



TÉRMINOS DE REFERENCIA

Modalidad a distancia

PROGRAMA INTEGRAL DE APOYO A

EMPRENDIMIENTOS

CENTRO Pyme

Treinta y Tres

PRESENTACIÓN DE PROPUESTAS DE

Taller Ventas y Atención al público

SOCIO ESTRATÉGICO

Cámara Empresarial de Treinta y Tres

La empresa consultora y/o de capacitación postulante debe enviar las propuestas en formato digital a través del correo electrónico treintaytres@centros.uy . No se recibirán ofertas por otros medios. Se realizará acuse de recibo de todas las propuestas enviadas en tiempo y forma. La no recepción de esta notificación indica que la propuesta no fue recibida por lo que no será efectiva la postulación. Las consultas también las pueden realizar a la casilla mencionada anteriormente.

Las propuestas se recibirán hasta el martes 8 de febrero hasta las 23:59 horas

I. ANTECEDENTES



La finalidad de los Centros Pymes es promover el desarrollo económico productivo e innovador con sustentabilidad, equidad social, equilibrio ambiental y territorial. Los Centros prestarán servicios de asistencia técnica, capacitación, orientación a programas, servicios de derivación y estudios económicos territoriales.

El modelo se basa en un enfoque sistémico, considerando a la MIPYME desde un enfoque integral, que contempla todas las áreas, su vinculación, estado actual y oportunidades de mejora.

Los Centros apuntan a generar un plan de trabajo específico para cada usuario (MIPYME), el cual luego de identificar y priorizar las necesidades de apoyo que presentan las empresas y emprendimientos, procura cerrar las brechas de competitividad existentes a través de asesorías técnicas y capacitación. Para ello ofertará una serie de talleres y capacitaciones que vienen a fortalecer los conocimientos empíricos y prácticos de empresas y emprendimientos, apuntando siempre hacia su profesionalización.

II. OBJETIVO DEL LLAMADO

La Cámara Empresarial de Treinta y Tres, en su calidad de Socio Estratégico del Centro Pyme de Treinta y Tres convoca a empresa consultora y/o de capacitación (ECC) a presentar propuestas específicas para el presente llamado, que comprende el desarrollo de una capacitación virtual en la temática ventas y atención al público

Las instancias se llevarán a cargo de **forma virtual** contando con las instalaciones previstas por el Centro Pyme en caso de quien no pueda participar de esta forma. Participarán emprendedores de diversas localidades del departamento de Treinta y Tres, dependiendo de las necesidades.

Es responsabilidad de la institución capacitadora el proveer de la plataforma on-line necesaria para el desarrollo del taller (Skype, Zoom o similar), y facilitarles a los



participantes los datos necesarios para su participación, así como la capacitación previa sobre la forma de trabajo.

La empresa deberá indicar en su propuesta, las condiciones necesarias para que los/as emprendedores/as puedan participar sin problemas del taller, en particular las características del acceso a internet necesario.

A partir de la evaluación técnica y económica se realizará una lista de prelación con las propuestas de las instituciones entre aquellas que superen el mínimo establecido en la evaluación técnica, y se convocará a la que haya obtenido el mayor puntaje para hacerse cargo del taller.

La lista de prelación, sin obligación de contrato, tendrá una validez de 12 meses desde su publicación, pudiendo ser seleccionados para futuras necesidades de capacitación en el marco del Programa.

Las empresas consultoras y/o de capacitación que resulten seleccionados para impartir el curso podrán ser considerados para realizar la reedición de la capacitación, máximo una vez, según las evaluaciones realizadas por parte del Centro contratante.

III. 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 PPT a utilizar durante la misma. Los temas están indicados, sin embargo, se recibirán sugerencias o adecuaciones en los contenidos, basados en la experiencia de la entidad de capacitación y en el logro de los objetivos definidos.

IV. OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- 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.
- Mejorar la comunicación con los clientes, aumentando la eficacia de la relación comercial
- Incorporar herramientas de planificación que permitan elevar la productividad de la empresa y disminuir sus costos de transacción.
- Sensibilizar acerca de la importancia de una adecuada comunicación para la atención al cliente
- Descubrir el significado de diferentes posturas, actitudes, como también de la importancia de una escucha activa
- Visualizar la importancia de lograr una imagen presencial acorde con el servicio que presta y los requisitos esperados por el cliente
- Incorporar herramientas de evaluación y seguimiento del cliente, tanto interno como final.

