

září 2020

Měsíční zpravodaj MAS Region Kunětické hory, z.s.



MASkáč

www.masrkh.oblast.cz

AKCE MĚSÍCE

Služby Q



ČSKS



Kudyznudy.cz



ČSKS nabízí nové možnosti prezentace v oblasti cestovního ruchu



Český systém kvality služeb
Czech service quality system

Jarní události letošního roku daly sektoru cestovního ruchu v České republice, jak se říká, značně na frak. Některé subjekty a služby angažované v turismu zareagovaly na pozdější uvolnění rapidním zvýšením cen, aby se rychle zahojily, což se však neblaze projeví na zájmu zákazníků. Ti osvětovější začali spíše přemýšlet, jakým způsobem přitáhnout více zákazníků? MAS Region Kunětické hory je již po šest let držitelem certifikátu Českého systému kvality služeb, jehož symbolem je tzv. Qéčko, které může být oním směrem, kam upřít svůj zrak a snahy.

Co Q znamená pro turistu

S tímto znakem se můžete v poslední době setkat na televizních obrazovkách, internetu a lze zaslechnout i spoty v rádiích, které propagují ČSKS. Pokud naleznete tento symbol u některého hotelu, restaurace, informačního centra a dalších, můžete si být jisti, že se jedná o podnik, který se snaží aktivně rozvíjet a dává si záležet na kvalitě. Tyto subjekty se zavázaly k tomu, že budou schopni plnit vysoké standardy i požadavky svých klientů. Dá se říci, že Qéčko je tedy zárukou kvality, a to nejen v tuzemsku, neboť služby Q jsou produktem s nadnárodním dosahem. Čím se tento certifikát liší od jiných, je to, že jej nezískáte jednou a na celý život, ale tento certifikát je nutné každý rok obhajovat. Mám-li tedy na výběr mezi na první pohled stejnými hotely, restauracemi a jeden z těchto subjektů má Q, neváhal bych s rozhodováním.

Co Q znamená pro podnikatele

Nehleďte nic složitého. Pokud by Vás tato možnost pre-

zentace zaujala, potřebujete na začátek jen dva dny času a poté jednou za rok přibližně tři hodiny k sebereflexi. K čemu ty dva dny? Na začátku je třeba absolvovat školení, kdy je Vám představeno, jaké jsou ideály, fungování a cíle Českého systému kvality služeb, jak lze se samotným certifikátem pracovat a jaké formy prezentace můžete využívat. Závěrem je nutné sepsat takový malý projekt, jehož cílem je to, abyste si sami definovali, čeho vlastně chcete dosáhnout a kam se chcete posunout. Nejedná se o nic složitého a právě ono školení slouží k tomu, abyste tento projekt úspěšně vyplnili. A těch pár hodin? Vaše cíle zapsané v projektu je třeba každý rok aktualizovat, abyste měli možnost se zamyslet, zda jste skutečně dosáhli toho, co jste si předsevzali. Opravdu obavy z ničeho mít nemusíte, neboť v každém tomto kroku je Vám k ruce jako pomocník a rádce, regionální koordinátor, který Vám rád poradí.

Co získají všichni

Subjekty činné v oblasti cestovního ruchu a službách získají možnost prezentace na webu csks.cz a službyQ.cz, což je samozřejmost. Nyní je však služby Q možné prezentovat i na jednom z největších českých turistických portálů kudyznudy.cz, což je portál s návštěvností až 18 mil. lidí ročně. A hlavně získají něco navíc, známku kvality. Tato známka kvality je zárukou ovšem i pro klienta. Stává se pro něj zárukou, že se může spolehnout na standard, který si představuje a může pro něj být impulzem k rozhodnutí službu využít, neboť právě značka Q je to, co odlišuje požadovanou službu od ostatních.

