

Pasūtītāja līg.reģ.Nr. 21S-65/2018

Izpildītāja līg.reģ.Nr. _____

LĪGUMS par komunikācijas prasmju uzlabošanu

Rīgā,

2018.gada 12.februārī

SIA Rīgas 1.slimnīca” (turpmāk – Pasūtītājs), tās valdes priekšsēdētājas **Natālijas Zlobinas** personā, kura darbojas uz Statūtu un Valdes reglamenta pamata, no vienas puses un **SIA „Personības pilnveidošanas centrs”** (turpmāk – Izpildītājs), tās valdes priekšsēdētājas **Indras Melbārdes** personā, kura darbojas uz Statūtu pamata, no otras puses, abas kopā un katra atsevišķi turpmāk tekstā sauktas „Puses” vai “Puse”, pamatojoties uz iepirkuma „*Klientu apkalpošanas nodoļas klientu un pacientu reģistratoru/ speciālistu komunikācijas prasmju uzlabošana*” (ID Nr. R1S 2018/IEP-23) rezultātiem, noslēdz līgumu (turpmāk – Līgums) par turpmāko:

1. LĪGUMA PRIEKŠMETS

- 1.1. Izpildītājs apņemas pēc Pasūtītāja uzdevuma sniegt pakalpojumu, kas norādīts Līguma 1.2.punktā. Pasūtītājs apņemas apmaksāt Izpildītāja sniegošo pakalpojumu.
- 1.2. Izpildītājs apņemas sagatavot un novadīt Līguma 1.pielikumā minēto treniņsemināru divām mācību grupām (līdz 20 dalībniekiem grupā), turpmāk – Pakalpojums, par tēmu “*Veiksmīga komunikācija ar klientiem*”, kopumā sešas mācību nodarbības.
- 1.3. Pakalpojuma izpildes laiks:
 - 1.grupa – 2018.gada 16., 23.februāris un 2.marts no plkst. 9:00 līdz 12:30.
 - 2.grupa – 2018.gada 16., 23.februāris un 2.marts no plkst. 13:00 līdz 16:30.
- 1.4. Pakalpojuma izpildes vieta – Bruņinieku iela 5k-2, Rīga, 2.korpusa konferenču zāle.
- 1.5. Pakalpojums uzskatāms par sniegtu, kad Pasūtītājs vai viņa pilnvarotais pārstāvis ir parakstījis pieņemšanas nodošanas aktu.

2. PUŠU TIESĪBAS UN PIENĀKUMI

- 2.1. Izpildītājs apņemas:
 - 2.1.1. Sniegt augstas kvalitātes Pakalpojumu pēc Līguma 1.pielikumā minētās programmas teorētiskā un praktisku vingrinājumu veidā, nodrošināt katram semināra dalībniekam izdales materiālus;
 - 2.1.2. Sniegt Pakalpojumu pilnā apjomā Līguma 1.3.punktā norādītajā laikā un vietā.
- 2.2. Pasūtītājs apņemas:
 - 2.2.1 Līguma 3.punktā noteiktajos termiņos un apjomā apmaksāt Izpildītāja sniegto Pakalpojumu;
 - 2.2.2. Nodrošināt dalībnieku savlaicīgu ierašanos uz semināru.
- 2.3. Pasūtītājam ir tiesības jebkurā laikā pārbaudīt Izpildītāja Pakalpojuma veicamo darbu gaitu un kvalitāti, neiejaucoties tā norisē.

3. LĪGUMA SUMMA UN NORĒKINU KĀRTĪBA

- 3.1. Par pilnīgu un kvalitatīvi sniegtu Pakalpojuma organizēšanu un mācību novadīšanu, Pasūtītājs maksā Izpildītajam atlīdzību (turpmāk – Atlīdzība”), kas noteikta 5082,00 EUR (pieci tūkstoši astoņdesmit divi eiro, 00 centi), t.sk., PVN 21% 882 EUR (astoņi simti astoņdesmit divi euro), apmērā par sešām mācību nodarbībām.
- 3.2. Līguma 3.1.punktā minētā atlīdzība tiek veikta ar pārskaitījumu uz Izpildītāja Līgumā norādīto bankas norēķinu kontu, kuru Pasūtītājs samaksā pēc sniego Pakalpojumu pieņemšanas – nodošanas akta parakstīšanas un atbilstoša rēķina saņemšanas 30 (trīsdesmit) dienu laikā.

4. NEPĀRVARAMA VARA

- 4.1. Neviens no Pusēm netiks uzskatīta par atbildīgu, ja kādu no Līguma noteikumiem vai tā izpildi aizkavē vai padara neiespējamu jebkādas dabas vai cilvēku izraisītas katastrofas vai masu nekārtības, karš, masu nemieri, kā arī valsts oficiālo iestāžu darbība, tas ir – minētie apstākļi, kuri atrodas ārpus tās Puses kontroles, kuras līgumsaistības tas ietekmē, un kuru Puses nevarēja paredzēt pie Līguma slēgšanas un kuru novērst nav spējīga neviens no Pusēm ar jebkādām saprātīgām tās rīcībā esošām metodēm.
- 4.2. Pusei, kura atsaucas uz nepārvaramas varas apstākļiem kā saistību izpildes apgrūtinājumu vai neiespējamības apstākli, par to nekavējoties ir rakstveidā jāziņo otrai Pusei, norādot nepārvaramās varas apstākļus, to iestāšanās laiku un iespējamo izbeigšanos.

