kontrolu zmluvnej strany (napr. choroba lektora a pod.) (ďalej len „Prekážka“).
- 8) V prípade, keď niektorá zmluvná strana zistí, že z dôvodu Prekážky je znemožnená realizácia jednej alebo viacerých jej povinností, okamžite to oznámi druhej zmluvnej strane. Toto oznámenie musí byť písomné a musí obsahovať údaje o vzniku a povahe okolností a jeho možných dôsledkoch pre realizáciu služieb.
- 9) Ak prípad Prekážky nastane, nie je druhá strana oprávnená uplatniť si žiadne sankcie z titulu prípadného porušenia povinností, ku ktorým došlo v súvislosti s Prekážkou, najmä nie je oprávnená odstúpiť od zmluvy (s výnimkou prípadu podľa bodu 10) tohto článku zmluvy), požadovať náhradu škody alebo zaplatenie zmluvnej pokuty. Zmluvné strany sa v takomto prípade zaväzujú navzájom sa o vzniku Prekážky informovať a v dobrej viere hľadať vzájomne akceptovateľné riešenie.
- 10) Ak trvanie Prekážky presiahne dobu dva (2) mesiace má zmluvná strana, ktorá sa odvolala na Prekážku, právo odstúpiť od zmluvy. Účinky odstúpenia nastanú dňom doručenia oznámenia druhej zmluvnej strane.

Čl. 8 Doručovanie

- 1) Všetky oznámenia a žiadosti podľa zmluvy budú urobené v písomnej forme a budú doručené osobne, kuriérom alebo doporučenou poštou príslušnej zmluvnej strane. Za zachovanie písomnej formy sa považuje aj odoslanie a potvrdenie písomností zasielaných e-mailom podľa zmluvy na e-mailové adresy, uvedené v tomto článku zmluvy.
- 2) Oznámenia, žiadosti a zasielané dokumenty sa budú považovať za doručené:
 - a. momentom odovzdania písomnosti osobe oprávnenej prijímať písomnosti za túto zmluvnú stranu na príslušnej adrese alebo momentom odmietnutia prevzatia (v prípade osobného doručenia a doručenia kuriérom) oprávneným zástupcom zmluvnej strany alebo
 - b. uplynutím piateho (5.) kalendárneho dňa od ich odoslania (v prípade doručovania doporučenou poštou);
 - c. písomnosť doručovaná elektronickou poštou (e-mailom) sa považuje za doručenú dňom preukázateľného odoslania písomnosti druhej zmluvnej strane, ktorej je adresovaná, a to na e-mailovú adresu, ktorú táto zmluvná strana na doručovanie určila.
- 3) Oznámenia, žiadosti a dokumenty doručené zmluvnej strane v daný pracovný deň v čase mimo bežnej pracovnej doby (8:00 hod. až 16:00 hod.) budú vždy považované za doručené nasledujúci pracovný deň.
- 4) Oznámenia, žiadosti a dokumenty, ktoré majú byť zmluvnej strane doručené budú, pokiaľ nie je v tejto zmluve uvedené inak, druhej zmluvnej strane doručované výlučne na adresu uvedenú v čl. 1 tejto zmluvy.
Osoby oprávnené konať:

za objednávateľa:

vo veciach zmluvných: Mgr. Dominika Miklášová

tel.:

e-mail:

vo veciach technických: Mar. Lívia Pitáková, referent vzdelávania a marketingu

tel.:

e-mail:

za poskytovateľa:

Mgr. Ivana Miklovič, PhD.

tel.:

e-mail:

Zodpovedných zástupcov zmluvných strán a ich kontaktné údaje podľa bodu 4) tohto článku môžu zmluvné strany meniť písomným oznámením doručeným druhej zmluvnej strane (stačí e-mailom). Takáto zmena zmluvy je účinná doručením písomného oznámenie druhej zmluvnej strane bez potreby uzatvorenia písomného dodatku k zmluve.

- 5) Oznámenia, žiadosti a dokumenty doručované podľa zmluvy budú vždy vyhotovené v slovenskom jazyku.

Čl. 9 Zachovanie dôvernosti informácií a ochrana osobných údajov

- 1) Zmluvné strany sú povinné zaistiť utajenie získaných dôverných informácií spôsobom obvyklým pre utajovanie takýchto dôverných informácií, ak nie je výslovne dohodnuté inak. Táto povinnosť platí bez ohľadu na ukončenie platnosti a účinnosti zmluvy. Zmluvné strany sú povinné zaistiť utajenie dôverných informácií aj u svojich zamestnancov, zástupcov, ako aj iných spolupracujúcich tretích strán, pokiaľ im takéto informácie boli poskytnuté.
- 2) Za dôverné informácie sa považujú všetky a akékoľvek údaje, dáta, podklady, poznatky, dokumenty alebo akékoľvek iné informácie, bez ohľadu na formu ich zachytenia:
 - a) ktoré sa týkajú zmluvnej strany (najmä informácie o jej činnosti, štruktúre, hospodárskych výsledkoch, všetky zmluvy, finančné, štatistické a účtovné informácie, informácie o jej majetku, aktívach a pasívach, pohľadávkach a záväzkoch, informácie o jej

technickom a programovom vybavení, know-how, hodnotiace štúdie a správy, podnikateľské stratégie a plány, informácie týkajúce sa predmetov chránených právom priemyselného alebo iného duševného vlastníctva) a všetky ďalšie informácie o zmluvnej strane,

b) ktoré sa týkajú obchodných partnerov zmluvných strán,

c) pre ktoré je stanovený všeobecne záväznými právnymi predpismi platnými a účinnými na území Slovenskej republiky osobitný režim nakladania (najmä obchodné tajomstvo, bankové tajomstvo, daňové tajomstvo, osobné údaje, utajované skutočnosti),

d) ktoré sú výslovne zmluvnou stranou označené ako „dôverné“ alebo iným obdobným označením.

