

TÉRMINOS DE REFERENCIA 2024 - CONVOCATORIA A EMPRESAS CONSULTORAS y/o ENTIDADES DE CAPACITACIÓN

CAPACITACIÓN EN “ESTRATEGIA DE VENTAS PARA FECHAS COMERCIALES Y ATENCIÓN AL CLIENTE”

Resumen de la convocatoria:

El objetivo de este llamado es contratar instituciones, empresas consultoras y/o equipos consultores para la diseño e implementación de una capacitación dirigida a empresas en la temática de “Estrategia de ventas para fechas comerciales y atención al cliente” contempladas en el Programa ANDE en tu Barrio. Se complementará con el acompañamiento de ANDE en el marco del proceso de ejecución.

Deberán enviarse las propuestas a **barrios@ande.org.uy** con la información detallada en los TDR, **hasta el 30 de abril de 2024 a las 14:00 hs.**

Antecedentes

La Agencia Nacional de Desarrollo (ANDE) es una persona pública no estatal que tiene por misión impulsar la competitividad y contribuir al desarrollo sostenible de las pequeñas empresas y emprendedores, en todo el territorio nacional, a través de la articulación con actores públicos y privados.

Desde ANDE diseñamos programas e instrumentos eficaces, eficientes, transparentes, con especial énfasis en la promoción de las micro, pequeñas y medianas empresas (mipymes).

En el marco de los cometidos de la Agencia, se diseñó el Programa Piloto “ANDE en tu barrio” como propuesta de abordaje de las mipymes y emprendimientos de Montevideo, con los siguientes objetivos:

- 1) Promover la mejora de la gestión de los emprendimientos y mipymes de los barrios seleccionados a través de la incorporación de servicios de desarrollo empresarial.
- 2) Impulsar la vinculación con instrumentos de apoyo a las mipymes y emprendimientos.
- 3) Facilitar el acceso a los instrumentos y productos de ANDE en función a las necesidades de las mipymes.

1. DESCRIPCIÓN DEL LLAMADO

Se solicita a instituciones, empresas consultoras y/o equipos consultores con experiencia en facilitación de procesos de capacitación y consultorías a empresas, presentar propuestas para la implementación de la propuesta indicada: ***Estrategia de ventas para fechas comerciales y atención al cliente.***

Se espera que la capacitación se desarrolle en Montevideo, durante el **mes de mayo de 2024.**

2. POBLACIÓN OBJETIVO

Micro, pequeñas y medianas empresas formales de los distintos sectores económicos en los barrios Colón y/o Unión dentro del departamento de Montevideo.

3. OBJETIVO GENERAL

A través del taller se quiere lograr la sensibilización en los/las participantes implementando técnicas pedagógicas que impacten en la comprensión de los temas. Se solicita la presentación de propuestas que incluyan metodologías para la capacitación innovadora y de vanguardia, así como las dinámicas o presentaciones a utilizar durante la misma.

Se busca transmitir conocimientos y herramientas teórico-prácticas asociados a una correcta estrategia de ventas para fechas comerciales y capacitar en atención al cliente.

4. OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- ✓ Estimular la demanda de servicios del Programa por parte de la empresa.
- ✓ Fortalecer o desarrollar las capacidades de gestión.
- ✓ Aportar conceptos y herramientas que contribuyan a cambiar la mirada de la empresa que tenemos a la empresa que queremos.
- ✓ Considerar variables para alcanzar el mayor impacto en las fechas comerciales.
- ✓ Establecer objetivos de promociones específicas de las fechas comerciales asociadas a su rubro correspondiente.
- ✓ Diseñar el mix de productos para fechas comerciales: aspectos a tener en cuenta para su diseño, precios y promociones.
- ✓ Aprender a identificar oportunidades de ventas y de posibles mejoras, implementando técnicas innovadoras, que incorporen la empatía y comprensión de las necesidades del cliente.
- ✓ Promover el desarrollo de aptitudes para la venta y la atención al cliente.

