



Czech

**Volba jistoty.
Více hodnoty.**

Prověřená cestovní kancelář

Certifikace kvality a spolehlivosti služeb
Kontrola finanční stability a rizikovosti
Ověření spokojenosti klientů

TÜV SÜD Czech s.r.o.

TUV®



TÜV SÜD Czech

Společnost TÜV SÜD Czech byla založena v Mnichově před více než 140 lety a je přední certifikační společností v oblasti systémů, procesů, výrobků a služeb. Rozsah činností zahrnuje konzultační, zkušební a expertní aktivity, stejně jako inspekce a školení.

600 poboček po celém světě...

...více než 13.000 zaměstnanců

Cílem certifikace Proověřená cestovní kancelář je pomoci klientům při výběru spolehlivé a finančně stabilní cestovní kanceláře naplňující nejen veškeré legislativní požadavky, ale také kritéria pro poskytování kvalitní služby.

Proověřená cestovní kancelář vychází z mezinárodně uznávané certifikace ServiceQuality a zkušeností z finančních auditů prováděných u subjektů podnikajících v cestovním ruchu.

Základní kritéria prověřování

- finanční audit (kontrola výše rezervních fondů, počtu fixních garancí letenek, cen last minute zájezdů, účetní uzávěrky za poslední 3 roky, vývoje tržeb a nákladů, informací o pojištění záruky při případ úpadku apod.)
- dokumentace a naplnění legislativních požadavků (pojištění proti úpadku, smlouvy s delegáty...)
- shoda nabídky s realitou (ceníky, katalogy, cestovní smlouvy...)
- způsob poskytování informací (povinné poplatky, storno poplatky, řešení reklamací...)
- personál (vyškolení, seznámení s procesy, nahraditelnost)
- vybavení a infrastruktura
- smluvní vztahy se zákazníky
- spokojenost zákazníků, řešení reklamací
- archivace záznamů (zákonné požadavky a právní ochrana firmy)
- analýzy a statistiky



Popis procesu

- Audit v provozovně
- Mystery analýzy
- Dotazníky spokojenosti klientů
- Vydání certifikátu a propůjčení loga

Certifikát je vydáván vždy pouze na danou sezonu (např. Prověřená cestovní kancelář léto 2010).

Přínos

- jistota plnění legislativních požadavků
- minimalizace rizik sankcí ze strany státních dozorových orgánů
- možnost užívání loga na viditelném místě v provozovně a propagačních materiálech
- garance kvality a spolehlivosti služeb vůči klientům
- náměty a doporučení pro zlepšení nezávislou odbornou stranou
- nezávislé potvrzení finanční stability a rizikovosti – kritérium výběru CK

Logo





www.tuv-sud.cz

TÜV SÜD Czech s.r.o.

**Novodvorská 994
142 21 Praha 4
Tel.: +420 239 046 800
Fax: +420 239 046 805**