- 3) Dôverné informácie poskytnuté, odovzdané, oznámené, sprístupnené alebo akýmkoľvek iným spôsobom získané jednou zmluvnou stranou od druhej zmluvnej strany na základe alebo v akejkoľvek súvislosti so zmluvou môžu byť použité výlučne na účely plnenia predmetu zmluvy a v súlade s predpismi, ktoré upravujú nakladanie s takýmito údajmi. Zmluvné strany sa zaväzujú dôverné informácie ako aj všetky informácie poskytnuté, odovzdané, oznámené, sprístupnené alebo akýmkoľvek iným spôsobom získané zmluvnými stranami na základe zmluvy udržiavať v prísnej tajnosti, zachovávať o nich mlčanlivosť a chrániť ich pred zneužitím, poškodením, zničením, znehodnotením, stratou a odcudzením, a to i po ukončení platnosti a účinnosti zmluvy. Zmluvná strana nie je oprávnená bez predchádzajúceho písomného súhlasu druhej zmluvnej strany dôverné informácie poskytnúť, odovzdať, oznámiť, sprístupniť, zverejniť, publikovať, rozširovať, vyraziť ani použiť inak než na účely plnenia predmetu zmluvy, a to ani po ukončení platnosti a účinnosti zmluvy, s výnimkou prípadu ich poskytnutia a/alebo odovzdania a/alebo oznámenia a/alebo sprístupnenia odborným poradcom zmluvnej strany (vrátane právnych, účtovných, daňových a iných poradcov alebo auditorov), ktorí sú buď viazaní všeobecnou profesionálnou mlčanlivosťou stanovenou alebo uloženou platnými právnymi predpismi alebo sú povinní zachovávať mlčanlivosť na základe písomnej dohody so zmluvnou stranou, ako aj svojim externým spolupracovníkom, subdodávateľom, zamestnancom povereným úlohami, z ktorých vyplýva nevyhnutnosť oboznamovať sa s Dôvernými informáciami a to v rozsahu nevyhnutnom pre plnenie ich úloh.
- 4) Povinnosť zmluvných strán zachovávať mlčanlivosť o dôverných informáciách sa nevzťahuje na informácie, ktoré:
 - a) boli zverejnené už pred podpisom zmluvy, čo musí byť preukázateľné na základe poskytnutých podkladov, ktoré túto skutočnosť dokazujú,
 - b) sa stanú všeobecne a verejne dostupné po podpise zmluvy z iného dôvodu ako z dôvodu porušenia povinností podľa zmluvy, čo musí byť preukázateľné na základe poskytnutých podkladov, ktoré túto skutočnosť dokazujú,
 - c) majú byť sprístupnené na základe povinnosti stanovenej platnými právnymi predpismi, rozhodnutím súdu, prokuratúry alebo iného oprávneného orgánu verejnej moci, pričom v tomto prípade zmluvná strana, ktorá je povinná informácie sprístupniť, bezodkladne doručí druhej zmluvnej strane písomné oznámenie o tejto skutočnosti ešte pred sprístupnením týchto informácií (ak je to možné),
 - d) boli získané zmluvnou stranou od tretej strany, ktorá ich legitímne získala, a ktorá nemá žiadnu povinnosť, ktorá by obmedzovala ich zverejňovanie.
- 5) Každá zmluvná strana bude zachovávať mlčanlivosť ohľadne dôvernej informácie poskytnutej druhou zmluvnou stranou, a to s rovnakou starostlivosťou, s akou zachováva mlčanlivosť o vlastnej dôvernej informácii rovnakej povahy, vždy však najmenej v rozsahu primeranom odbornej starostlivosti. Každá zmluvná strana sa zaväzuje zabezpečiť s využitím technických, organizačných a administratívnych prostriedkov potrebné opatrenia za účelom zamedzenia úniku, zneužitia, poškodenia, zničenia, znehodnotenia, straty alebo odcudzenia dôvernej informácie a je povinná viesť dôverné informácie oddelene od dôverných informácií získaných od akejkoľvek tretej osoby.
- 6) Povinnosť mlčanlivosti zmluvných strán ohľadne dôverných informácií podľa zmluvy trvá aj po skončení zmluvy. Táto povinnosť prechádza na právnych nástupcov zmluvných strán.
- 7) V prípade porušenia povinnosti mlčanlivosti ohľadne dôverných informácií niektorou zmluvnou stranou, je dotknutá zmluvná strana oprávnená domáhať sa ochrany

podľa ustanovení § 53 a nasl. Obchodného zákonníka; tým nie je dotknuté právo poškodenej zmluvnej strany na náhradu škody.

