

## INVITACIÓN A PARTICIPAR DE LA CONSULTORÍA PARA EL DESARROLLO DE UNA ESTRATEGIA DE SERVICIO AL CLIENTE

**Fecha: 10 de septiembre de 2018**

### MANIFESTACIÓN DE INTERÉS

AED invita a firmas consultoras especializados a presentar sus ofertas técnicas y económicas para realizar la consultoría denominada Estrategia de Crecimiento para Centro Médico San Joaquín.

Las ofertas deberán ser presentadas a la Sra. Denia Cubero Mora Coordinadora de la Alianza de Mujeres Empresarias en la siguiente dirección electrónica [deniacubero@aedcr.com](mailto:deniacubero@aedcr.com) a más tardar el 18 de setiembre del año en curso.

### PRESENTACIÓN DE LA EMPRESA BENEFICIARIA

Sabor a Café es una cafetería originaria de Moravia, se dedica al servicio de cafetería como tal, ofrece un menú con una amplia gama de opciones para todo el día. Se ofrecen opciones de desayuno, platos a la carta, bufet de almuerzo todos los días y barra de café con un barista especializado (este servicio a partir de las 10 am), la repostería es totalmente artesanal y producida por la empresa. El horario es de 8 am y las 6:30 pm de Lunes a Sábado y los Domingos de 9 am a 6 pm

Adicionalmente brinda Servicio de Catering tanto para eventos de tipo empresarial como familiar.

Cuenta con una sala de eventos con capacidad para 60 personas.

Se ofrece el servicio de alimentación por pedido, tanto de cocina como de pastelería, para eventos especiales.

Cuenta con 14 Colaboradores.

### PRESENTACIÓN DE LA UNIDAD EJECUTORA

Alianza Empresarial para el Desarrollo -AED-, una organización sin fines de lucro que busca la sostenibilidad y competitividad del país, a través de la promoción de modelos responsables de negocios en las empresas. Para la presente contratación funge como Unidad Ejecutora del Proyecto Alianza Mujeres Empresarias, proyecto co-financiado por BID FOMIN.

### INSTRUCCIONES A LAS FIRMAS OFERENTES

#### RELACIÓN JURÍDICA DE LAS PARTES

Las relaciones jurídicas entre la empresa beneficiaria y la firma consultora seleccionada para la realización de consultorías se registrarán por los respectivos contratos de consultoría suscritos.

# MUJERES EMPRESARIAS

## APUESTA AL CRECIMIENTO INCLUSIVO

Los derechos y obligaciones relacionados con las firmas oferentes en los procesos de concurso serán determinados por los Términos de Referencia y el contrato de consultoría respectivo, definidos por la Unidad Ejecutora.

En este sentido, ninguna firma oferente de contratada por la Unidad Ejecutora para la realización de consultorías podrá derivar derechos o exigir pagos o indicar que es firma consultora que en todo momento la relación jurídica que involucra derechos y responsabilidades es entre estos y la Unidad Ejecutora.

### *PRINCIPIOS BÁSICOS PARA LA CONTRATACIÓN DE FIRMAS CONSULTORAS*

En la contratación de firmas consultoras requeridas, se adoptan como principios básicos la transparencia, la competencia, la independencia, la colaboración entre firmas consultoras y la confidencialidad.

El proceso de selección y evaluación es confidencial, por lo que no se facilitará información sobre la evaluación de las ofertas y las recomendaciones para la adjudicación del contrato de consultoría a los concursantes u otras personas que no participen en el proceso de concurso. En caso de violarse el principio de confidencialidad, se declarará nulo.

### *PROHIBICIONES*

Para garantizar la transparencia de las contrataciones de consultorías con fondos provenientes del BID FOMIN en el marco del proyecto, no podrán participar directa o indirectamente en la ejecución de servicios de consultoría, las siguientes personas:

- Personal del BID FOMIN
- Los cónyuges y familiares de dicho personal hasta el segundo grado de consanguinidad o segundo de afinidad, inclusive.
- Los particulares con nexos familiares o de negocio con los representantes del BID FOMIN, hasta el tercer grado de consanguinidad o tercero de afinidad, inclusive.
- Firmas consultoras que trabajen en el BID en el periodo de la consultoría.

