

ALLEGATO A

CAPITOLATO TECNICO

Percorso formativo sulla relazione di servizio e il customer care

## PREMESSA

ANPAL Servizi S.p.A., nell'ambito del Piano di formazione aziendale per l'anno 2022, intende organizzare un percorso formativo dal titolo **la relazione di servizio e il customer care** destinato al personale stabilizzato nell'anno 2021.

### Oggetto del servizio e target di riferimento

L'oggetto del servizio richiesto è la progettazione ed erogazione di un percorso formativo mirato allo sviluppo delle *soft skills*.

I destinatari, circa **400 persone** principalmente operatori di intervento, sono impegnati in attività di trasferimento ed assistenza tecnica sul territorio presso centri per l'impiego ed istituzioni educative.

Le sessioni formative non devono superare mezza giornata ciascuna (3,5 ore).

Il servizio richiesto prevede la realizzazione di un percorso articolato in sette moduli come da tabella inserita di seguito:

N. Modulo	Descrizione Modulo	Durata in mezza giornate
1	La Comunicazione efficace	2
2	La Gestione del tempo	2
3	L'Intelligenza emotiva	2
4	La comunicazione non violenta	2
5	La gestione del conflitto	2
6	La gestione dello stress	2
7	La comunicazione scritta	2
	<b>Totale</b>	<b>14</b>

La proposta dovrà prevedere un percorso erogato in modalità e-learning fruibile a titolo esemplificativo attraverso l'utilizzo delle piattaforme aziendali Moodle o Teams.

Le metodologie didattiche potranno comprendere esposizioni supportate da slide, interviste, gruppi di lavoro, forum, brevi filmati, esercitazioni individuali o di gruppo ecc.

### Durata del servizio

Le attività di formazione si svolgeranno in modalità online, per 224 mezza giornate (3,5 ore ciascuna), suddivise in 16 edizioni da 14 mezza giornate ciascuna, da realizzare entro un massimo di 12 mesi dalla data di stipula del contratto.

### Obiettivi e contenuti formativi

L'obiettivo del percorso è di rafforzare le *soft skills* dei partecipanti negli ambiti di seguito descritti:

- **I Modulo – Comunicazione efficace**

Al termine della fruizione di questo modulo, i discenti:

- Conosceranno i processi e meccanismi alla base della comunicazione interpersonale;
- Avranno a disposizione e sapranno mettere in pratica metodologie e strumenti per sviluppare le abilità comunicative e relazionali.

- **II Modulo - La Gestione del tempo**

Al termine della fruizione di questo modulo, i discenti:

- Conosceranno i principali fattori che incidono nella gestione del tempo;
- Sapranno applicare metodologie e strumenti per ottimizzare la propria gestione del tempo e il rispetto degli impegni.

- **III Modulo – L’Intelligenza emotiva**

Al termine della fruizione di questo modulo, i discenti:

- Conosceranno i modelli di Intelligenza Emotiva e di consapevolezza di sé;
- Acquisire strumenti di auto-regolazione emotiva.

- **IV Modulo – La comunicazione non violenta**

Al termine della fruizione di questo modulo, i discenti:

- Conosceranno il modello della CNV;
- Sapranno applicare il modello della CNV nel linguaggio quotidiano.

- **V Modulo – La gestione del conflitto**

Al termine della fruizione di questo modulo, i discenti:

- Conosceranno i fattori ed elementi costitutivi di un conflitto;
- Acquisiranno tecniche di negoziazione da applicare nelle diverse fasi di un conflitto.

- **VI Modulo – La gestione dello stress**

Al termine della fruizione di questo modulo, i discenti:

- Conosceranno i fattori, le cause e le condizioni che incidono nella gestione dello stress;
- Sapranno gestire in modo funzionale gli aspetti psicologici che generano stress e riducono l’efficienza.

- **VII Modulo – La comunicazione scritta**

Al termine della fruizione di questo modulo, i discenti

- Conoscere i fattori che incidono sull’efficacia della comunicazione scritta nel contesto aziendale
- Sapranno adattare la comunicazione scritta in funzione dell’obiettivo, dell’interlocutore e del contesto.

#### **Descrizione e modalità di erogazione del servizio**

Il servizio richiesto prevede le seguenti attività:

- La progettazione e organizzazione della proposta formativa di concerto con il Servizio Formazione;
- L’elaborazione di un **test di valutazione** delle conoscenze per l’intero percorso;
- La presentazione/ descrizione di tutto il materiale di supporto alla gestione dell’intervento formativo, (materiali didattici, questionari e/o esercitazioni);
- La realizzazione d’incontri di programmazione e verifica in itinere con il Servizio Formazione di ANPAL Servizi S.p.A. allo scopo di condividere la gestione e l’andamento delle attività didattiche;

- La redazione di report di monitoraggio e verifica dei risultati sui singoli corsi e sull'intera attività formativa;
- La formazione di due tutor di ANPAL Servizi S.p.A. come referenti delle attività didattiche;
- L'erogazione di 224 mezza giornate complessive, suddivise in 16 edizioni da 14 mezza giornate ciascuna, per circa 25 partecipanti a edizione, per un totale di circa 400 partecipanti.

### Offerta economica

L'offerta economica riguarderà un percorso formativo rivolto a 400 destinatari con le caratteristiche descritte sopra.

Il proponente presenterà la propria offerta effettuando il ribasso sull'importo totale massimo dell'affidamento pari a € 44.800,00 (quarantaquattromilaottocento/00) al netto di IVA e al lordo di ogni altro eventuale onere.

### Continuità di servizio e penali

Il Fornitore deve garantire l'esecuzione di tutte le prestazioni a regola d'arte, nel rispetto delle normative vigenti e secondo le condizioni, le modalità, i termini e le prescrizioni contenute nel presente capitolato. Si obbliga, infine, a dare immediata comunicazione ad ANPAL Servizi S.p.A. di ogni circostanza influente sull'esecuzione del servizio.

In caso di interruzione del servizio, segnalate per PEC al fornitore, lo stesso s'impegna a ristabilire il servizio al massimo entro 4 ore, segnalando la risoluzione del problema via mail.

Il mancato rispetto dei tempi di risoluzione del problema di accesso al servizio nei limiti stabiliti da ANPAL Servizi S.p.A. può comportare l'applicazione di una penale di € 200,00 al giorno.

Le penali di cui sopra sono cumulabili. Superato il limite massimo di giorni 15, la Stazione Appaltante avrà facoltà di risolvere il contratto e di ottenere dal Fornitore il risarcimento dell'ulteriore danno subito.

La Stazione Appaltante farà pervenire, per iscritto, tramite PEC le contestazioni.

Il Fornitore potrà fornire giustificazioni scritte entro 48 ore dalla ricezione della comunicazione contenente le contestazioni.