

PROCEDURA POSTĘPOWANIA Z KLIENTEM

Spółdzielnia Socjalna Zielone Śląskie

ul. Jana Siemińskiego 22, 44-100 Gliwice | www.zieloneslaskie.pl

I. CEL I ZAKRES

Niniejsza procedura określa spójny proces postępowania z klientem w zakresie warsztatów i szkoleń na zlecenie. Procedura zapewnia przekazanie zleceniodawcy informacji przed rozpoczęciem usługi oraz dokumentację kontaktu z uczestnikami przed szkoleniem.

II. ETAPY POSTĘPOWANIA Z KLIENTEM

1. Kontakt z klientem

- Wysłanie oferty po prośbie klienta lub w odpowiedzi na zapytanie (strona www, media społecznościowe, newsletter, kontakt bezpośredni).
- Źródła kontaktu: strona www.zieloneslaskie.pl, media społecznościowe, portale edukacyjne, sieci partnerskie (np. Klaster Innowacji Społecznych).

Źródła wiedzy o potrzebach – przy projektowaniu oferty Spółdzielnia wykorzystuje m.in.: Śląskie Obserwatorium Rynku Pracy, WUP (raporty rynku pracy), BKL PARP, Zintegrowany Rejestr Kwalifikacji – jako punkty odniesienia.

2. Wysłanie formularza diagnozy potrzeb

- **Ankieta badania potrzeb szkoleniowych** przesyłana drogą mailową do klienta (szkoła, placówka, instytucja).
- Dokument: F2 – Formularz diagnozy potrzeb / Ankieta badania potrzeb szkoleniowych.

3. Analiza formularza i zebranie dodatkowych informacji

- Przeprowadzenie analizy diagnozy potrzeb; zebranie informacji uzupełniających od klienta.
- Wyniki badania zawierają co najmniej: informacje o uczestnikach (w tym poziom wyjściowy kompetencji), informacje o oczekiwaniach zamawiającego (pożądane rezultaty szkolenia i obszar stosowania).
- **Minimalna struktura notatki z analizy:** metoda gromadzenia danych, oczekiwania zamawiającego, informacje o uczestnikach (poziom, doświadczenie), pożądane zmiany / obszar stosowania.
- Dla szkoleń zamkniętych można rozważyć zebranie informacji z co najmniej dwóch perspektyw (np. zamawiający + uczestnicy; dyrektor + nauczyciele) – w uzasadnionych przypadkach.
- Notatka z analizy przechowywana w dokumentacji szkolenia.

4. Przygotowanie oferty indywidualnej

- Dobór trenera z bazy zgodnie z Procedurą rekrutacji i wymaganiami MSUES.
- Przygotowanie ramowego programu z celami w języku efektów uczenia się.
- Wycena usługi (jeśli dotyczy).
- Każda oferta ma numer identyfikacyjny.

5. Wysłanie oferty do klienta

- Opis usługi, informacja o trenerze (kwalifikacje, doświadczenie), warunki współpracy, wycena.
- W wypadku usług projektowanych na zlecenie klienta informacje o efektach uczenia, wymaganiach, czasie, programie oraz o kadrze są przekazywane zleceniodawcy przed rozpoczęciem usługi.

6. Negocjacje i ustalenie warunków

- Uzgodnienie terminu, miejsca, liczby uczestników, harmonogramu.
- Wysłanie **Karty zgłoszenia** – F3 Karta zgłoszenia na szkolenie.

7. Akceptacja klienta

- Potwierdzenie oferty przez klienta.
- W szkoleniach o czasie trwania ≥ 60 godzin – zawarcie z każdym uczestnikiem lub podmiotem zamawiającym umowy określającej zakres usług i wzajemne zobowiązania.
- Wysłanie umowy wraz z dokumentami RODO. Odesłanie podpisanej umowy przez klienta.

8. Organizacja usługi (checklist)

- Przygotowanie materiałów szkoleniowych, certyfikatów/zaświadczeń, dokumentów.
- Lista sprawdzająca (F4): **Lista sprawdzająca sala szkoleniowa** – weryfikacja warunków pomieszczeń lub checklist alternatywny dla zajęć terenowych.

9. Kontakt przed warsztatem

- Przekazanie uczestnikom lub zamawiającemu informacji: termin, miejsce, harmonogram, program, dane trenera (Notatka 1.3).
- Instytucja kontaktuje się z częścią uczestników szkoleń przed rozpoczęciem szkolenia i zbiera uzupełniające informacje o ich potrzebach – celem weryfikacji i drobnych korekt programu.
- **Formy kontaktu:** wywiad telefoniczny, e-mail z pytaniami, ankieta w formularzu zgłoszeniowym.
- Kontakt telefoniczny lub mailowy – dokumentacja przechowywana (e-mail, notatka).

10. Realizacja

- Zgodnie z **Procedurą realizacji usług szkoleniowych**.
- Monitoring usługi w trakcie realizacji.

11. Ewaluacja

- **Ankieta ewaluacji szkolenia (F5)** – procedura oceny efektów uczenia uwzględniająca badanie opinii uczestników lub inne zaawansowane formy ewaluacji.

12. Przekazanie dokumentacji

- **Protokół realizacji usługi** (F6), zaświadczenia (jeśli wydawane), informacja zwrotna dla zamawiającego.
- Raporty podsumowujące ocenę efektów uczenia udostępniane kadrze prowadzącej oraz (szkolenia zamknięte) zlecającej instytucji.

13. Reklamacja

- **Formularz reklamacji usługi** (F7), **Procedura reklamacji** – podana do wiadomości odbiorców.

III. POWIĄZANIE Z INNYMI PROCEDURAMI

Dokument	Powiązanie
Procedura realizacji usług szkoleniowych	Etap realizacji
Procedura oceny efektów uczenia	Ewaluacja
Procedura reklamacji usług	Obsługa reklamacji
Lista sprawdzająca sala szkoleniowa	Weryfikacja warunków