V. CONTENIDOS

Atención al Cliente.

- ✓ Distintos tipos de Comunicación
- ✓ La escucha activa
- ✓ Presentaciones efectivas
- ✓ Información y conocimiento del producto o servicio ofrecido y sustituto.

Técnicas de ventas:

- ✓ Definiciones de ventas - los distintos abordajes
- ✓ Planificación básica para la venta
- ✓ Administración del tiempo
- ✓ Argumentación comercial
- ✓ Manejo de objeciones
- ✓ Manejo de comparación de productos
- ✓ Distintos tipos de cierres de venta
- ✓ Comportamiento del comprador
- ✓ Diferentes tipos de compradores



- ✓ Seguimiento de la cartera
- ✓ Calidad de atención al cliente
- ✓ Servicio Post-venta

VI. DURACIÓN Y HORARIOS DE LA CAPACITACIÓN

La duración prevista para la capacitación es de 12 horas virtuales, distribuidas en un máximo de 4 semanas pudiéndose incluir una semana intermedia para que los participantes puedan poner en práctica algunos de los conceptos del taller en sus emprendimientos. Los días y horarios serán acordados con el asesor coordinador del centro, responsable de sondear la disponibilidad de los participantes para las horas y días previstos.

En caso de requerir conocer los mismos previo a la postulación, realice la consulta vía telefónica al 098 114 497.

Se espera estar comenzando con la capacitación, en febrero de 2022

VII. RESULTADOS ESPERADOS

Al finalizar la capacitación se espera que los emprendimientos logren comprender de una forma clara y sencilla las múltiples herramientas disponibles vinculadas al tema, y, a partir de esta información, definir con el apoyo del/la Asesor/a del Centro una estrategia de mejora de procesos que impacten en el crecimiento, productividad y competitividad del emprendimiento, directa o indirectamente.

Así mismo se solicitará a la entidad de capacitación o equipo consultor el envío al/la Asesor/a Coordinador/a de un archivo con los ejercicios, prácticas o evaluaciones que se apliquen durante la capacitación, como información relevante para la ficha del emprendimiento.

El último día de clases, y por única vez, el equipo técnico del Centro previo al cierre de la capacitación verificará el llenado de la encuesta de satisfacción con la entidad de capacitación por parte de los/las participantes. Esta encuesta será enviada con



anterioridad a todos/as los/las participantes vía on-line; la información obtenida es para uso del Centro, por lo que no podrá ser compartida con la entidad de capacitación o equipo de consultores, bajo ningún formato. En caso de requerirlo se realizará una reunión con el/la Coordinador/a del Centro Pyme para comentar los resultados de la evaluación.

VIII. 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 los emprendimientos y la localidad con la que se está trabajando.

Se solicita la asignación por parte de la institución de un/a coordinador/a de capacitación que sea el nexo entre el grupo de participantes, docentes y el Centro. Para una mejor coordinación de las actividades de capacitación, el/la coordinador/a de la capacitación mantendrá una reunión con el equipo técnico del Centro de modo de nivelar expectativas y coordinar detalles de la implementación.

Es responsabilidad de la entidad de capacitación o equipo de consultores enviar al Centro los materiales que serán utilizados en la capacitación. Éstos serán compartidos con los/las participantes. El/la coordinadora de la capacitación deberá informar en forma periódica al Centro sobre las asistencias y la evolución de la capacitación.

La Empresa Consultora/de Capacitación deberá indicar en su propuesta, las condiciones necesarias para que los/las participantes puedan atender sin problemas los talleres, en particular las características del acceso a internet necesario.

Los emprendimientos 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.

IX. ENTREGABLES Y CIERRE DE CAPACITACIÓN

- Listado de control de asistencias
- 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.
- Materiales para entregar a participantes: video conteniendo las presentaciones completas grabadas, así como las PPT utilizadas durante la capacitación.

