



Руководителям организаций

24.02.2026

№ КУ-Исх-0127-26

Приглашение к участию в закупке

Автономная некоммерческая организация дополнительного профессионального образования «ЭН+ УНИВЕРСИТЕТ» (АНО ДПО «ЭН+ УНИВЕРСИТЕТ») приглашает принять участие в закупке на проведение тренинга для сотрудников ООО «ЭН+ ТОРГОВЫЙ ДОМ» по теме «Клиентоориентированность и клиентский путь» в соответствии с техническим заданием (Приложение 1).

Прошу Вас в срок до 04.03.2026 г. направить заявку на участие в закупке на проведение тренинга для сотрудников ООО «ЭН+ ТОРГОВЫЙ ДОМ» по теме «Клиентоориентированность и клиентский путь».

В случае невозможности направить заявку в указанной срок, прошу в течение трех рабочих дней с момента получения настоящего запроса сообщить необходимое Вам время для предоставления заявки.

Условия:

- Лицензия на осуществление образовательной деятельности (в случае, если данный вид обучения подлежит лицензированию);
- Количество обучаемых – не более 21 человека;
- Срок/период оказания услуг*: с «07 по 30» апреля 2026 г
- Формат обучения – очно или дистанционно (к рассмотрению принимаются оба варианта проведения)

*Заказчик оставляет за собой право корректировать сроки обучения и выбирать формат обучения.

Дополнительно уведомляю Вас, что потребность заказчика может уменьшиться или увеличиться.

В вашем коммерческом предложении прошу указать:

- цену услуг с НДС/без НДС с учетом всех возможных затрат при условии очного проведения и при условии дистанционного проведения;
- условия оплаты (прошу предоставить максимальную отсрочку платежа, по возможности до 30/60 календарных дней от даты поставки/оказания услуг);
- срок действия Вашего предложения;
- резюме преподавателя/преподавателей;



- программу тренинга/программу консультаций;
- программа или тем-план курса;
- образец документа, выдаваемого слушателю в случае успешного освоения курса.

Предпочтительно оказание услуг в период с «07 по 30» апреля 2026 г, но также рассматриваются и другие варианты с точки зрения оптимизации стоимости поставки/оказания услуг.

По результатам отбора Ваше коммерческое предложение может быть акцептовано как в отношении всего предложения, так и в отношении его отделимой части.

Закупочная комиссия оставляет за собой право, при невозможности определения наилучшего предложения и в целях обеспечения равных конкурентных условий для участников закупки, направить в адрес всех участников закупки, предоставивших коммерческие предложения, список минимальных цен (без указания наименований организаций, предложивших данные цены) и предложить участникам закупки скорректировать и предоставить свои окончательные коммерческие предложения.

Закупочная комиссия оставляет за собой право не мотивировать свое решение по определению победителей закупки.

Вы вправе предоставить иную информацию и документы, подтверждающие положительную деловую репутацию, опыт и устойчивое финансовое положение Вашей компании.

Информация, предоставленная Вами для участия в отборе, не сообщается лицам, не имеющим отношения к проведению закупки, а также другим участникам закупки.

Вопросы и уточнения прошу направлять на электронный адрес gryaznova_na@enplus-univer.ru

Примечание:

Для участия в закупке необходимо предоставить следующие документы:

- лицензию на образовательную деятельность;
- копию Устава;
- выписку из единого государственного реестра юридических лиц, полученную не ранее чем за один месяц до даты приглашения;
- копию документа, подтверждающего полномочия лица на осуществление действий от имени юридического лица (копию решения о назначении или об избрании либо приказа о назначении физического лица на должность);
- копию свидетельства о государственной регистрации юридического лица;
- копию свидетельства о постановке на учет в налоговом органе;
- копию документов, подтверждающих соответствие продукции/услуг требованиям, установленным в соответствии с законодательством Российской Федерации, если в соответствии с законодательством Российской Федерации установлены

АВТОНОМНАЯ НЕКОММЕРЧЕСКАЯ ОРГАНИЗАЦИЯ
ДОПОЛНИТЕЛЬНОГО ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО
ОБРАЗОВАНИЯ «ЭН+ УНИВЕРСИТЕТ»
(АНО ДПО «ЭН+ УНИВЕРСИТЕТ»)
ОКПО 15011305, ОГРН 1153850054885,
ИНН/КПП 3812117791/380801001

Россия, 664007, Иркутская обл.,
г. Иркутск, ул. К. Либкнехта, 28, оф. 408
Тел./Факс.: +7 (3952) 795-385
E-mail: office@enplus-univer.ru
<https://enplus-univer.ru/>



требования к такой продукции/услугам (копии сертификатов соответствия, деклараций о соответствии, санитарно-эпидемиологических заключений, регистрационных удостоверений и т.п.).