- 8) Osobné údaje sú v zmysle zákona č. 18/2018 Z. z. o ochrane osobných údajov a o zmene a doplnení niektorých zákonov (ďalej len „Zákon o ochrane osobných údajov“) údaje týkajúce sa identifikovanej fyzickej osoby alebo identifikovateľnej fyzickej osoby, ktorú možno identifikovať priamo alebo nepriamo, najmä na základe všeobecne použiteľného identifikátora, iného identifikátora, ako je napríklad meno, priezvisko, identifikačné číslo, lokalizačné údaje alebo online identifikátor, alebo na základe jednej alebo viacerých charakteristík alebo znakov, ktoré tvoria jej fyzickú identitu, fyziologickú identitu, genetickú identitu, psychickú identitu, mentálnu identitu, ekonomickú identitu, kultúrnu identitu alebo sociálnu identitu (ďalej len „Osobné údaje“).
- 9) Pokiaľ budú zmluvné strany v súvislosti s uzatvorením a plnením tejto zmluvy spracúvať aj osobné údaje fyzických osôb z prostredia druhej zmluvnej strany, sú povinné dodržiavať všeobecne záväzné právne predpisy o ochrane osobných údajov, najmä Nariadenie Európskeho parlamentu a Rady (EÚ) 2016/679 z 27. apríla 2016 o ochrane fyzických osôb pri spracúvaní osobných údajov a o voľnom pohybe takýchto údajov, ktorým sa zrušuje smernica 95/46/ES (všeobecné nariadenie o ochrane údajov) (ďalej len „GDPR“) a Zákon o ochrane osobných údajov, ako aj iné zákony, nariadenia a štandardy, a to vždy v ich v aktuálnom znení.
- 10) Na strane objednávateľa je možné kontaktovať osobu zodpovednú za osobné údaje na gdpr@bvsas.sk. V rozsahu, v akom je potrebné zmluvu alebo nadväzujúce podklady, vrátane v nich uvedených osobných údajov fyzických osôb, evidovať a uchovávať na účely daňovej, účtovnej alebo podobnej evidencie alebo tieto osobné údaje inak spracúvať na účely daňových, účtovných, BOZP a/alebo podobných predpisov, napr. na účely doručenia faktúry príslušnému pracovníkovi druhej zmluvnej strany, je zodpovedajúce uchovávanie a ďalšie spracúvanie osobných údajov nevyhnutné na splnenie príslušnej zákonnej povinnosti zmluvnej strany [podľa čl. 6 ods. 1 písm. c) GDPR]. Zmluvné strany spracúvajú uvedené osobné údaje [podľa čl. 6 ods. 1 písm. f) GDPR], napr. za účelom komunikácie s príslušnými pracovníkmi druhej zmluvnej strany súvisiacej s plnením zmluvy. Informačné povinnosti voči dotknutým osobám – účastníkom školenia - v zmysle predpisov o ochrane osobných údajov plní objednávateľ.
- 11) Zmluvná strana je povinná zabezpečiť, aby boli vykonané všetky príslušné preventívne opatrenia na zaistenie bezpečnosti a predchádzanie poškodeniu, strate alebo zničeniu osobných údajov. Pokiaľ sa osobné údaje jednej zmluvnej strany stanú dostupnými pre neoprávnenú osobu alebo ich takáto osoba získa, druhá zmluvná strana je povinná bezodkladne upovedomiť dotknutú zmluvnú stranu o danom neoprávnenom prístupe a postupovať v súčinnosti s dotknutou zmluvnou stranou pri výkone akýchkoľvek opatrení s cieľom zmierniť následky straty alebo neoprávneného prístupu k osobným údajom. V stanovených prípadoch je zmluvná strana povinná vykonať všetky príslušné opatrenia na zabezpečenie, aby všetci jej zástupcovia, obchodní partneri a subdodávatelia konali v súlade s týmto ustanovením pri každom spracovaní osobných údajov, ktoré sú súčasťou zmluvy.

Čl. 10 Postavenie poskytovateľa

- 1) Poskytovateľ nesmie byť v čase uzatvorenia zmluvy v úpadku, tak ako je definovaný v zmysle zákona č. 7/2005 Z. z. o konkurze a reštrukturalizácii a o zmene a doplnení niektorých zákonov.
- 2) Poskytovateľ nesmie previesť svoje práva, vyplývajúce z tejto zmluvy bez predchádzajúceho písomného súhlasu druhej zmluvnej strany. V opačnom prípade je takýto prevod práv neplatný.

Čl. 11 Ochrana autorských práv

- 1) Poskytovateľ je výhradným vykonávateľom autorských práv v zmysle zákona č. 185/2015 Z.z. Autorského zákona k všetkým výstupom, prezentáciám a školiacim materiálom (a to k celku, ako aj k ich jednotlivým častiam a bez ohľadu na formu, v ktorej sú zachytené - písomne, elektronicky a pod.) použitým pre poskytnutie služby (ďalej len „Dielo“). Poskytovateľ udeľuje objednávateľovi súhlas na použitie Diela, a to v rámci interných potrieb objednávateľa, konkrétne právo použiť Dielo alebo jeho časť pri interných aktivitách objednávateľa.
- 2) Objednávateľ nie je oprávnený bez predchádzajúceho písomného súhlasu poskytovateľa vykonávať akékoľvek úpravy či zmeny Diela. Objednávateľ nie je oprávnený bez predchádzajúceho písomného súhlasu poskytovateľa zverejniť, sprístupniť alebo poskytnúť Dielo alebo jeho časť tretím osobám.
- 3) Objednávateľ nezískava žiadne právo k podkladom poskytovateľa, know-how poskytovateľa, koncepcii ani k metodike vzdelávania či poskytnutia inej služby, ktoré zostávajú výlučným vlastníctvom poskytovateľa.
- 4) Cena za udelenú licenciu je zahrnutá v cene služby. Vlastnícke právo k hmotným nosičom, na ktorých je dielo zachytené a právo objednávateľa Dielo použiť (licenciu) nadobúda objednávateľ momentom úhrady dohodnutej ceny poskytovateľovi.