5. CONTENIDOS

Capacitación en ventas y atención al cliente

Comunicación y atención al cliente:

- Esquema de comunicación.
- Comunicación en atención al cliente.
- Escucha activa y retroalimentación.
- Barreras en la comunicación con el cliente.
- Presentaciones efectivas en el relacionamiento con el cliente.

- Conocimiento de los productos y servicios ofrecidos, así como de sus sustitutos.
- Manejo de situaciones difíciles (reclamos y quejas).
- Calidad en la atención al cliente. Ofrecer más de lo que el cliente espera.

Técnicas de ventas:

- Comercialización y ventas.
- La venta desde una perspectiva de calidad en el servicio. Profesionalidad del vendedor: Planificación.
- La venta como forma de satisfacer necesidades de la empresa y del cliente.
- Identificar necesidades concretas en el proceso de venta.
- Técnica de sondeo: Cuándo se necesitan más datos sobre las necesidades, deseos, etc.
- La psicología en las ventas: estrategias de abordaje y aproximación al perfil del cliente aún en contextos no favorables. Manejo de objeciones.
- La compra-venta como proceso de negociación.
- Diferentes tipos de compradores.
- Cierre de ventas.
- Seguimiento del cliente.
- Servicio post venta.
- Conceptos fundamentales para la definición de una correcta estrategia comercial.

Sobre estos temas indicados, se recibirán sugerencias o adecuaciones en los contenidos, basados en la experiencia de la entidad de capacitación y en el logro de los objetivos

Asesoramiento Directo / Visitas a empresas

Horas prácticas de asesoramiento: Luego de la capacitación el/la docente deberá realizar una selección de algunas empresas y analizarlas con el/la Asesor/a Coordinador/a para

recibir horas prácticas de asesoramiento. Esta hora práctica consiste en la visita o reunión con la empresa seleccionada de manera de conocerla y brindarle una recomendación puntual con respecto a los aspectos que fueron trabajados en la capacitación. Para ser objeto de la hora práctica in situ, la empresa deberá contar al menos con local comercial o un espacio físico para la misma, así como con el equipamiento que se requiera para la tarea.

6. DURACIÓN DE LA CAPACITACIÓN

La duración prevista para la *capacitación en Ventas y atención al cliente* es de 6 horas, distribuidas en 2 semanas, pudiéndose incluir una semana intermedia para que los participantes puedan poner en práctica algunos de los conceptos del taller en sus empresas. Luego de la capacitación el/la docente deberá realizar una selección de algunas empresas y analizarlas con el equipo de Asesores para recibir horas prácticas de asesoramiento. Esta hora práctica consiste en la visita o reunión con la empresa seleccionada de manera de conocerla y brindarle una recomendación puntual con respecto a los aspectos que fueron trabajados en la capacitación. En esta instancia se podrá disponer de una hora máximo por empresa, con un máximo de 20

Las horas previstas por instancia son las siguientes:

Modalidad	Actividad	Cantidad de horas
Grupal	Capacitación grupal	6
Individual	Asesoramiento personalizado individual	20

7. PRODUCTOS ESPERADOS

- Brindar herramientas a los empresarios para que puedan ofertar y vender sus productos de una mejor manera durante las fechas comerciales.

- Mejorar el diseño de promociones para fechas comerciales.
- Formar al personal de estas empresas en técnicas de ventas y atención al cliente.
- Se espera que las temáticas se desarrollen con un enfoque aplicado, presentando ejemplos prácticos y casos de éxito o buenas prácticas en la aplicación de conceptos y herramientas presentadas. Estos ejemplos deben ser cercanos al perfil de los participantes en la actividad.
- Todos los materiales, herramientas, especificaciones, diseños, informes, y otros documentos preparados por el consultor para la empresa asesorada en el marco de la asistencia técnica pasarán a ser de propiedad de ésta.
- El plazo máximo para entregar los materiales por el/la consultor/a será la fecha de terminación del contrato de consultoría.

8. METODOLOGÍA

La metodología de trabajo debe ser participativa, orientada a la acción y a los métodos de aprendizaje por experiencia, de modo de desarrollar e incrementar las competencias personales. En este sentido se espera que los ejercicios o ejemplos que se manejen durante la capacitación puedan ser relacionados a las empresas y la localidad con la que se está trabajando. El/la capacitador/a deberá trabajar con las empresas en la identificación de situaciones comunes y sus posibles soluciones.