С уважением,
заместитель директора
по организационному развитию

Д. Ю. Беляева

Исполнитель:
Грязнова Надежда А.,
8 (3952) 797- 208, 89500902388



Приложение 1

Техническое задание на проведение тренинга «Клиентоориентированность и клиентский путь»

1. Цель тренинга:

Освоение участниками нового клиентоориентированного подхода к решению внутренних бизнес-задач компании, формирование умения ставить интересы внутреннего клиента во главу угла и обеспечивать максимальную удовлетворённость потребностей клиента через предоставление качественного продукта.

2. Целевая аудитория:

Сотрудники компании, взаимодействующие с клиентами (как внешними, так и внутренними), менеджеры среднего звена, руководители подразделений.

3. Формат проведения: очный или дистанционный - к рассмотрению принимаются оба формата проведения.

4. Адрес для очного проведения тренинга: ЭН+ УНИВЕРСИТЕТ, г. Иркутск, ул. Карла Либкнехта, 28, ауд. 204.

5. Период проведения: с «07 по 30» апреля 2026 г.

6. Задачи тренинга:

- Осознание сути клиентоориентированного подхода и понимание этапов внедрения данного подхода в работу организации.
- Формирование понимания своей деятельности как продукта, который должен соответствовать требованиям клиента.
- Развитие способности проявлять эмпатию к клиентам и эффективно получать обратную связь.
- Овладение методиками построения и анализа карты пути клиента.
- Выработка навыков выявления ключевых точек взаимодействия («горячих точек») и формирования решений для улучшения клиентского опыта.
- Повышение уровня компетентности участников в разрешении конфликтов и работе с различными типами клиентов.



7. Программа тренинга:

День 1 (8 академических часов очно или дистанционно):

- Блок 1. Основы клиентоориентированности:

- Парадокс клиентоориентированности.
- Этапы лестницы клиентоориентированности.
- Роль обратной связи в развитии бизнеса.
- Анализ ловушек и рецептов успешного прохождения каждого этапа.
Форма активности: групповая работа, обсуждение, мини-кейсы, презентация теории.

- Блок 2. Продуктовое мышление:

- Определение понятия «продукт».
- Цикл эффективного сервиса в клиентоориентированном подходе.
- Совершенствование продукта на основе выравнивания ожиданий и требований клиента.
Форма активности: игра в командах, разбор рабочих кейсов, создание плана изменений.

- Блок 3. Карта пути клиента (клиентский путь):

- Понятие карты пути клиента.
- Ключевые параметры качественной карты пути клиента.
- Построение и анализ карты пути клиента.
- Формулирование проблем и выдвижение гипотез по улучшению.
Форма активности: решение простого кейса, креативная сессия, разработка рабочего кейса.

- Блок 4. Сложные ситуации с клиентом:

- Коммуникативные навыки для разрешения сложных ситуаций.
- Эффективный цикл обслуживания в конфликтных моментах.
- Управление собственными эмоциями и эмоциями клиента.
- Методы предоставления конструктивной обратной связи.
Форма активности: сторителлинг, мозговой штурм, практическое упражнение, обсуждение.

Ожидаемые результаты после завершения тренинга:

- Участники понимают сущность клиентоориентированного подхода и осознают необходимость изменения корпоративной культуры.
- Умеют анализировать потребности клиента и формировать предложения, соответствующие ожиданиям.



- Способны выявлять проблемы и улучшать качество предоставляемых услуг путём постоянного совершенствования продуктов и процессов.
- Могут уверенно разрешать конфликты и поддерживать позитивные отношения с клиентами.

8. Программа на День 2 (3,5 академических часа, дистанционно):

Совершенствование карты пути клиента

- Анализ карт пути клиента, подготовленные 3-емя командами участников
- Обратная связь от тренера (консультирование)
- Обсуждение сложных коммуникативных задач в процессе реализации проекта, закрепление продуктового подхода.

Форма активности: Презентация команд, обсуждение, мастермайнд или коучинг команд.

Заместитель директора
по организационному развитию

Д. Ю. Беляева