5. STRĪDU ATRISINĀŠANAS KĀRTĪBA

- 5.1. Visus strīdus, kas rodas Pusēm sakarā ar Līguma izpildi, tās apņemas risināt savstarpēju sarunu ceļā. Gadījumā, ja sarunās strīds nav izšķirams, tad strīds izspriežams tiesā pēc piekritības saskaņā ar Latvijas Republikas normatīvajos aktos noteikto kārtību.

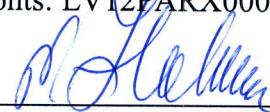
6. NOSLĒDZOŠIE NOTEIKUMI

- 6.1. Jebkuras izmaiņas un papildinājumi Līgumā ir spēkā tikai ar nosacījumu, ka tie veikti rakstveidā un tos parakstījuši abu Pušu pilnvarotie pārstāvji. Līguma pielikumi ir tā neatņemama sastāvdaļa.
- 6.2. Līgums ir sastādīts divos eksemplāros latviešu valodā, katrai no Pusēm pa vienam eksemplāram. Abiem eksemplāriem ir vienāds juridisks spēks.

7. PUŠU REKVIZĪTI

Pasūtītājs:

SIA „Rīgas 1.slimnīca”
Reg. Nr. LV 40003439279
Bruņinieku iela 5k-2, Rīga, LV
Banka: A/S “Banka Citadele”,
Kods: PARXLV22
Konts: LV12PARX0006054590785



(Natālija Zlobina)

Izpildītājs:

SIA „Personības pilnveidošanas centrs”
PVN reģ. Nr. LV42103033065
Matīsa iela 103a, Rīga, LV-1009
Banka: „AS Luminor Bank”
Kods: RIKO LV 2X,
Konts: LV77RIKO0002013024296



(Indra Melbārde)





Veiksmīga komunikācija ar klientiem

Treniņseminārs

Semināra apjoms

16. un 23. februāris, 2. marts, katrā dienā 2 mācību grupas.

1. grupa plkst. 9.00 – 12.30.

2. grupa plkst. 13.00 – 16.30.

Katrā nodarbībā paredzēta 10 – 15 minūšu pauze.

Dalībnieki

"Rīgas 1. slimnīcas" klientu un pacientu reģistratori, klientu apkalpošanas speciālisti.

Semināra mērķi

- Apgūt prasmi veidot uz uzticēšanos balstītas attiecības ar klientiem.
- Iemācīt ar cieņu uzsklausīt kritiku un klientu pretenzijas.
- Apgūt prasmi, kā radīt labu pirmo iespaidu.
- Apgūt prasmi pārvaldīt savas emocijas sarežģītās situācijās.
- Veicināt darbinieku piederības sajūtu Rīgas 1. slimnīcai.
- Pilnveidot iemaņas būt labā resursu stāvoklī komunikācijā ar klientu.

Programmā**1. nodarbība – Prasme izraisīt uzticēšanos.**

- Apziņas un zemapziņas loma komunikācijā ar klientu.
- Kā nodibināt labu kontaktu ar jebkuru cilvēku.
- Prasme klausīties un sadzirdēt.
- Komunikācija ar dažādu metaprogrammu cilvēkiem.
- Pozitīvas valodas nozīme komunikācijā.

2. nodarbība – Stresa menedžments

- Emociju pārvaldīšanas atšķirība no emociju apspiešanas.
- Asociācija un disociācija.
- Prasme asociēties ar pozitīvām emocijām.
- Prasme distancēties no negatīvām emocijām.
- Vienkārši un praktiski paņēmieni, kā saglabāt mieru stresa situācijās.

3. nodarbība – Prasme mierīgi uzsklausīt kritiku.

- Kā attīstīt sevī noturību pret stresu.
- Vingrinājumi emociju pārvaldīšanai.
- Prasme būt dabiskam un brīvam jebkurā situācijā.
- Prasme emocionāli sevi sagatavot sarežģītu jautājumu risināšanai.
- Kritikas veidi.
- Prasme mierīgi ar pašcieņu uzsklausīt kritiku.

Lai nostiprinātu jaunu prasmju veidošanos, treniņseminārā galvenais akcents likts uz praktiskajiem uzdevumiem, diskusijām un lomu spēlēm.

**Pasniedzēji,
Kontakti**

Indra Melbārde, personīgās meistarības trenere, sertificēts koučs, t. 26520495;
Artūrs Zeltiņš, personīgās meistarības treneris, sertificēts koučs t. 29298246.

Samaksas

Cena par vienu treniņsemināra dienu (**2 nodarbības**) – EUR 1400 + PVN grupai līdz 20 cilvēkiem.

Cena par 3 nodarbībām vienai grupai līdz 20 cilvēkiem – 2100 + PVN.
Kopējā maksā par visām nodarbībām 2 grupām – 4200 + PVN.

Cenā ietilpst:

- Īpaši „Rīgas 1. slimnīcas” vajadzībām izstrādāta programma.
- Darbinieku apmācība divu treneru vadībā.
- Darba materiāli katram semināra dalībniekam.
- Koučinga sesija vadītājam 3 mēnešu laikā pēc treniņsemināra, ja klients vēlas.