Se solicita la asignación por parte de la institución, empresa consultoras y/o equipos consultores, de un responsable de la ejecución que sea el nexo entre el grupo de participantes, docentes y ANDE, así como de disponibilizar los materiales en los tiempos acordados.

Los/las participantes deberán asistir al 80% de las clases y contar con un informe positivo de la institución capacitadora para aprobar el curso y recibir el certificado.

La metodología en todos los casos incluirá las siguientes instancias:

- i. Taller inicial, de conocimiento entre las empresas del grupo, análisis de la situación de partida y sensibilización en la metodología asociativa para el desarrollo empresarial.
- ii. Capacitación grupal en conceptos de los temas de la consultoría, así como en la introducción al tema de la asociatividad empresarial.
- iv. Asistencias prácticas individuales: Las empresas que participen de la capacitación, dispondrán de hasta una hora práctica de manera de conocerlas y brindarles una recomendación puntual con respecto a los aspectos que fueron trabajados en la primera instancia. La empresa que participe del asesoramiento personalizado dispondrá de 1 hora práctica de forma de poder generar su plan de mejora e implementación de acciones. Se priorizará la implementación de forma presencial de este componente.

La hora práctica implica el trabajo conjunto del/la consultor/a con la empresa, exigiendo su participación activa en cada paso del proceso, tanto grupal como individual, de forma que que comprenda su negocio y su situación, se comprometa con los resultados que se vayan obteniendo y se apropie de las distintas herramientas brindadas en la consultoría, así como del intercambio con el grupo.

El/la consultor/a cumplirá con las actividades, resultados y tiempos establecidos en el plan de trabajo presentado.

En caso de presentar un plan de trabajo que incluya actividades virtuales, es responsabilidad de la institución, empresa consultora y/o equipos consultores seleccionados para la diseño e implementación, proveer de la plataforma on-line necesaria para el desarrollo de la consultoría (Skype, Zoom o similar), facilitar a los participantes los datos necesarios para su acceso, así como la capacitación. En este caso se deberá indicar en la propuesta las condiciones necesarias para que las empresas puedan participar sin problemas de las consultorías, en particular las características del acceso a internet necesario.

9. RESULTADOS ESPERADOS

Al finalizar la consultoría se espera que los empresarios y las empresarias logren tomar acciones y aplicar las mismas para mejorar el posicionamiento de sus empresas y las ventas con promociones en fechas especiales.

Para relevar la calidad de la actividad realizada por la institución, empresa consultora y/o equipos consultores contratado, se utilizará un sistema de triple evaluación:

- a) Al finalizar la implementación de la consultoría las empresas evaluarán su satisfacción con el servicio.
- b) ANDE evaluará el proceso de consultoría.
- c) El/la consultor/a realizará su propia evaluación del proceso que será reportado al equipo técnico en el Informe de Cierre de Consultoría.

10. ENTREGABLES

Entregables Capacitación en ventas y atención al cliente:

- Listado de control de asistencias
- Materiales a entregar a los participantes: presentaciones utilizadas durante la capacitación y otros recursos utilizados.
- Informe final conteniendo los principales hitos del proceso de capacitación, valoración general de los y las docentes sobre el proceso de aprendizaje individual y colectivo.

Entregables Asesoramiento Directo / Visitas a empresas:

- Listado de control de asistencias
- Materiales a entregar a los participantes: presentaciones utilizadas durante la

capacitación y otros recursos utilizados.

- Informe final para cada empresario/a conteniendo los principales lineamientos e hitos del proceso de práctica, recomendaciones de acciones futuras, valoración general de los consultores sobre su implementación.

11. DOCUMENTACIÓN A PRESENTAR

Los/las interesados/as en la convocatoria deberán presentar sus postulaciones conteniendo una propuesta técnica y una propuesta económica.

