



SLOVENSKÝ SYSTÉM
KVALITY SLUŽIEB
V CESTOVNOM
RUCHU

NEWSLETTER 6

Pôsobíte v cestovnom ruchu? Zaujímate sa o spokojnosť vašich zákazníkov?
Veríte, že zlepšováním kvality služieb môžete zvýšiť svoju konkurencieschopnosť?

www.systemkvalitycr.sk

Pomôžeme aj vám...

Slovenský systém kvality služieb v cestovnom ruchu (SSKS CR) je inovatívny manažérsky nástroj, ktorý pomáha subjektom pôsobiacim v turizme kontinuálne zvyšovať kvalitu poskytovaných služieb. Jeho ideovým východiskom je osvedčený nemecký systém ServiceQualität Deutschland.

Cieľom systému je podporiť záujem o zvyšovanie kvality poskytovaných služieb jednotlivých subjektov. System má pomôcť nastaviť štandardy kvality tak, aby domáci ale i zahraniční turisti odchádzali zo svojej dovolenky, výletu alebo služobnej cesty spokojní.

Prečo sa venovať kvalite viac?

V dnešnej dobe sa stalo cestovanie nie len záľubou spojenou s oddychom, ale je to nový životný štýl. Cestovanie na vlastnú päsť, spoznávanie nových krajín, kultúr, ľudí, hľadanie nových zážitkov. Prečo nevytvoriť našim zákazníkom tie najlepšie spomienky? Porovnávanie kvality a informácie o poskytovateľoch sa šíria veľmi rýchlo formou internetu, alebo ústnym podaním. Jedná zlá referencia uverejnená na internetových portáloch a pocítíme to vo forme nedostatočne naplnených kapacít. Spokojnosť zákazníka je to, vďaka čomu subjekt prosperuje alebo nie. Dokážte vašej konkurencii, že ste lepší a zapojte sa do Slovenského systému kvality služieb v CR.

Máte už stiahnutú našu novú appku?!

Pripravili sme pre vás šikovnú appku, vďaka ktorej bude vyhľadávanie a hodnotenie obľúbených poskytovateľov služieb oveľa jednoduchšie!



Stiahnite si ju do vášho smartfónu a užívajte si komfort a kvalitu na vašich potulkách Slovenskom.



Čo získate certifikáciou v SSKS CR?

- Propagáciu vášho subjektu prostredníctvom **Národného turistického portálu SR**,
 - ✓ pri vyhľadávaní a plánovaní dovolenky vašimi zákazníkmi bude váš subjekt medzi prvými ponúkanými subjektami
 - ✓ propagácia subjektu na stránke Slovakia.travel
 - ✓ propagácia certifikovaných subjektov pri marketingových aktivitách spojených s SSKS CR
 - ✓ propagácia subjektu v mobilnej aplikácii SSKS CR
- **zjednodušenie a nastavenie procesov** vo vašej prevádzke, zjednodušenie zaučenia nových zamestnancov,
- zvyšovanie **spokojnosti vašich zákazníkov**,
- možnosť **využitia loga SSKS CR** na vaše marketingové aktivity a mnoho iných výhod

Subjekty, ktoré sa môžu pýšiť značkou kvality Q:

- Hotel Elizabeth
- PARK SNOW Donovaly
- Le Bistro
- Turistické informačné centrum Trnava Tourism
- GASTRO-CENTRUM J.P.B. ANTOVSZKÝ, spol. s r.o.
- GOLDEN ROYAL Boutique Hotel & SPA
- Hotel Lesná****
- Aquapark Senec
- Turist Hotel Drotár
- HOTEL CROCUS
- Pilsner Restaurant
- GRAND HOTEL BELLEVUE
- Hotel Bachledka****Strachan
- TIC UTEČZMESTA
- Wellness Penzión*** Strachan

Je certifikát vhodný pre môj subjekt?

1) Viete sa zaradiť k subjektom z nižšie uvedených sektorov?

- ✓ hotely a iné ubytovacie zariadenia
- ✓ kúpaliská a aquaparky
- ✓ turistické informačné centrá
- ✓ gastro prevádzky
- ✓ lyžiarske strediská
- ✓ sprievodcovia
- ✓ hrady a zámky

2) Zaujímate sa o spokojnosť vašich zákazníkov?

3) Chcete prosperovať a rozvíjať váš podnik?

Ak ste aspoň na tri otázky odpovedali kladne tak je SSKS CR určený práve pre vás.

Príhlásenie je jednoduché. Kliknite na www.systemkvalitycr.sk, zaregistrujte svoju firmu, prihláste sa na školenie a naplánujte si

Prečo musím za školenie a certifikáciu platiť?

Už pri prípravách projektu sme vedeli, že na to, aby mohol projekt fungovať, je potrebné zamestnať školiteľov/regionálnych koordinátorov a nezávislých hodnotiteľov.

Regionálni koordinátori/školitelia sú osobnosti CR, ktoré vám budú počas celej certifikácie a aj počas celej doby platnosti certifikátu nápomocní. Sú to osoby, ktoré zorganizujú školenie Trénerov kvality (zástupca subjektu, ktorý sa chce certifikovať), robia marketingové a akvizičné činnosti, pomáhajú vám pri nastavovaní procesov, vysvetľujú ako funguje potrál SSKS CR. Sú vám neustále k dispozícii.

Okrem toho, aby ste boli motivovaní plniť si vaše vlastné záväzky a nastavené štandardy, a aby bola zabezpečená transparentnosť pri certifikácii príp. pri odoberaní certifikátov, bolo potrebné preškoliť a zamestnať hodnotiteľov.

Toto sú dôvody, pre ktoré je Slovenský systém kvality služieb v cestovnom ruchu nastavený na samofinancovanie.

Vybierané finančné prostriedky sa používajú na organizovanie školení, technické zabezpečenie školení, či činnosť školiteľov a hodnotiteľov.

Vedeli ste že...

... až 70 % nákupných zážitkov sa spája s pocitom zákazníka pri starostlivosti oňho?

... už Aristoteles povedal, že kvalita nie je čin, ale zvyk?

.... väčšina zákazníkov sa chová pri rozhodovaní iracionálne?

... spotrebiteľské správanie ovplyvňujú rôzne procesy

- pred samotným nákupom,
- počas nákupu,
- po nákupe?

.... školenia sú jednou z najpodstatnejších investícií do zamestnancov?



Na kvalite treba kontinuálne pracovať a preto vám pomôžeme.