Čl. 12 Záverečné ustanovenia

- 1) Táto zmluva sa uzatvára na dobu určitú, t. j. na **dvadsaťštyri (24) mesiacov odo dňa nadobudnutia účinnosti tejto zmluvy alebo do vyčerpania finančného limitu** uvedeného v článku 4 bod 2) tejto zmluvy, podľa toho, ktorá skutočnosť nastane skôr.
- 2) Zmluva nadobúda platnosť dňom jej podpisu oprávnenými zástupcami oboch zmluvných strán a účinnosť dňom nasledujúcim po dni jej zverejnenia na webovom sídle objednávateľa.
- 3) Meniť alebo doplňovať obsah tejto zmluvy je možné len formou písomných dodatkov, a to na základe vzájomnej dohody oboch zmluvných strán, ak z tejto zmluvy nevyplýva inak.
- 4) Pred skončením dohodnutej lehoty je možné zmluvu a/alebo čiastkovú objednávku zrušiť:
 - a) dohodou zmluvných strán, ktorej súčasťou je i vysporiadanie vzájomných záväzkov a pohľadávok,
 - b) odstúpením od tejto zmluvy a/alebo čiastkovej objednávky zo strany objednávateľa, v prípade porušovania podmienok dohodnutých v tejto zmluve poskytovateľom a to aj čiastočne,
 - c) výpoveďou zo strany objednávateľa s jednomesačnou výpovednou lehotou, ktorá začína plynúť prvým (1.) dňom kalendárneho mesiaca nasledujúceho po doručení písomnej výpovede druhej zmluvnej strane. Výpoveď tejto zmluvy nemá vplyv na plnenie jednotlivých už potvrdených objednávok, ktoré budú naďalej riadne plnené, ak sa zmluvné strany v konkrétnom prípade nedohodnú inak.
 - d) odstúpením od tejto zmluvy a/alebo čiastkovej objednávky zo strany poskytovateľa, ak je objednávateľ v omeškaní s úhradou akejkoľvek platby splatnej v zmysle tejto zmluvy a úhradu nevykonal ani napriek písomnej upomienke, v dodatočnej lehote poskytnutej mu poskytovateľom.
- 5) Objednávateľ je oprávnený okamžite odstúpiť od tejto zmluvy, aj v prípade, ak poskytovateľ vstúpil do likvidácie, alebo bol podaný návrh na vyhlásenie konkurzu na majetok poskytovateľa alebo bol podaný návrh na povolenie reštrukturalizácie poskytovateľa, resp. ak existuje dôvodná obava, že plnenie záväzkov poskytovateľa podľa tejto zmluvy je vážne ohrozené.
- 6) Odstúpením od zmluvy niektorou zmluvnou stranou, nie je dotknuté právo na náhradu škody, vyplývajúcej zo zmluvy.
- 7) Odstúpenie od zmluvy a/alebo čiastkovej objednávky objednávateľom je účinné dňom jeho/jej písomného doručenia poskytovateľovi.

- 8) Objednávateľ i poskytovateľ je oprávnený odstúpiť samostatne aj od každej čiastkovej objednávky jednotlivo, ak nastanú dôvody podľa tohto článku zmluvy.
- 9) Zmluvné strany vylučujú jednostranné započítanie pohľadávok, vyplývajúcich z tejto zmluvy.
- 10) Vzájomné vzťahy zmluvných strán touto zmluvou neupravené sa riadia príslušnými ustanoveniami Obchodného zákonníka a ďalších všeobecne záväzných právnych predpisov.
- 11) Táto zmluva je vyhotovená v troch (3) vyhotoveniach, z ktorých si dve (2) vyhotovenia ponechá objednávateľ a jedno (1) vyhotovenie poskytovateľ.
- 12) Zmluvné strany vyhlasujú, že zmluvu uzavreli slobodne, vážne a bez omylu, nebola uzavretá v tiesni za nápadne nevýhodných podmienok, zmluvu si prečítali, jej obsahu porozumeli a na znak súhlasu zmluvu podpisujú.
- 13) Zmluvné strany sa zaväzujú, že v prípade organizačných zmien všetky práva a povinnosti vyplývajúce z tejto zmluvy postúpia na novú nástupnícku právnickú, resp. fyzickú osobu.
- 14) Neoddeliteľnou prílohou tejto zmluvy je:
Príloha č. 1 – Cenová ponuka poskytovateľa zo dňa 16.08.2021
- 15) V prípade rozporu medzi ustanoveniami prílohy č. 1 a ustanoveniami zmluvy majú prednosť ustanovenia tejto zmluvy.

V Bratislave, dňa **1-9-02-2022**
Za objednávateľa:
Bratislavská vodárenská spoločnosť, a.s.

V Bratislave, dňa **1-8-02-2022**
Za poskytovateľa:

JUDr. Peter Olajoš
predseda predstavenstva a generálny riaditeľ
na základe podpisového poriadku

Mgr. Ivana Miklovič, PhD.
konateľ GtoG, s.r.o.

2021

PONUKA NA VZDELÁVANIE

Komunikačné zručnosti



GtoG, s.r.o.



OBSAH

Predstavenie spoločnosti

Analýza vzdelávacích potrieb

Ponuka vzdelávacieho programu

Krizová komunikácia

Rozvoj komunikačných zručností pre zamestnancov Kontaktného centra
a Call centra

Time manažment a práca z domu

Cenová ponuka

Kontaktné údaje

*Žijeme v inej dobe, v inej ére.
V dobe, kedy tí,
ktorí PREMÝŠLAJÚ INAK,
budú oceňovaní viac než kedykoľvek inokedy.
Žijeme v dobe, ktorá bude vytváraná ľuďmi, ktorí VIDIA VECI INAK,
ktorí majú iní prístup k životu –
taký, ktorý oceňuje schopnosti, ktorým hovorí „vyšší koncept, vyšší dotyk“.
Daniel Pink*

*Ako pripraviť vašich zamestnancov
na nový trend?*

GtoG
OSVETOVÁ A UČEBNÁ SPOLUČnosť



KTO SME

„Dobré je nepriateľom skvelého.

A to je jeden z hlavných dôvodov, prečo je tak málo toho, čo sa stane skvelým.

Nemáme skvelé školy predovšetkým preto, že máme dobré školy.

Nemáme skvelú vládu, hlavne preto, že máme dobrú vládu.

Málo ľudí dosiahne skvelý život, z veľkej časti preto, že je ľahké uspokojiť sa s dobrým životom. Drvivá väčšina spoločností sa nikdy nestane skvelými presne preto, že sa stane celkom dobrými

– a to je ich hlavný problém“.

Jim Collins

... kvalita Vašej práce či úspech závisia od toho, v čo veríte a za čo preberáte zodpovednosť. Aby ste odstránili nežiaduce mentálne hranice, ktoré Vás držia v „priemernosti“ a bránia Vám stať sa najlepšimi v odbore, ktorom podnikáte, prichádza k vám GtoG, s.r.o.

