



**Marktforschung:
Bekanntmachung für die Bewerbung für Referententätigkeit
für folgende WIFI-Weiterbildungsmaßnahme im Veranstaltungsjahr 2018/2019:
5-04-13 Richtiger Umgang mit Kundenbeschwerden**

Abgabefrist für Bewerbungen: 08.07.2018 um 12.00 Uhr

Diese Bekanntmachung dient der Marktforschung. Es werden Informationen und Bewerbungen eingeholt, um interessierte Referent/innen und eine geeignete Lösung für die Deckung des WIFI-Bedarfs zu ermitteln. Die vorliegende Bekanntmachung dient ausschließlich dem Zweck der Marktrecherche und stellt keine Einleitung eines Ausschreibungsverfahrens dar. Die Marktrecherche, die durch die Online-Veröffentlichung dieser Bekanntmachung gestartet wurde, endet daher mit dem Erhalt und der Aufbewahrung der eingegangenen Bewerbungen.

1. Gegenstand: Referententätigkeit für folgende Weiterbildungsmaßnahme

KODEX: 5-04-13

VERANSTALTUNG UND THEMA REFERENTENTÄTIGKEIT

Richtiger Umgang mit Kundenbeschwerden

SPRACHE: Deutsch

DAUER: 1 Tag (09:00 – 12:30 und 14:00 – 17:00 Uhr)

DURCHFÜHRUNGSZEITRAUM / TERMIN:

WIFI - Veranstaltungsjahr 2018/2019, geplanter Termin, vorbehaltlich Änderung: 04.02.2019

ORT: Bozen, WIFI - Weiterbildung

ZIELGRUPPE: Alle, die häufig Kundenbeschwerden entgegennehmen und mit "schwierigen" Kunden zu tun haben

ZIELE / NUTZEN:

Das Seminar soll wichtige Methoden und Techniken für ein positives und kundenorientiertes Beschwerde- und Reklamationsmanagement vermitteln. Die Teilnehmer/innen lernen auf Beschwerden richtig einzugehen und können Reklamationen erfolgreich meistern. Die Teilnehmer/innen erfahren, wie sie unzufriedene Kund/innen für das Unternehmen zurückgewinnen können.

PROGRAMM / INHALTE:

Das definitive Programm wird vom WIFI gemeinsam mit dem ausgewählten Referenten (Referentin) auf der Basis des eingereichten Programmvorschlags vereinbart.

METHODIK – DIDAKTIK:

Interaktiver Vortrag / Präsentation, praktische Beispiele und Übungen, Beantwortung von Teilnehmerfragen sowie weitere Methoden, die der/die Referent/in als geeignet für die Weiterbildungsmaßnahmen erachtet. Es wird Wert auf eine praxisnahe Vermittlung der Inhalte der Weiterbildung gelegt.



2. Referentenleistungen

- Planung der Weiterbildung
- Durchführung der Weiterbildung
- Ausarbeitung und Bereitsstellung von Teilnehmerunterlagen

3. Vergütung Referenten

Die Vergütungen für Expert/innen des Instituts für Wirtschaftsförderung sind vom Beschluss des Verwaltungsrats des Instituts Nr. 9 vom 05.04.2018 geregelt. Der Beschluss ist online veröffentlicht (siehe Punkt Veröffentlichung).

4. Anforderungen für die Bewerbung als Referent/in (Mindestvoraussetzungen)

- Übereinstimmung der Qualifikation mit der Referententätigkeit dieser WIFI-Weiterbildungsmaßnahme
- Erfahrung als Referent/in zum Thema und für die Zielgruppe der Weiterbildungsmaßnahme
- Erfahrung als Referent/in in der Durchführung von Weiterbildungsmaßnahmen in der oben angeführten Sprache
- Besitz der allgemeinen Voraussetzungen für einen Vertragsabschluss

5. Allgemeine Bedingungen und Vertragsklauseln

Die Bewerber/innen erklären sich mit den allgemeinen Bedingungen und Vertragsklauseln des Instituts für Wirtschaftsförderung einverstanden, diese sind online veröffentlicht (siehe Punkt Veröffentlichung).