X. 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 capacitadora y experiencia en el trabajo con emprendimientos destacándose las actividades formativas y con características similares a las de esta convocatoria, en particular sobre la ejecución de capacitaciones a distancia
2. Formación y experiencia de los/las docentes asignados/as a las actividades previstas (por medio de currículum vitae, máximo 2 páginas por docente), en caso de encontrarse registrado como proveedor/a del Centro, puede obviar los currículos de docentes, a menos que no esté dentro del equipo registrado en el Centro. 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:
 - a. Contenidos - módulos
 - b. Programa de trabajo y plan de clases,



- c. Metodología para aplicar, en particular indicar la plataforma on-line a utilizar para las capacitaciones y procedimiento de participación de asistentes.
- d. Materiales para entregar a asistentes: video conteniendo las presentaciones completas grabadas, así como las PPT que se utilizarán durante la capacitación.
- e. Docentes asignados/as a cada tema.

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

XIII. CONSIDERACIONES

- Se podrán postular Consultores/as y Empresas Consultoras y/o de Capacitación extranjeros/as siempre que están radicados en zonas cercanas a la localidad. Deberán tener en cuenta que del importe facturado se deducirán las retenciones tributarias correspondientes.
- Se deberá de presentar propuesta y presupuesto para cada unidad grupal de 25 participantes.
- Cada una de los emprendimientos interesados se inscribirán on-line en el CRM de los Centros o directamente en el Centro.

XIV. 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 70% del puntaje total, en tanto a la propuesta económica le corresponderá un 30% del puntaje total.

La propuesta técnica será evaluada en dos componentes: los contenidos de la propuesta tendrán una ponderación del 70% del puntaje total, en tanto las credenciales y antecedentes de la entidad de capacitación corresponderán a un 30%.

Se realizará una evaluación técnica de la propuesta a través de un comité conformado por técnicos de los organismos integrantes del programa, la evaluación se regirá según los siguientes criterios:

Componente de evaluación	Puntaje máximo
Formación del equipo docente	5
Estudios complementarios del equipo docente	5
Antecedentes y experiencia en formación de la entidad de capacitación	5
Antecedentes y experiencia en el territorio o en otros territorios	5
Experiencia de la entidad de capacitación de cara a proveer servicios educativos basados en nuevas tecnologías	5
Antecedentes del equipo docente de trabajo en los Centros	5
Desarrollo esperado de todos los contenidos	15
Pertinencia y objetivos descritos	5
Construcción de objetivo con los participantes	5
Metodología a implementar	10
Descripción del perfil de ingreso y egreso del participante	5
Innovación en la implementación	5
¿Describe materiales didácticos, infraestructura requerida, equipos y complementos?	15
¿Describe actividades o estrategias para la evaluación de los contenidos transmitidos?	10

✓ Una vez evaluadas todas las propuestas técnicas, se considerarán 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 (70% y 30% respectivamente).
- ✓ El resultado de la postulación se comunicará por correo electrónico una vez cerrada la ponderación por el comité evaluador y dentro de los plazos establecidos en el llamado. En caso de requerir conocer la oferta ganadora o la lista de prelación, dicha información será brindada sólo de manera presencial en las instalaciones del centro al coordinador de la entidad de capacitación, no pudiendo conservar copia alguna, ni digital ni física.
- ✓ La omisión de algún requerimiento permitirá la descalificación inmediata de la postulación.

XV. COTIZACIÓN DE LA OFERTA

El costo hora de la capacitación máximo presencial es de \$ 3.118 + IVA (pesos uruguayos tres mil ciento dieciocho más IVA), esto incluye: Horas docencia directa, horas de reuniones de coordinación del equipo docente, costos de administración de la entidad de capacitación, viáticos y cualquier otro no considerado.

En caso de que el/la consultor/a requiera desplazarse desde otro departamento, se deberá cotizar separadamente los gastos de pasajes de ómnibus, o comprobantes de transporte particular por el equivalente al valor del pasaje de ómnibus ida-vuelta entre la localidad del/la consultor/a y el Centro Pyme que realiza el llamado. Este es el único gasto admitido por transporte.

XVI. PAGOS

El precio definitivo que pagar se establecerá al finalizar todas las actividades y contra informe de cierre del curso, 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.

IMPORTANTE: Si al finalizar la capacitación, el número de egresados es igual o hasta un 15% menor con relación a la cantidad de participantes que culminan el primer día de taller, se pagará el total cotizado para la unidad grupal. En cambio, si el número es inferior se abonará en forma proporcional a la cantidad de egresados. El Centro Pyme se reserva el derecho a suspender o posponer la actividad en caso de que no fueran dadas las condiciones necesarias para su implementación.