

Tisková zpráva S S 22.1.2008

Zpráva o vyhlášení a p edání CENY SPOKOJENÝ ZÁKAZNÍK Sdružení eských spot ebitel za rok 2007

I. Informace o cen :

1. Sdružení eských spot ebitel vyhlásilo na základ zkušeností získaných v letech 2001 – 2006 cenu **Spokojený zákazník za rok 2007**, op t v p ti regionech.
2. Ocen ní vyjad uje, že firma, která ho získala, trvale poskytuje služby v oboru svého podnikání v souladu s o ekáváním spot ebitel. P edpokládá se tedy, že napl uje nejen požadavky dané obecn závaznými platnými právními p edpisy, ale dále že p i poskytování služeb i p i uvád ní výrobk na trh,
 - má dostate n srozumiteln deklarovanu jakost a spolehlivost,
 - „nadstandardn “ poskytuje své služby s odpovídající odbornou úrovní prodejce,
 - poskytuje pot ebné informace spot ebitel m, nap . o zajišt ní odborného servisu, a podobn .
3. P i ud lení ceny bylo komisí ustavenou p i S S p ihlédnuto i k tomu, jaký image firma má jak mezi spot ebiteli, tak i u místní a podnikatelské samosprávy.
4. Cena je ud lována na základ :
 - a) návrhu p edneseným lenem S S,
 - b) návrhu p edneseným zástupcem místních nebo podnikatelských samospráv,
 - c) výsledk vyhlášeného šet ení „spokojený zákazník“ provedeném ú elov v rámci aktivit S S.
5. Ocen ní se ud luje na dva roky. Bliší informace o metodice ud lování ceny, kategoriích pro n ž je vyhlášována atd. jsou vystaveny na www.konzument.cz.
6. Spokojenost spot ebitel vnímáme jako významný faktor dopad zp sobených rozdílly trhu v jednotlivých krajích, mikroregionech, m stech a obcích. Proto klade Sdružení eských spot ebitel d raz na aplikaci nástroj , které by vedly ke snižování rozdíl v úrovni poskytovaných služeb, tedy i v oblastech souvisejících s podporou regionálního rozvoje. K tomuto ú elu byla vypracována regionální strategie, jejíž díl ím nástrojem je práv vyhlášení ceny. Je to p íklad „pozitivního p ístupu“ p i vytvá ení lepších vztah mezi spot ebiteli a poskytovateli služeb.

II. P edání cen:

7. Ve všech regionech, kde cena byla vyhlášena, p evzali zášti tu nad jejím p edáním hejtmanové. Ceny byly p edány p i p íležitosti regionálních „Dn spot ebitel“.
 - V **Ústeckém kraji** p evzal záštitu hejtman **Ing. Ji í Šulc** a osobn ceny p edal v Ústí nad Labem dne 22. listopadu 2007; cenu p evzalo 13 ocen ných firem.
 - V **Jihomoravském kraji** p evzal záštitu hejtman **Ing. Stanislav Juránek** a osobn ceny p edal v Brn dne 12. listopadu 2007; cenu p evzalo 13 ocen ných firem.
 - V **Karlovarském kraji** p evzal záštitu hejtman **JUDr. Josef Pavel** a osobn ceny p edal v Karlových Varech dne 21. ledna 2008; cenu p evzalo 11 ocen ných firem.
 - V **Jiho eském kraji** p evzal záštitu hejtman **RNDr. Jan Zahradník** a osobn ceny

předal v Jihozápadních Čechách dne 30. listopadu 2007; cenu převzalo 20 oceněných firem.

- V **Moravskoslezském kraji** převzal záštitu hejtmán **Ing. Evžen Tošenovský** a ceny předal nám šéf hejtmána Bc. Petr Adamec v Ostravě dne 6. prosince 2007; cenu převzalo 10 oceněných firem.

III. Analýza výsledků :

Oblast služeb	MO prodej	Hotely a restaurace	Cestovní kanceláře a služby	Auto-moto, prodej, servis, doprava	Občanské služby, servisy	Stavebnictví, výroba, služby	Ostatní	Celkem
Kraj								
Jihozápadní	8	5	1	1	2		3	20
Karlovarský		2		1	4	1	3	11
Ústecký	2	3			4	3	1	13
Jihomoravský	4		1	1	2	2	3	13
Moravskoslezský	5	2	1		1	1		10
Celkem	19	12	3	3	13	7	10	67

8. Celkem byla tedy cena udělena 67 firmám. Nejvíce oceněných firem bylo z oblasti maloobchodního prodeje, občanských služeb a restaurátství.

IV. Závěr:

9. Zkušenosti uplynulého roku resp. pětileté jsou velmi pozitivní a rovněž zájem a reakce ze strany regionální samosprávy; bude proto snahou v nadcházejícím roce cenu vyhlásit znovu.

Zpracoval:
Ing. Libor Novák
ředitel SČS

V Praze, dne 22.1.2008

Kontaktní údaje:
SČS, Budovická 73, 140 00 Praha 4
tel. + 420 261262280, fax + 420 261262268
E mail: spotrebitel@regio.cz
www.konzument.cz