GtoG je mladá spoločnosť, ktorá sa zaoberá vzdelávaním a komplexným rozvojom ľudského potenciálu. Hlavným zámerom spoločnosti je *byť sprievodcom pre svojich zákazníkov na ceste k objaveniu a naplneniu potenciálu jedinca, tímu či celej spoločnosti.*

Našou ambíciou je, aby *programy, ktoré ponúkame, odrážali najnovšie trendy v oblasti vzdelávania a rozvoja zamestnancov, boli použiteľné v praxi a zároveň prinášali želaný efekt v práci zákazníkov.*

Naša identita:

2

- **Postoj** – zmenou uhlu pohľadu prispieť k zmene postoja, zmenou postoja, dosiahnuť vyššiu úroveň z hľadiska vedomostí, zručností, či výsledkov
- **Nadhľad** – schopnosť vidieť súvislosti a väzby medzi informáciami
- **Inovativnosť** – nové myšlienky či nové pohľady na známe veci
- **Proaktivita** – prevzatie zodpovednosti za svoj život, za to, aby sa „zámery“ uskutočnili
- **Krok vpred** – minimálne jeden prvok kvalitatne pretrénovaný, jedna myšlienka, ktorá zmení uhol pohľadu
- **Pomáhajúca spätná väzba** – nie vždy príjemná, pohodlná ... posúvajúca však o úroveň vyššie
- **Využitelnosť poznatkov pre prax** na základe poukázania prieniku medzi aktivitami a praxou účastníkov, či praktických skúseností a odporúčaní lektorov
- **Pozitívna energia** – odísť zo stretnutia nabudený do ďalšej práce

G to G
- nejde len o vzdelávanie
... ide o štýl života.

PRIORITNÉ OBLASTI

GtoG zastrešuje viaceré oblasti tréningov: Predajné, Osobnostné, Manažérske. Popri vzdelávaní dospelých sa venuje efektívnemu využívaniu potenciálu zamestnancov práve na základ rôznych nástrojov HR: Koučing, TEAM audit, Hodnotiace rozhovory, Assessment centrum ...

SPÔSOB PRÁCE GtoG

Zámerom spoločnosti GtoG je poskytovať naším klientom *komplexné riešenie* – to znamená na základe porozumenie Vaším dlhodobým cieľom, prioritám celej spoločnosti, či jej jednotlivých častí, vytvoriť pre Vás také riešenia, ktoré Vám pomôžu dosiahnuť Vaše ciele. Veríme, že každá požiadavka je jedinečná a vyžaduje riešenie šité na mieru.

Aby bolo možné pripraviť tréning skutočne podľa Vašich potrieb, navrhujeme postupovať nasledovným spôsobom:



3

- *Identifikácia dlhodobých a krátkodobých cieľov spoločnosti*, ktorá nám umožní zasadiť školenie do kontextu smerovania Vašej firmy
- *Identifikácia očakávaní od školenia* – čo sa má konkrétne zmeniť u účastníkov po absolvovaní školenia, z čoho vzišla požiadavka a pod.
- *Identifikácia potrieb účastníkov* – po stanovení čo chce spoločnosť je potrebné zistiť, na akej úrovni sa nachádzajú účastníci v súčasnosti. Tento krok navrhujeme zrealizovať priamym pozorovaním účastníkov pri práci (v teréne), mapovanie ich ťažkostí pri práci.
- *Navrhnutie konceptu tréningu podľa zistených informácií* – a odsúhlasenie konceptu z Vašej strany
- *Realizácia školenia*
- *Mapovanie spokojnosti so školením* a naplnením očakávaní účastníkov a zadávateľa.
- *Navrhnutie ďalších krokov rozvoja pracovníkov* zistených na základe spolupráce.

ANALÝZA ROZVOJOVÝCH POTRIEB

Analýzu vzdelávacích potrieb je možné realizovať niekoľkými formami:

Mystery shopping

Shadowing / Analýza nahrávok

Zisťovanie spokojnosti klientov

MYSTERY SHOPPING

Stručný popis:

- Mystery shopping je kvalitatívny metóda výskumu trhu, ktorá meria kvalitu služieb.
- Výstupom je zhodnotenie jednotlivých pracovníkov, ako aj vypracovanie sumárnej správy o silných stránkach a rozvojových možnostiach

Potrebné vstupné podklady:

- Štandardy predajného rozhovoru podľa ktorých bude pracovník hodnotený

4

SHADOWING

Stručný popis:

- Sledovanie pracovníkov kontaktného centra pri práci (Analýza nahrávok pracovníkov Call Centra); výber najlepších pracovníkov a pozorovanie pracovníkov z pracovísk, na ktoré je najviac sťažností
- Výstupom je vypracovanie sumárnej správy o silných stránkach a rozvojových možnostiach; Návrh štandardu predajného rozhovoru a Call scriptu telefonického rozhovoru

Potrebné vstupné podklady:

- Postúpenie nahrávok - rozhovor s klientom
- Vytypovanie najšikovnejších pracovníkov a pracovísk, kde sa objavuje najviac sťažností

ZISŤOVANIE SPOKOJNOSTI KLIENTOV

Stručný popis:

- Pokiaľ firma nemá zavedený klasický prieskum spokojnosti klientov, alternatívou je kontaktovať klienta po istom čase a zrealizovať miniprieskum zameraný na zistenie:
*Do akej miery bol klient spokojný s vyriešením požiadavky?
Čo by navrhol klient zmeniť, aby bol ešte viac spokojný?
Čo by spoločnosť mohla robiť a nerobiť?*
-

Potrebné vstupné podklady:

- Miniprieskum je možné realizovať interným/externým človekom.
- Vytypovanie klientov, ktorých je vhodné kontaktovať
- Kvalitne pripravený script rozhovoru