La propuesta técnica se presentará, toda en un mismo archivo, conteniendo:

1. Antecedentes de la institución/consultor/a y experiencia en el trabajo con empresas especialmente Mipymes, destacándose las actividades formativas y con características similares a las de esta convocatoria, así como en la ejecución de consultorías.
2. Formación y experiencia del equipo consultor asignado a las actividades previstas (por medio de currículum vitae). Se valorará el desempeño en consultorías afines a la temática, y formación en aspectos motivacionales individuales y de trabajo en equipo, coaching, didáctica, metodología, manejo de conflictos, etc.
3. Propuesta de actividades en base a los objetivos y pautas planteados, indicando:
 - Propuesta técnica: contenidos y módulos
 - Plan de trabajo
 - Metodología a aplicar, en caso de corresponder indicar la plataforma on-line a utilizar y procedimiento de participación de los asistentes, así como la modalidad de trabajo en las instancias grupales.
 - Consultores/as asignados/as a cada tema.

- Bosquejo de materiales y presentación que se utilizarán durante la asistencia técnica.
- Resultados esperados en el público objetivo.

En otro archivo independiente, se presentará la propuesta económica, detallada en formato Excel.

12. CONSIDERACIONES

- Se deberá presentar propuesta y presupuesto para la unidad grupal de 20 empresas participantes.
- En el caso de postular un equipo consultor, ANDE firmará con uno/a de ellos/as quien será responsable por la ejecución y deberá tener empresa formalmente constituida.
- No podrán ser facilitadores/as/consultores/as las personas que revistan la calidad de beneficiarios/as de cualquier instrumento de ANDE, mientras dure la vinculación contractual con ésta.
- En caso de que al momento de la postulación sean beneficiarios/as de algún instrumento de ANDE, ya sea en forma directa (persona) o indirecta (calidad de socio/a de empresa beneficiaria), deberán comunicar tal circunstancia, a los efectos de evaluar en qué estado se encuentra la vinculación contractual con ANDE. Esta condición no aplicará a Instituciones.

13. CRITERIOS DE EVALUACIÓN

El procedimiento de evaluación de la presente convocatoria es por calidad y costo, pesando más la calidad. La *propuesta técnica* tendrá una ponderación del 80% del puntaje total, en tanto a la *propuesta económica* le corresponderá un 20% del puntaje total. La evaluación se regirá según los siguientes criterios:

Componente de evaluación	Puntaje máximo
Formación del equipo consultor y estudios complementarios	15
Antecedentes y experiencia en Montevideo	10
Experiencia de la empresa de capacitación o equipo consultor de cara a proveer servicios formativos en la temática de referencia del llamado	10
Desarrollo esperado de todos los contenidos	25
Metodología a implementar	25
Innovación en la implementación	10
Descripción de materiales didácticos, infraestructura requerida, equipos y complementos	5

✓ Una vez evaluadas todas las propuestas técnicas, se considerarán a los efectos de la evaluación económica, las que alcancen como mínimo el 65% del puntaje en ese componente.

✓ El puntaje total final correspondiente a cada propuesta resultará de combinar el puntaje de la propuesta técnica y el puntaje de la propuesta económica, de acuerdo con la ponderación asignada (80% y 20% respectivamente).

✓ El resultado de la postulación se comunicará por correo electrónico una vez aprobado por el directorio de ANDE. En caso de requerir conocer la oferta ganadora o la lista de prelación, dicha información será brindada sólo de manera presencial al responsable de la institución, empresa consultora y/o equipos consultores seleccionados, no pudiendo conservar copia alguna, ni digital ni física.

✓ La omisión de algún requerimiento permitirá la descalificación inmediata de la postulación.

A partir de la evaluación técnica se realizará una lista de prelación de las propuestas remitidas por las instituciones postulantes. En caso de manifestar inconvenientes para cumplir, se continuará con el siguiente según el orden de prelación resultante.

La institución, empresa consultora y/o equipos consultores seleccionados para impartir el

curso podrán ser considerados para realizar hasta dos réplica, dentro de los 12 meses posteriores a la firma del contrato. ANDE se reserva el derecho de optar, en caso de réplicas, por los siguientes proveedores, según orden de prelación en el llamado original, sin posibilidad de reclamo alguno por quien resultara en el primer lugar dentro de la lista. Toda actividad será documentada y registrada en las evaluaciones realizadas por parte del equipo de ANDE.

