



## **Marktforschung: Bekanntmachung für die Bewerbung für Referententätigkeit für folgende WIFI-Weiterbildungsmaßnahme:**

**ID 10004**

### **Kundenbetreuung am Telefon - Training**

**Abgabefrist für Bewerbungen: 08.07.2021**

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**

**ID WEITERBILDUNGSMASSNAHME:** 10004

WIFI-Kodex intern: 8-02-10 (2021/2022) vorbehaltlich Änderungen

**VERANSTALTUNG / THEMA REFERENTENTÄTIGKEIT**

**Kundenbetreuung am Telefon und Reklamationsbearbeitung (Training)**

**SPRACHE:** Deutsch

**DAUER:** 2 Tage (09:00 - 12:30 und 14:00 - 17:00 Uhr)

**DURCHFÜHRUNGSZEITRAUM - TERMIN / AUFLAGEN:**

Geplanter Termin: 25.05.2022 - 26.05.2022, vorbehaltlich Änderungen, mit der Option von weiteren bis zu 5 Auflagen dieser Weiterbildungsmaßnahme

**ORT:**

Bozen, WIFI - Weiterbildung und Personalentwicklung

**ZIELGRUPPE:**

Alle, die Ansprechpartner/innen für Kund/innen sind

**ZIELE / NUTZEN FÜR DIE TEILNEHMER/INNEN:**

In diesem Training erfahren die Teilnehmer/innen, wie sie ziel- und kundenorientierte Gespräche führen. Sie lernen Telefonkontakte richtig zu planen und zu steuern sowie Gespräche professionell vor- und nachzubereiten. Sie betreuen Ihre Kund/innen kompetent und erreichen Ihre Gesprächsziele ruhig und stressfrei. Sie erfahren, wie sie schwierige Gesprächssituationen erfolgreich meistern und gekonnt mit Reklamationen umgehen. Sie nutzen Beschwerden als Chance zur Kundenbindung.

**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, Beantwortung von Teilnehmerfragen sowie weitere Methoden, die der/die Referenten/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

Sollte es infolge des Verlaufs der COVID-19-Pandemie nicht möglich sein WIFI-Weiterbildungsmaßnahmen in Präsenz durchzuführen, bleibt dem WIFI eine Änderung der Präsenzveranstaltung in eine Online-Weiterbildungsmaßnahme vorbehalten. Das WIFI stellt in diesem Fall eine Webinar-Plattform zur Verfügung.

## 3. Vergütung Referent/in

Honorar für die Referentenleistungen: maximal Euro 900,00/Tag

Spesenvergütung: Maximalbeträge eventueller Spesen gemäß Beschluss des Verwaltungsrats des Instituts.

Die Vergütungen für Expert/innen des Instituts für Wirtschaftsförderung sind vom Beschluss des Verwaltungsrats des Instituts Nr. 7 vom 11.06.2019 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 der Referententätigkeit
- 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. 80 von 100 Punkten)
  - Fachliche Kompetenzen: berufliche Qualifikationen und Erfahrungen (max. 20 Punkte)
  - Didaktische Kompetenzen (max. 10 Punkte)
  - Bewertungen des Referenten bzw. von Leistungen des Referenten (max. 20 Punkte)
  - Spezifische Referenzen für die Weiterbildung (max. 15 Punkte)
  - Programmvorschlag inklusive didaktisches Konzept (max. 15 Punkte)

- Preis (max. 20 von 100 Punkten)

Wenn es mehr wie eine Bewerbung gibt, erfolgt die Punktevergabe folgendermaßen: Das Angebot mit den niedrigsten Gesamtkosten (ohne eventuelle MwSt.) erhält max. 20 Punkte. Die anderen Angebote erhalten Punkte nach folgender Formel:  $\text{Punktezahl Preis} = \frac{\text{niedrigste Gesamtkosten}}{\text{angebotene Gesamtkosten}} \times \text{Punktezahl Angebot mit niedrigsten Gesamtkosten}$

Die Punkte jedes Kriteriums werden auf eine Kommastelle gerundet. Bei Bewerbungen in Co-Dozenz wird für die Bewertung der Kriterien jeweils der Durchschnitt der Bewertungen der einzelnen Referent/innen berechnet.

Um einen hohen Qualitätsstandard zu gewährleisten, wird ein eventueller Auftrag für Referententätigkeit für diese Weiterbildungsmaßnahme nur an eine/n Bewerber/in vergeben, welcher/r eine Gesamtpunktezahl von mindestens 70 Punkte erreicht.



## 7. Bewerbung, Modalitäten und Abgabetermin

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

- Kontaktdaten Auftragnehmer
- Kontaktdaten Referent/in, falls unterschiedlich wie Kontaktdaten Auftragnehmer
- Programmvorschlag: Detaillierte Inhalte der Veranstaltung (Programmbeschreibung, Aufzählung von Programmpunkten), eingesetzte Methodik / Didaktik, Nutzen für die Teilnehmenden
- Kostenvoranschlag: Im Angebot sind alle Kostenpositionen detailliert anzugeben: Honorar für die Unterrichtstätigkeit, eventuelle Spesen für Fahrt, Unterkunft und Verpflegung, eventuelle sonstige Kosten wie z.B. Vorsorgebeitrag, und eventuelle MwSt.
- Eventuelle spezifische Referenzen: Anzahl durchgeführte übereinstimmende Weiterbildungsmaßnahmen in den letzten 5 Jahren und nähere Informationen dazu (Thema, Jahr, Bildungsanbieter/Auftraggeber (auch WIFI)), Veröffentlichungen zum Thema, sonstige spezifische Referenzen
- 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 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 das Recht vor, die von Bewerber/innen beim WIFI bereits durchgeführten vergleichbaren Weiterbildungsmaßnahmen als Referenzen und für die Referenten- bzw. Leistungsbewertungen zu berücksichtigen.

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. Dies gilt insbesondere, wenn nur eine Bewerbung fristgerecht eingereicht wurde und es sich a) um eine neue Weiterbildungsmaßnahme handelt oder b) die Kosten im Vergleich zu vergleichbaren WIFI-Weiterbildungsmaßnahmen hoch erscheinen.

Gemäß GDPR Nr. 679/2016 wird darauf hingewiesen, dass die personenbezogenen Daten auf rechtmäßige und korrekte Weise unter Berücksichtigung der Rechte der Bewerber und deren Vertraulichkeit behandelt werden. Für eventuelle Fragen besuchen Sie die Internetseite <http://www.handelskammer.bz.it/de/privacy> oder wenden Sie sich an den Datenschutzverantwortlichen unter der E-Mail [dpo@handelskammer.bz.it](mailto:dpo@handelskammer.bz.it)



HANDELS-, INDUSTRIE-,  
HANDWERKS- UND LAND-  
WIRTSCHAFTSKAMMER BOZEN

CAMERA DI COMMERCIO,  
INDUSTRIA, ARTIGIANATO  
E AGRICOLTURA DI BOLZANO



FORMAZIONE

Verfahrensverantwortlicher für diese WIFI-Weiterbildungsmaßnahme ist Dr. Alfred Aberer, Direktor des Instituts für Wirtschaftsförderung, Sonderbetrieb der Handelskammer Bozen.

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

Dr. Christine Platzer  
Direktorin 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