

УПУТСТВО

за подношење пријаве на Јавни позив за учешће у програму обуке из области продаје и маркетинга под називом „Продајно – маркетиншка академија за предузећа из Републике Српске“

Садржај

1	ОСНОВНЕ ИНФОРМАЦИЈЕ	3
2	ПРАВНИ ОКВИР	4
3	ЦИЉЕВИ И КОРИСТ ОД ОБУКЕ	4
3.1	Општи циљ / циљеви	4
3.2	Корист за полазнике обуке	4
3.3	Специфични циљ / циљеви и очекивани резултати	4
4	РАСПОЛОЖИВА ФИНАНСИЈСКА СРЕДСТВА	4
5	ТРАЈАЊЕ ОБУКЕ	5
6	ИЗДАВАЊЕ СЕРТИФИКАТА	5
7	ПРОЦЕДУРА СПРОВОЂЕЊА УСЛУГЕ	5
8	НАЧИН ПРИЈАВЉИВАЊА	5
8.1	Услови за пријаву	5
8.2	Потребна документација	6
8.3	Мјесто и рок за достављање документације	6
9	ПРОВЈЕРА ФОРМАЛНЕ ИСПРАВНОСТИ ПОДНИЈЕТИХ ПРИЈАВА И ИЗБОР КАНДИДАТА	7
9.1	Оцјена и критеријуми за избор кандидата	7
9.2	Доношење одлуке о резултатима Јавног позива	7
9.3	Поступак по приговору	7
9.4	Документација која се подноси након завршетка обуке	8
9.5	Закључивање уговора/споразума	8

1. ОСНОВНЕ ИНФОРМАЦИЈЕ

Овим упутством уређује се поступак пружања обуке у области продаје и маркетинга на подручју Републике Српске коју Развојна агенција Републике Српске реализује у оквиру Европске мреже предузетништва, а у складу са Статутом Развојне агенције Републике Српске („Службени гласник Републике Српске“, број: 101/19) и Програмом рада са финансијским планом Развојне агенције Републике Српске за 2023. годину.

Продаја и маркетинг су функције које сваком предузећу омогућавају да на што бољи начин позиционира своје производе и услуге на тржиште. Обука која ће бити проведена у оквиру програма „Продајно – маркетиншка академија за предузећа из Републике Српске“ за циљ има унапређење знања и вјештина из области продаје и маркетинга. Овладавање овим знањима и вјештинама ће полазницима омогућити да ефикасније допринесу остварењу пословних циљева својих предузећа.

Теме које се обрађују током обуке:

Комуникација са купцима

- Фазе у продајном разговору са купцем
- Пословни бонтон у продаји
- Како развити и сачувати однос са купцем
- Како се повезати са купцем – комуницирајте на вишем нивоу
- Ефикасна телефонска комуникација са купцем

Пружање услуга купцима

- Како надмашити очекивања купаца
- Како пословати са захтјевним купцима
- Успостављање „златног стандарда у пружању услуга купцима“

Мотивација у продаји

- Стварање позитивне слике о себи
- Мотивисање кроз позитивну комуникацију

Одређивање приоритета

- Развијање стратегије коришћења времена
- 70 – минутни сат

Преговарање у продаји

- Преговарањем до обостране побједе у продаји
- Како побиједити у игри преговарања
- Преговарачке тактике у продаји

Управљање промјенама

- Како постати продавац који доноси промјене
- Лидери чине да промјене заживе у раду са купцима

Основе маркетинга

- Основни маркетиншки алати

Стратешко планирање и дигитални маркетинг

- Основе стратешког планирања у маркетингу
- Израда дигиталне маркетиншке стратегије

Дигитални маркетинг и медијска кампања

- Промоција на Фејсбуку

- Гугл аналитике
- Гугл AdWords
- Креирање Mailchimp кампање

Обука обухвата теоријски и практични дио.

2. ПРАВНИ ОКВИР

Активности Развојне агенције Републике Српске (Агенција) предвиђене Програмом рада са финансијским планом за 2023. годину усмјерене су на извршење задатака који су у надлежности Агенције у складу са Законом о развоју малих и средњих предузећа („Службени гласник Републике Српске“ број 50/13 и 84/19), Статутом Развојне агенције Републике Српске („Службени гласник Републике Српске“, број: 101/19), као и осталим стратешким документима Владе Републике Српске у којима је Агенција наведена као носилац одређених активности које се односе на област малих и средњих предузећа (МСП).

3. ЦИЉЕВИ И КОРИСТ ОД ОБУКЕ

3.1. Општи циљ / циљеви

Циљ обуке је да полазници стекну основна знања из области продаје и маркетинга и овладају алатима и техникама које ће практично примјенити у свом раду и у раду предузећа.

3.2. Корист за полазнике обуке

- Унапређење индивидуалних компетенција (знања и вјештина) из области продаје и маркетинга;
- Разумијевање нових трендова у наведеним областима;
- Размјена искустава са осталим полазницима обуке;
- Висока оријентација према корисницима и примјери из свакодневног рада у предузећу осигуравају практичну корист за полазнике обуке;
- Завршавањем обуке полазници стичу способност преноса стеченог знања.