PONUKA VZDELÁVACIEHO PROGRAMU

Názov	KRÍZOVÁ KOMUNIKÁCIA
Východiská	<p><i>Nie vždy idú veci hladko. Občas na nás klient začne kričať, útočiť, spochybňovať kvalitu spoločnosti ... toto sú momenty, kedy môžeme klienta stratiť, alebo z nahnevaného klienta sa môže stať lojálny klient.</i></p> <p><i>Všetko závisí od prístupu a komunikácie.</i></p>
Zámery tréningu	<ul style="list-style-type: none"> • Naučiť sa, ako zvládať vypuklé emócie druhej strany • Natrénovať si, ako zefektívniť rozhovor smerom k nájdeniu riešenia • Získať rôzne komunikačné techniky na zvládnutie náročnej komunikácie
Cieľová skupina	<ul style="list-style-type: none"> • Zamestnanci dispečingu
Rozsah	<ul style="list-style-type: none"> • 2 dni
Kľúčové témy	<p>Vstup do témy</p> <ul style="list-style-type: none"> • Na profesionalite záleží <p>Vedenie rozhovoru</p> <ul style="list-style-type: none"> • Štruktúra rozhovoru • Náviki • Ako sa dobre pripraviť na rozhovor <p>Na postoji, ako komunikujeme informácie, záleží</p> <ul style="list-style-type: none"> • Ako vplýva spôsob, akým komunikujeme na reakciu druhej strany • Transakčná analýza – identifikácia typov, spoznanie vlastného preferovaného typu • Náviki správneho podávania informácie <p>Efektivita rozhovoru</p> <ul style="list-style-type: none"> • Komunikačné techniky • Ako zvládať emócie na základe techník aktívneho počúvania • Ako usmerňovať racionálne na základe správne kladených otázok • Časté komunikačné chyby <p>Náročné situácie</p> <ul style="list-style-type: none"> • Rôzne typy náročných klientov a ako ich zvládnuť • Rôzne techniky zvládnutia námietok • Tipy, ako zvládnuť náročné situácie

	<p>Stres a mentálna odolnosť</p> <ul style="list-style-type: none"> • Ako nás ovplyvňuje stres? • Čo je to mentálna odolnosť? • Techniky zvládania vypuklých emócií
--	---

Názov	<p>ROZVOJ KOMUNIKAČNÝCH ZRUČNOSTÍ ZAMESTNANCOV, KTORÍ SÚ V PRIAMOM KONTAKTE S EXTERNÝM KLIENTOM BVS, A. S.</p>
Východiská	<p><i>Klient a kvalitní zamestnanci sú na prvom mieste. Od nich závisí prosperita firmy.</i></p> <p><i>Čo o vás hovoria vaši klienti?</i> <i>Najzásadnejšia otázka, ktorú sa klienta môžete opýtať, znie: „Odporučili by ste nás vašim známym?“</i> <i>To je váš definitívny test. Ak odpoveď znie: „Hm, nie som si istý,“ nie je to dobrý výsledok.</i></p>
Zámery tréningu	<ul style="list-style-type: none"> • Uvedomiť si, prečo na proklientskej orientácii záleží. • Spoznať, čo si všíma klient na firme • Ako komunikovať s klientom tak, aby to bol pre klienta príjemný zážitok
Cieľová skupina	<ul style="list-style-type: none"> • Zamestnanci Kontaktného centra a Call Centra
Rozsah	<ul style="list-style-type: none"> • 2 dni
Kľúčové témy	<p>Čo si všíma klient na firme</p> <ul style="list-style-type: none"> • Dve základné oblasti, ktoré si klient všíma • Kde sa nachádzame ako firma? • Kde sa chceme nachádzať? • Ako sa dostaneme k vízií? <p>Komunikácia a prístup – základ všetkého</p> <ul style="list-style-type: none"> • Štruktúra rozhovoru • Vytvorenie rapportu s klientom • Ako identifikovať potreby klienta • Ako prezentovať riešenie • Uzatvorenie rozhovoru

	<p>Základy predajných zručností</p> <ul style="list-style-type: none"> • Predaj je hra • Cross selling, Upselling a prečo na nich záleží • Techniky zvládania námietok • Uzatvorenie predajného rozhovoru <p>Rôzne typy klientov</p> <ul style="list-style-type: none"> • Charakteristika jednotlivých typov: silné stránky, slabé stránky • Identifikácia daného typu podľa stránka slov a reči tela • Reakcie v strese – stresové signály jednotlivých typov • Potreby daného typu • Adaptačné stratégie, aby komunikácia bola efektívna <p>Riešenie náročných situácií</p> <ul style="list-style-type: none"> • Rôzne typy náročných klientov z praxe • Techniky zvládania náročných klientov
--	--

Názov	TIME MANAGEMENT a PRÁCA Z DOMU
Východiská	<p>Každý máme k dispozícii 24 hodín. Ako je možné, že niekto za tento čas stihne toho mnoho a iní ledva stihnú základné povinnosti?</p> <p>Home office je pre mnohých ľudí záťažou. K dispozícii je veľa lákadiel. Ako pracovať z domu efektívne?</p> <p>Nie je rozhodujúce, koľko času máme k dispozícii. oveľa dôležitejšie je, ako využívame čas, ktorý nám bol nadelený.</p> <p>Ide o efektívne využívanie času. Vytvorenie si sady prospešných návykov, ktoré nám pomôžu pracovať šikovnejšie a s väčšou ľahkosťou dosahovať výsledky.</p>
Zámery tréningu	<ul style="list-style-type: none"> • Naučiť sa techniky dlhodobého a krátkodobého plánovania • Spoznať techniky na odstránenie zlodejov času • Spoznať zákonitosti budovania dobrých návykov
Cieľová skupina	<ul style="list-style-type: none"> • Zamestnanci Kontaktného centra a Call Centra
Rozsah	<ul style="list-style-type: none"> • 1-2 dni
Kľúčové témy	<p>Mapovanie momentálnej situácie</p> <ul style="list-style-type: none"> • Nakoľko ste spokojní so súčasnou situáciou? • Rozdiel medzi aktuálnym a želaným <p>Zlodeji času</p>