6. Auswahlkriterien

Die Referentenauswahl erfolgt durch eine Kommission. Die Bewerbungen werden auf Grund folgender Kriterien bewertet:

- Qualität (max. 90 von 100 Punkten)
 - Fachliche Kompetenzen: berufliche Qualifikationen und Erfahrungen (max. 20 Punkte)
 - Didaktische Kompetenzen (max. 20 Punkte)
 - Bewertungen des Referenten bzw. von Leistungen des Referenten (max. 20 Punkte)
 - Spezifische Referenzen für die Weiterbildung (max. 20 Punkte)
 - Programmvorschlag (max. 10 Punkte)

- Preis (max. 10 von 100 Punkten)

Das Angebot mit den niedrigsten Gesamtkosten (ohne eventuelle MwSt.) erhält 10 Punkte. Die anderen Angebote erhalten Punkte nach folgender Formel: $\text{Punktezahl Preis} = \frac{\text{niedrigste Gesamtkosten}}{\text{angebotene Gesamtkosten}} \times 10$

7. Bewerbung, Modalitäten und Abgabetermin

Interessierte an dieser Marktforschung müssen folgende Unterlagen innerhalb der oben angeführten Abgabefrist an die PEC-Adresse des WIFI senden: wifi@bz.legalmail.camcom.it

1. Curriculum vitae Referent/in (CV)

Bei Bedarf finden Sie unter folgendem Link die aktuelle internationale Europass-Vorlage:

<https://europass.cedefop.europa.eu/de/documents/curriculum-vitae>



2. Angebot

Bitte geben Sie im Angebot folgende Informationen an:

- Name Referent/in und Kontaktdaten
- Programmanschlag: Detaillierte Inhalte der Veranstaltung (Programmbeschreibung, Aufzählung von Programmpunkten), Nutzen für die Teilnehmer/innen, eingesetzte Methodik / Didaktik
- Kostenvoranschlag: Im Angebot sind alle Kostenpositionen ohne eventuelle MwSt. anzugeben (Honorar für die Unterrichtstätigkeit, eventuelle Spesen für Fahrt, Unterkunft und Verpflegung, eventuelle sonstige Kosten wie z.B. Vorsorgebeitrag)
- Eventuelle spezifische Referenzen: durchgeführte Veranstaltungen und/oder Veröffentlichungen zum Thema
- Eventuelle Referenten- bzw. Leistungsbewertungen für vergleichbare Weiterbildungsmaßnahmen

8. Veröffentlichung

Die vorliegende Bekanntmachung, der Beschluss des Verwaltungsrats betreffend die Expertenvergütungen sowie die allgemeinen Bedingungen und Vertragsklauseln des Instituts für Wirtschaftsförderung sind auf der institutionellen Webseite der Handelskammer Bozen in der Sektion Transparente Verwaltung – Institut für Wirtschaftsförderung – Ausschreibungen und Verträge – Marktforschung für WIFI-Referententätigkeit – Veranstaltungsjahr 2018/2019 veröffentlicht.

9. Allgemeine Hinweise

Die vorliegende Bekanntmachung zählt nicht als Vertragsanfrage und bindet das Institut für Wirtschaftsförderung auf keine Weise, einen Auftrag an eine/n Bewerber/in zu vergeben.

Das Institut behält sich das Recht vor, jederzeit die vorliegende Marktrecherche aus dem Institut vorbehaltenen Kompetenzgründen zu unterbrechen, ohne dass die Bewerber/innen eine Forderung beanspruchen können.

Das Institut behält sich zudem das Recht vor, Bewerbungen von Wirtschaftsteilnehmern einzuholen, die nicht an der vorliegenden Marktrecherche teilnehmen, wenn diese als geeignet erachtet werden für die Referententätigkeit.

Gemäß GvD Nr. 196/2003 und darauffolgende Änderungen wird darauf hingewiesen, dass die personenbezogenen Daten auf rechtmäßige und korrekte Weise unter Berücksichtigung der Rechte der Bewerber und deren Vertraulichkeit behandelt werden.

Verfahrensverantwortliche für diese WIFI-Weiterbildungsmaßnahme ist Dr. Christine Platzer, Direktorin WIFI – Weiterbildung und Personalentwicklung.

Für Informationen: WIFI – Weiterbildung und Personalentwicklung, Tel. 0471 945 649

Bozen, 19.06.2018

Dr. Patrizia Silvestro
WIFI – Weiterbildung und Personalentwicklung
Digitale Unterschrift gemäß Art. 24 des G.v.D. Nr. 82/2005
Firma digitale ai sensi dell'art. 24 del d. lgs. n. 82/2005