## CRITERIOS DE EVALUACIÓN

### *EVALUACIÓN TÉCNICA*

Para la evaluación de la oferta técnica estará utilizando una matriz de evaluación de la oferta técnica diseñada por la Unidad Ejecutora, en la cual se evaluarán los siguientes criterios:

#### **1. Experiencia (20 puntos)**

##### **1.1. Trayectoria y experiencia**

Este criterio consiste en demostrar que la firma consultora cuenta con experiencia en modelos de servicio al cliente, con metodologías innovadoras. La evaluación obtendrá el máximo puntaje si cuenta **con conocimiento en servicios de restaurante y cafetería** y proyectos de inversión.

Para lo cual la firma consultora deberá presentar un detalle de los últimos trabajos realizados con estas características y los principales resultados generados. Deben presentar cartas o referencia de las personas con las que se trabajó en estos procesos.

## 2. Competencias Específicas para la Consultoría (30 puntos)

### 2.1. Estrategias de Ventas: Servicio al cliente

La firma consultora debe acreditar que dispone de los conocimientos técnicos necesarios en el área de servicio al cliente como estrategia de incremento en ventas.

Se espera que estén capacitados para brindar asesoría, técnicas y herramientas a los participantes que les permitan cumplir con estándares de calidad y excelencia en el servicio al cliente que brindan, así como la instrucción en el manejo de situaciones complicadas y la capacidad para solucionar posibles contingencias.

Se espera que puedan brindar herramientas de medición y evaluación, que permitan cuantificar los resultados en lo que a servicio al cliente respecta.

### 2.2. Cultura de Servicio al cliente

Transmitir a los participantes la necesidad de adoptar una cultura de servicio al cliente cordial y de excelente calidad, entendiendo que el beneficio de la empresa está directamente relacionado con su propio beneficio, y que cada colaborador constituye un representante directo de la empresa como tal.

Diseño de Protocolo de servicio propio de la empresa, que permita permear de manera segura la cultura que se quiere en relación al servicio al cliente, tanto en colaboradores actuales como en nuevos ingresos.

Efectuar una evaluación del servicio prestado en la actualidad con el fin de hacer recomendaciones que permitan mejorar la atención actual.

---

### EVALUACIÓN ECONÓMICA

La evaluación económica tendría una valoración de 50 puntos, considerando la oferta más baja la que obtiene el mayor puntaje.

## TÉRMINOS DE REFERENCIA

### OBJETIVO DE LA CONSULTORÍA

Desarrollar un modelo de servicio al cliente para la empresa que permita incrementar su nivel de ventas, mejorar los indicadores de satisfacción y retención de los clientes actuales.

### ALCANCE DE LA CONSULTORÍA

Diseñar y documentar una estrategia de servicio al cliente que integre los valores y características de la empresa, incluyendo el diseño de un Protocolo de servicio propio de la empresa, que permita permear de manera segura la cultura que se quiere en relación al servicio al cliente, tanto en colaboradores actuales como en nuevos ingresos.

# MUJERES EMPRESARIAS

## APUESTA AL CRECIMIENTO INCLUSIVO

### Entregables:

- Diagnóstico del Servicio al cliente actual que incorpore una evaluación de cada colaborador con el fin de hacer recomendaciones certeras que permitan mejorar la atención actual.
- Protocolo de Servicio al Cliente que integre los valores de la empresa y características de clientes actuales, nuevos y potenciales, incluyendo una sección que represente una guía a seguir en caso de situaciones difíciles o de crisis.
- Transferencia del modelo de atención al cliente a los colaboradores de las empresas en una sesión de trabajo.
- Indicadores que permitan medición y evaluación, para cuantificar los resultados en lo que a servicio al cliente respecta.

### *PLAZO DE DURACIÓN DE LA CONSULTORÍA*

Se estima un nivel de esfuerzo de días discontinuos en un periodo de entre 3-4 meses.

### *CRONOGRAMA DE EJECUCIÓN DE LA CONSULTORÍA*

La firma consultora deberá preparar un cronograma de cumplimiento, detallado según los alcances del trabajo, el cual será acordado y aprobado por las partes.

### *RESPONSABILIDADES DE LA FIRMA CONSULTORA*

La firma consultora se compromete a observar y cumplir con los Términos de Referencia, oferta técnica, oferta económica y demás condiciones que queden expresadas en el contrato correspondiente.

La firma consultora se obliga a aceptar la supervisión y la vigilancia de AED y de la empresa beneficiaria según corresponda.

### *HONORARIOS*

AED pagará los servicios de acuerdo a lo establecido en la oferta económica del oferente ganador en dólares de los Estados Unidos de América.

### *FORMA DE PAGO*

Los desembolsos se realizarán, sujeto al plan de pagos pactados una vez presentados y aceptados los productos requerida por AED.