14. COTIZACIÓN DE LA OFERTA

El costo hora de la **capacitación máxima es de \$U 4.454 + IVA (pesos uruguayos cuatro mil cuatrocientos cincuenta y cuatro más IVA)** por todo concepto.

Las horas prácticas de asesoramiento directo tienen un **costo máximo unitario es de \$U 1.000 + IVA (pesos uruguayos mil más IVA)**, por todo concepto.

IMPORTANTE: Si la actividad a contratar incluye horas prácticas de asesoramiento directo, los honorarios deben incluir IVA, por lo que no pueden participar del proceso entidades de capacitación o consultores/as que estén exoneradas de este impuesto. Si la actividad a contratar no incluye horas prácticas de asesoramiento directo, podrán participar del proceso entidades de capacitación que exoneren IVA.

15. PAGOS

El precio definitivo a pagar se establecerá al finalizar todas las actividades y contra informe de cierre de la capacitación, tomando en cuenta el número de participantes egresados, entendiendo por tales a quienes hayan asistido, como mínimo, al 80% de las jornadas para la capacitación.

El 100% del pago, se establecerá al finalizar todas las actividades y los productos esperados previstos en este TDR y contra aprobación del informe final de la consultoría,

referido en el apartado resultados esperados.

ANDE se reserva sin responsabilidad alguna la posibilidad de suspender o posponer la actividad, total o parcialmente, en caso de que no fueran dadas las condiciones necesarias para su implementación.¹

Se pagarán las horas prácticas y de asistencia técnica que sean efectivamente implementadas.

16. PROPIEDAD DE LOS PRODUCTOS

Quienes se presenten, desde ya consienten expresamente que ANDE será la propietaria de los productos generados al término del presente llamado. Esto implica que ANDE podrá hacer uso y publicar los mismos en los medios que considere necesario sin posibilidades de reclamo por parte de la institución seleccionada en el presente llamado.

17. CONSENTIMIENTO PARA EL TRATAMIENTO DE DATOS

Quienes se presenten, desde ya consienten expresamente que ANDE den tratamiento a sus datos personales, incorporando los mismos a la base de datos de ANDE según corresponda. A tales efectos, el titular podrá ejercer sus derechos de acceso, actualización, rectificación y supresión dirigiéndose al correo: datospersonales@ande.org.uy.

En el tratamiento de los datos personales proporcionados por los postulantes, los mismos podrán ser utilizados para las finalidades propias de ANDE. Asimismo, el titular faculta a ANDE a transferir sus datos a terceros exclusivamente con objeto de análisis, monitoreo, evaluación y estudios que ANDE entienda contribuyen a su finalidad. Los datos recabados en el marco de la presente convocatoria serán tratados por ANDE en calidad de responsable y en observancia de lo previsto en la normativa vigente, a saber:

¹ En el caso de no contar con un número suficiente de inscriptos, de salas y/o locales disponibles u otros factores que imposibiliten la ejecución en las condiciones previstas.

Ley N° 18.331 de Protección de Datos Personales y Habeas Data y Decretos N° 664/008 y 414/009. Los datos personales serán tratados con el grado de protección adecuado, tomándose las medidas de seguridad necesarias para evitar su alteración, pérdida, tratamiento o acceso no autorizado por parte de terceros.

18. EXONERACIÓN DE RESPONSABILIDAD - DESISTIMIENTO DEL LLAMADO

ANDE se reserva el derecho de dar de baja el llamado en cualquier etapa de su realización, así como desestimar cualquier postulación que no se ajuste a las condiciones establecidas en el presente; reservándose también el derecho a rechazarlas si no las considera convenientes, sin generar derecho alguno a los postulantes a reclamar por gastos, honorarios o indemnizaciones por daños y perjuicios, ni por ningún concepto.

19. CONSULTAS Y ACLARACIONES

Por consultas y aclaraciones comunicarse al siguiente correo electrónico: barrios@ande.org.uy , asunto del correo electrónico: **“CAP - Capacitación Estrategia de ventas para fechas comerciales y atención al cliente”**