	<ul style="list-style-type: none"> • Čo kradne zamestnancom čas • Tipy na zvládanie času • Budovanie dobrých návykov je základ <p>Techniky dlhodobého plánovania</p> <ul style="list-style-type: none"> • Coveyho princípy práce s časom • Eisenhowerov princíp <p>Techniky krátkodobého plánovania</p> <ul style="list-style-type: none"> • Stanovovanie priorít • Krivka výkonnosti • Tipy a triky do každodenného života - Malé tipy s veľkým výsledkom • Typológia ľudí z hľadiska narábania s časom <p>Práca z domu</p> <ul style="list-style-type: none"> • Najčastejšie chyby • Ako efektívne pracovať z domu • Tipy na jednotlivé časti dňa: ráno, produktívny čas, večer – kedy a ako končiť s prácou <p>Tipy do praxe</p> <ul style="list-style-type: none"> • Liek na boj s prokrastináciou • Čo keď sa vám nechce • Ďalšie tipy na zvýšenie efektívnosti <p>Modelová situácia</p> <ul style="list-style-type: none"> • Aplikácia naučeného
--	--

CENA

VAŠA INVESTÍCIA

Jednotková cena	Analýza aktuálnej situácie	Suma
MYSTERY SHOPPING 1 návšteva	<ul style="list-style-type: none"> Vytvorenie metodiky na mieru Realizácia mystery shoppingu * Vypracovanie ind. správy Vypracovanie záverečnej správy 	150 € bez DPH + 20% DPH 180 s DPH
Shadowing 1 pracovisko 13 hodiny	<ul style="list-style-type: none"> Pozorovanie pracovníka Kontaktného centra Vypracovanie záverečnej správy 	600 € bez DPH + 20% DPH 720 s DPH
Analýza nahrávok 10 nahrávok	<ul style="list-style-type: none"> Analýza nahrávok rozhovor s klientom Vypracovanie záverečnej správy 	600 € bez DPH + 20% DPH 720 s DPH
Zisťovanie spokojnosti klientov 1 klient	<ul style="list-style-type: none"> Vypracovanie setu otázok na prieskum Kontaktovanie klientov za cieľom mapovania spokojnosti Vypracovanie záverečnej správy 	50 € bez DPH + 20% DPH 60 s DPH

10

Cena neobsahuje :

- Náklady na cestovné a ubytovacie náklady v prípade, že sa Analýza súčasnej situácie realizuje mimo Bratislavu

Jednotková cena	Školenie	Suma
1 deň	Školenie v slovenskom jazyku <ul style="list-style-type: none"> Identifikácia potrieb Náklady na tlač materiálov a pomôcky pre účastníkov Realizácia školenia Vypracovanie záverečnej správy zo školenia 	1 200 € bez DPH + 20% DPH 1440 s DPH

Cena obsahuje:

- Lektorský honorár
- Náklady na tlač materiálov pre účastníkov
- Realizácia školenia
- Vypracovanie záverečnej správy zo školenia

Cena neobsahuje:

- Prenájom miestnosti a občerstvenie pre účastníkov
- Náklady na cestovné a ubytovacie náklady v prípade, že školenie sa realizuje mimo Bratislavu

PROFILY LEKTOROV

IVANA MIKLOVIČ

profesionálny tréner, kouč, konzultant

VZDELANIE A ĎALŠIE VZDELÁVANIE

- 2021- Trident Mindset, Chris Smith (ročné štúdium)
2018 Rozvoj kreatívneho a kritického myslenia, Akadémia myslenia (48 hod.), Bratislava
2017- 2018 Solution Focused Coaching v psychoterapii a poradenstvi, Dalet (160 hod.), Olomouc
2017-2017 Zážitkové vzdelávanie, PŠL (90 hod.), Brno
2014-2015 Motivační rozhovory, Honza Soukup (60 hod.), Trenčín
2012 Brain Friendly Learning – Training Skills, Kaizen Training, London
2007 - 2008 Profesionálny certifikát v manažmente (ročné štúdium), Open Management International (OMI), Bratislava
2006-2007 Systemický manažment a koučovanie – Co-man (100 hod.), Banská Bystrica
2000-2001 Karlova univerzita Praha – študijný pobyt (ročné štúdium), Praha
1998-2002 Univerzita Komenského BA – štud.odbor pedagogická psychológia (PhD.)

ŠPECIALIZÁCIA – TRÉNINGY

Osobnostný rozvoj - Time management a zvládanie stresu, Adverzity management, Efektívna komunikácia, Profesionálna telefonická komunikácia, Asertivita a zvládanie emócií pri náročných situáciách, Zvládanie ťažkých situácií, Zvládanie konfliktov, Manipulácia - zvládanie nátlakových techník, Spätná väzba – dávanie a prijímanie

Predajné zručnosti - Vymáhanie pohľadávok cez telefón, SPIN Selling, Reč tela pre predajcov, Vedenie obchodných rozhovorov, Zákaznícka orientácia, Telesales, Práca s náročným zákazníkom, Efektívne vyjednávanie,

Manažérske zručnosti - Oznamovanie nepopulárnych rozhodnutí, Vedenie rozhovoru so zamestnancom pred jeho prepustením, Manažment zvládania konfliktov, Manažment zmeny,

Iné

Prezentačné zručnosti – nové trendy v prezentovaní, Lektorské zručnosti – základ, nadstavba, Koučing – sila otázok, Problem solving – tvorivé metódy riešenia problémov, Behaviorálne interview, Strategický workshop

VYBRANÉ REFERENCIE

Náročná komunikácia, Vymáhanie pohľadávok: TNT, Slovenská sporiteľňa, Eset, John's Manville, NBS, Rada pre rozpočtovú zodpovednosť, Správa finančnej kontroly, Žilinský samosprávny kraj, ZSE