3.3. Специфични циљ / циљеви и очекивани резултати

Као резултат рада обуке у области продаје и маркетинга очекује се могућност ефикасније комуникације са купцима, подизање нивоа услуге, виши ниво мотивације запослених у маркетингу и/или продаји, ефикасније преговарање са купцима и примјена конкретних маркетиншких алата у пракси.

4. РАСПОЛОЖИВА ФИНАНСИЈСКА СРЕДСТВА

Укупан буџет за пружање обуке из области продаје и маркетинга под називом „Продајно – маркетиншка академија за предузећа из Републике Српске“ обезбјеђује Агенција, док ће трошкове смјештаја и превоза сносити полазници обуке.

Трошкове материјала потребних за обуку ће сносити полазници обуке.

Агенција ће са изабраним кандидатима склопити споразум о провођењу обуке, а са предложеним предузећима уговор о реализацији модула обуке из области продаје и маркетинга. Услуге пружања обуке из области продаје и маркетинга су за предузеће бесплатне.

5. ТРАЈАЊЕ ОБУКА

Обуке ће се одржавати у граду Бијељина од септембра до децембра мјесеца 2023. године. Обуке ће се одржавати једном седмично, у термину од 11.00 до 16.00 часова. Распоред обука ће бити дефинисан, како би учесници могли лакше организовати своје активности. Крајњи рок за завршетак обука је 20.12.2023. године.

6. ИЗДАВАЊЕ СЕРТИФИКАТА

Полазници добијају сертификат о завршеној обуци који издаје **Развојна агенција Републике Српске и овлаштени партнер који ће проводити обуку.**

Напомена:

** Полазник обуке је дужан да присуствује цјелокупној обуци и да испуни све услове прописане овим Упутством у тачки 9.4 како би стекао право на добијање сертификата. Одабрани полазник неће добити горе назначени сертификат уколико се током провођења обуке утврди да је дао лажне информације или није обезбиједио предузеће у којем ће током обуке практично примијенити стечена знања.

7. ПРОЦЕДУРА СПРОВОЂЕЊА УСЛУГЕ

Агенција расписује Јавни позив за учешће у програму обука из области продаје и маркетинга под називом „**Продајно – маркетиншка академија за предузећа из Републике Српске**“, а у складу са Програмом рада са финансијским планом за 2023. годину. Јавни позив садржи основне информације о продаји и маркетингу, услове за подношење пријаве, мјесто подношења пријаве, као и остале релевантне информације. Пријаве са пратећом документацијом подносе се Агенцији.

Комисију за оцјену и одабир пријава (Комисија) рјешењем именује директор Агенције, а чине је три члана представника Агенције. Комисија врши административну провјеру пристиглих пријава на Јавни позив, оцјену и избор полазника обуке на основу њихових пријава и пратеће документације, а у складу са критеријумима из Јавног позива, те припрема приједлог одлуке о коначном избору пријављених кандидата.

У поступку одлучивања Комисија може, за формално исправне и оправдане захтјеве за учешће на бесплатној обуци за продају и маркетинг, за које процијени да је потребно унапређење, да затражи додатну документацију од подносиоца пријаве.

Комисија за оцјену и одабир пријава предлаже, док директор Агенције доноси одлуку о резултатима Јавног позива. Након донесене одлуке, Агенција обавјештава све подносиоце пријава о донијетој одлуци.

8. НАЧИН ПРИЈАВЉИВАЊА

8.1. Услови за пријаву

- Полазник тренутно ради на позицији у области продаје и/или маркетинга;
- Пожељно познавање нових медија, техника маркетинга и друштвених мрежа;
- Пожељно корисничко предзнање Excel, Powerpoint и Word;
- Радно искуство у подручју продаје и/или маркетинга најмање 1 година;
- Попуњена Изјава о престанку предузећа у којем ће се практично проводити стечена знања;

- Попуњен Упитник – продаја и маркетинг у предузећу;
- Приступање Базе добављача Развојне агенције Републике Српске (за предузећа) до почетка обуке.

Агенција ће одбацити пријаву уколико током процеса оцјене и селекције утврди да је Подносилац пријаве:

- у сукобу интереса,
- дао лажне информације.

Услуге обуке из области продаје и маркетинга се могу пружити предузећима која испуњавају сљедеће услове:

- Регистровани су на територији Републике Српске;
- Не обављају дјелатност у оквиру војне индустрије и не организују игре на срећу/лутрију.

На Јавни позив се може пријавити само једна особа испред једног предузећа.

Право учешћа на Јавном позиву немају кандидати који су у претходним годинама присуствовали предметним обукама, док ће приликом избора предузећа предност имати она предузећа којима нису пружене услуге из области продаје и маркетинга у оквиру „Продајно-маркетиншке академије за предузећа из Републике Српске“.

Агенција ће одбацити пријаву уколико током процеса оцјене, селекције или уговарања утврди да је Подносилац пријаве:

- У сукобу интереса,
- Дао лажне информације или није дао све потребне информације које је Агенција захтијевала, а које представљају услов за учешће на Јавном позиву.

