

Tisková zpráva SČS 22.1.2008

Zpráva o vyhlášení a předání CENY SPOKOJENÝ ZÁKAZNÍK Sdružení českých spotřebitelů za rok 2007

I. Informace o ceně:

1. Sdružení českých spotřebitelů vyhlásilo na základě zkušeností získaných v letech 2001 – 2006 cenu **Spokojený zákazník za rok 2007**, opět v pěti regionech.
2. Ocenění vyjadřuje, že firma, která ho získala, trvale poskytuje služby v oboru svého podnikání v souladu s očekáváním spotřebitele. Předpokládá se tedy, že naplňuje nejen požadavky dané obecně závaznými platnými právními předpisy, ale dále že při poskytování služeb či při uvádění výrobků na trh,
 - má dostatečně srozumitelně deklarovanou jakost a spolehlivost,
 - „nadstandardně“ poskytuje své služby s odpovídající odbornou úrovní prodejce,
 - poskytuje potřebné informace spotřebitelům, např. o zajištění odborného servisu, a podobně.
3. Při udělení ceny bylo komisí ustavenou při SČS přihlédnuto i k tomu, jaký image firma má jak mezi spotřebiteli, tak i u místní a podnikatelské samosprávy.
4. Cena je udělována na základě:
 - a) návrhu předneseným členem SČS,
 - b) návrhu předneseným zástupcem místních nebo podnikatelských samospráv,
 - c) výsledků vyhlášeného šetření „spokojený zákazník“ provedeném účelově v rámci aktivit SČS.
5. Ocenění se uděluje na dva roky. Bližší informace o metodice udělování ceny, kategoriích pro něž je vyhlášována atd. jsou vystaveny na www.konzument.cz.
6. Spokojenost spotřebitele vnímáme jako významný faktor dopadů způsobených rozdíly trhu v jednotlivých krajích, mikroregionech, městech a obcích. Proto klade Sdružení českých spotřebitelů důraz na aplikaci nástrojů, které by vedly ke snižování rozdílů v úrovni poskytovaných služeb, tedy i v oblastech souvisejících s podporou regionálního rozvoje. K tomuto účelu byla vypracována regionální strategie, jejíž dílčím nástrojem je právě vyhlásování ceny. Je to příklad „pozitivního přístupu“ při vytváření lepších vztahů mezi spotřebiteli a poskytovateli služeb.

II. Předání cen:

7. Ve všech regionech, kde cena byla vyhlášena, převzali záštitu nad jejím předáním hejtmanové. Ceny byly předány při příležitosti regionálních „Dnů spotřebitele“.
 - V **Ústeckém kraji** převzal záštitu hejtman **Ing. Jiří Šulc** a osobně ceny předal v Ústí nad Labem dne 22. listopadu 2007; cenu převzalo 13 oceněných firem.
 - V **Jihomoravském kraji** převzal záštitu hejtman **Ing. Stanislav Juránek** a osobně ceny předal v Brně dne 12. listopadu 2007; cenu převzalo 13 oceněných firem.
 - V **Karlovarském kraji** převzal záštitu hejtman **JUDr. Josef Pavel** a osobně ceny předal v Karlových Varech dne 21. ledna 2008; cenu převzalo 11 oceněných firem.
 - V **Jihočeském kraji** převzal záštitu hejtman **RNDr. Jan Zahradník** a osobně ceny

předal v Českých Budějovicích dne 30. listopadu 2007; cenu převzalo 20 oceněných firem.

- V **Moravskoslezském kraji** převzal záštitu hejtman **Ing. Evžen Tošenovský** a ceny předal náměstek hejtmana 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 | Stavební ctví, výroba, služby | Ostatní | Celkem |
|-----------------|-----------|---------------------|-----------------------------|------------------------------------|--------------------------|-------------------------------|-----------|---------------|
| Kraj | | | | | | | | |
| Jihočeský | 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 restaurátérství.

IV. Závěr:

9. Zkušenosti uplynulého roku resp. pěti let 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, Budějovická 73, 140 00 Praha 4
tel. + 420 261262280, fax + 420 261262268
E mail: spotrebitel@regio.cz
www.konzument.cz