Prepúšťacie rozhovory a oznamovanie nepopulárnych rozhodnutí: Deutsche Telekom Shared Services, ČSOB Leasing, Generali, Slovak Telecom

Zákaznícka orientácia: Slovak Telecom, Slovenská sporiteľňa, TNT, Drogerie 101, Družstvo lekární, DrMax, Kamapro

BRIGITA ROSEMAN TRIMAJOVÁ

kouč, psychoterapeut, lektor

VZDELANIE A KVALIFIKÁCIA

- Filozofická fakulta UK Bratislava, odbor psychológia
- Institute for Process-oriented Psychology – teoretický a praktický tréning v procesne orientovanej psychológii
- Procesne orientovaný psychologický inštitút – výcvik v procesne orientovanej psychológii
- Performance Consultants international Ltd, Londýn – tréning koučingu
- RS POP UK, Londýn – dlhodobý tréning v psychoterapii a supervízii
- Psychoterapia ako certifikovaná činnosť (2005) a zahŕňa ďalšie následné vzdelávanie

OBLASTI ŠPECIALIZÁCIE

- Koučing – ako koučovať podriadených
- Individuálny koučing
- Komunikácia v profesionálnom prostredí
- Zákaznícka orientácia
- Profesionálna telefonická komunikácia
- Predajné zručnosti
- Motivácia a vedenie ľudí
- Vedenie hodnotiacich pohovorov
- Situačný manažment
- Sebaspoznávacie a seba rozvojové semináre

REFERENCIE

Náročná komunikácia, Krízová komunikácia: Inštitút Procesorientovanej Psychologie Slovensko
Zákaznícka orientácia, zvládanie náročných klientov: Provident Financial, Deutsche Telekom, Sanofi- Avensis, ZSE Servis, Alianz

LUCIA MEŠKOVÁ

profesionálny tréner, školiteľ, konzultant

VZDELANIE A PROFESIE

2014-Trvá	Tréner, školiteľ, konzultant, Akadémia zákazníckeho servisu a Sophire Academy
2013	Sales Manager, Gopas, Bratislava
2011	Regus International – Prozákaznícka kultúra, Krízová komunikácia s klientom, Bratislava
2009	Regus International – Leadership skills, Vienna
2009-2012	Centre Manager, Regus Business Centre, Bratislava
2008	Štátna jazyková skúška – Anglický jazyk, Palisády
2006-2008	City University of Seattle, USA, pobočka Bratislava – General Management (MBA)
2003 – 2009	F&B Manager, Quality standards manager, Accor Hotel Group
1998-2001	City University of Seattle, USA, pobočka Trenčín – Bachelor in Business Administration (BSBA)
1997-1998	Hunter College, New York (Freshman studies, English as a second language)

ŠPECIALIZÁCIA – TRÉNINGY

Osobnostný rozvoj – Zákaznícky servis, Komunikácia so zákazníkom, Zvládanie sťažností a námietok, Krízová komunikácia, Hodnotná spätná väzba od zákazníka

Predajné zručnosti - Práca s náročným zákazníkom, Komunikácia so zákazníkom, ktorá vedie ku zvýšenému predaju, „Upselling“

Manažérske zručnosti – „Leadership“, Vedenie denných mítingov, Vedenie pohovorov, Spätná väzba, Funkcie komunikácie s tímom

Iné

Štandardy prozákazníckej kultúry spoločnosti, Štandardy kvality spoločnosti, Tréningy v AJ

VYBRANÉ REFERENCIE

Komunikácia so zákazníkom, Zvládanie sťažností, Krízová komunikácia: Lindner Hotel, Hotel Lomnica, Zenith People Consulting, McWald Corporation, Chantal, Profi Catering, Hotel Park Avenue, Kids House

Štandardy Kvality, upselling: Hotel Lomnica, Profi Catering, Hotel Mercure, Hotel Park Avenue, Dvor Lehôtka, Kids House

Leadership: X-Bionic Sphere, Fou Zoo, Hotel Lomnica, Hotel Kaskady, Profi Catering, Dvor Lehôtka, Gorila

KONTAKTNÉ ÚDAJE

KONTAKTNÉ ÚDAJE

GtoG. s.r.o.

REFERENCIE:

a-dec, Ahold, Allianz, Allplan, Aphoteke Slovakia, Arcelor Mital, Areva T&D, BDO, Billa, Bulk Transshipment Slovakia, a.s., Control Tech, CSDK Intrans, ČSOB Leasing, DELL, Delphi, Deutsche Telekom Shared Services, DHL, Dr. Max, Drogerie 101, Družstvo lekární, EBCG, Edenred, ERNI, Ernst & Young, Esa Logistika, Eset, Fortuna, Foxconn, Gana Trade, Geberit, Generali, Geomatix, GlobalLogic Slovakia, Hartman, Holcim, Humanex, ING, Ingram, Ivar, John's Manville, Kamapro, Kia Motors Slovakia, Klimat, KOOPERATIVA poisťovňa, a. s. Vienna Insurance Group, Lear Corporation, MC Syncro, Meda, Mediworx, Metrohm, MIKE, Mirakl, Moja lekárň, NARKS, NBS, OTP Banka, Orange, Pharmos, Phoenix, Poisťovňa SLSP, Prima Banka, PSS, Rada pre rozpočtovú zodpovednosť, Ratiopharm, Roche, RPC, Sanofi Zentiva, Sberbank, SEPS, SHP Group, Slovak Telecom, Slovenská sporiteľňa, SPP, Správa finančnej kontroly, Studio ReMar, Summit Motors Slovakia, Sunlight pharma medical, Svet zdravia, Sygic, Škoda Slovakia, Tatra Banka, TNT, T-Systems, UniCredit Bank, UNIMED PHARMA, Úrad práce, VÚB, ZSE, Žilinský samosprávny kraj ...

15



Radi s Vami prediskutujeme prípadné otázky.