8.2. Потребна документација

Подносилац пријаве треба да достави сљедећу документацију:

- Попуњена пријава;
- Биографија;
- Попуњена Изјава о престанку предузећа у којем ће се практично проводити стечена знања;
- Потврда предузећа да особа ради на позицији која је директно везана за функцију продаје и/или маркетинга;
- Упитник – продаја и маркетинг у предузећу.

Агенција задржава право да, уколико је потребно, затражи додатну документацију од Подносиоца пријаве.

8.3. Мјесто и рок за достављање документације

Пријаву са пратећом документацијом потребно је доставити најкасније до **14.07.2023. године**, путем електронске поште, скенирану у ПДФ формату, на имејл адресу: een@rars-msp.org, са назнаком: **Пријава на Јавни позив за пружање обука из области продаје и маркетинга под називом „Продајно – маркетиншка академија за предузећа из Републике Српске“.**

Само благовремене и потпуне пријаве ће бити разматране.

Јавни позив је отворен од 23.06. до 14.07.2023. године до 24 часа.

9. ПРОВЈЕРА ФОРМАЛНЕ ИСПРАВНОСТИ ПОДНЕСЕНИХ ПРИЈАВА И ИЗБОР КАНДИДАТА

Поднијета пријава мора бити благовремена, потпуна и допуштена. Комисија утврђује испуњеност ових услова.

Приликом административне провјере, Комисија провјерава да ли су задовољени сви критеријуми наведени у Јавном позиву и Упутству. Након обраде пријава, директор Агенције (на одговарајућем обрасцу који је дио обавезне документације) својим потписом верификује:

1. Листу полазника обуке,
2. Одлуку о резултатима Јавног позива,
3. Обавјештење са образложењем зашто се, након провјере испуњености формалних услова пријаве, подносилац пријаве препоручује или не препоручује за учешће на обуци.

9.1. Оцјена и критеријуми за избор кандидата

Након провјере испуњености формалних услова пријаве, Комисија за евалуацију формирана у Агенцији, врши оцјену и избор кандидата према сљедећим критеријумима:

1. Искуство кандидата (могући број бодова од 1 до 10);
2. Успјешност у пословању предузећа у којем ће се проводити услуге продаје и маркетинга (могући број бодова од 1 до 10);
3. Очекивани утицај обуке на перформансе предузећа (могући број бодова од 1 до 10).

Да би кандидат стекао услове за присуство на обуци неопходно је да му Комисија, на основу горе наведених услова, додјели минимални просјек 25 бодова.

9.2. Доношење одлуке о резултатима Јавног позива

Комисија сачињава финалану оцјену и припрема приједлог одлуке директору Агенције. Директор Агенције доноси коначну одлуку о поднијетој пријави, затим се обавјештавају сви подносиоци пријава у року од 15 дана од дана доношења одлуке.

У поступку селекције поднијетих пријава и избора учесника обуке, Комисија поступа на сљедећи начин:

- Ако пријава није поднијета у року предвиђеном Јавним позивом, Комисија је одбацује као неблаговремену;
- Ако уз пријаву нису поднијети сви потребни документи предвиђени Јавним позивом, Комисија је одбацује као непотпуну и о томе се обавјештава подносилац пријаве;
- Ако подносилац пријаве не испуњава услове прописане Јавним позивом, Комисија одбацује пријаву као недопуштену и о томе се обавјештава подносилац пријаве;
- Подносиоцу пријаве која је благовремена, потпуна и допуштена, доставља се образложено обавјештење о одобравању или одбијању пријаве.

Сви подносиоци пријава који су доставили пријаве на Јавни позив, без обзира на резултат оцјењивања, биће обавијештени о донесеним одлукама.

9.3. Поступак по приговору

Подносиоци пријава имају право приговора на одлуку директора Агенције. Приговор се подноси у року од 8 дана од дана пријема образложеног обавјештења. Директор Агенције сазива Комисију за одабир и оцјену пријава и заједно одлучују о приговору у року од 8 дана од дана пријема приговора.

9.4. Документација која се подноси након завршетка обуке

Након завршене обуке, сваки полазник обуке је дужан да достави сљедећу документацију:

- Попуњен упитник од стране предузећа о очекиваним утицајима које ће наведена услуга имати на преформансе предузећа (*questionnaire 1 expectet impact*), а у складу са обрасцем који ће му доставити Агенција;
- Акциони план односно документовани извјештај шта је све урађено у предузећу, а у складу са обрасцем који му достави Агенција;
- Презентацију резултата и постигнућа у предузећу;
- Оцјену задовољства предузећа са имплементираним продајним и маркетинг алатима.

Полазник обуке ће извршити верификацију попуњавајући и потписујући формулар који му достави Агенција.

9.5. Закључивање споразума

Споразумом између Агенције и полазника обуке, прецизирају се сва права и обавезе за вријеме провођења обуке из области продаје и маркетинга, док ће се са уговором између Агенције и предложеног предузећа дефинисати права и обавезе о реализацији модула обуке из области продаје и маркетинга.