



Czech



**Choose certainty.
Add value.**

Certifikovaná služba

pro
obchodní řetězce

TÜV SÜD Czech s.r.o.

Představení certifikace

- Certifikace kvality služeb a spokojenosti zákazníka
- Ověření a potvrzení úrovně, bezpečnosti a spolehlivosti služeb pohledem zákazníka

Zaměření certifikace

- Spokojenost koncového zákazníka
- Kultura a kvalita služby
- Bezpečnost produktů, služeb a provozoven
- Provozní, výrobní a osobní hygiena
- Způsob vyřizování reklamací
- Kvalifikace a chování zaměstnanců s ohledem na uspokojení potřeb zákazníků
- Shoda nabízené služby s realitou (ceny, dostupnost zboží atd.)
- Plnění legislativních požadavků

Význam certifikace

- Nezávislé a odborné informace o způsobu poskytování služeb
- Trvalá nestranná kontrola dodržování pokynů managementu personálem
- Podněty pro zlepšení kvality a bezpečnosti služeb v jednotlivých sekcích obchodu
- Podpora pro získání nových a udržení stávajících klientů
- Nástroj pro kontrolu funkčnosti systému s ohledem na plnění potřeb zákazníků

Postup certifikace

- Vyplnění vstupních dotazníků
- Mystery analýzy (nehlášené namátkové kontroly)
- Inspekce na místě

Rozsah certifikace

- Propůjčení certifikátu a možnost užívání loga / oktagonu po dobu 3 let
- Každoroční dozorové audity
- Mystery analýzy po celý 3-letý cyklus

Obory vhodné pro certifikaci (reference nadnárodní skupiny TÜV SÜD)

- Obchodní řetězce (pod názvem FilialQualität: REWE, Lidl, Plus - Německo...)
- Ubytovací a stravovací zařízení (Palace I, II Františkovy lázně, Hotel Alwyn Praha, Krásná Královna Karlovy Vary...)
- Cestovní kanceláře a agentury (TUI, CK Neckermann, www.lastminute.com...)
- IT, telekomunikační a on-line služby (O2, Mobilcom, www.computeruniverse.net...)
- Pojišťovací služby (Provinzial, Elvia, Skandia...)
- Autoservisy a prodejci náhradních dílů (EuroCar, AutoMoto Jager, H&S Auto)
- Poskytovatelé dalších služeb (Otto, Quelle, S.Oliver...)