

Tisková zpráva SČS 29.12.2009

Zpráva o vyhlášení a předání CENY SPOKOJENÝ ZÁKAZNÍK Sdružení českých spotřebitelů za rok 2009

I. Informace o ceně:

1. Sdružení českých spotřebitelů vyhlásilo na základě zkušeností získaných v letech 2001 – 2008 cenu **Spokojený zákazník za rok 2009**, 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 resp. www.regio.cz/cena..
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 hejtmani. Ve čtyřech krajích navíc realizaci projektu hejtmani finančně podpořili.
 - V **Ústeckém kraji** převzala záštitu a finančně podpořila hejtmanka **Jana Vaňhová**. Ceny předal v Ústí nad Labem dne 3. prosince 2009 v jejím zastoupení náměstek hejtmanky Mgr. Arno Fišera; cenu převzalo 11 oceněných firem.
 - V **Jihomoravském kraji** převzal záštitu a finančně podpořil hejtman **Mgr. Michal Hašek**. Ceny předal v Brně dne 2. prosince 2009 v jeho zastoupení radní Jihomoravského kraje PhDr. Jiří Altman; cenu převzalo 15 oceněných firem.

- V **Jihočeském kraji** převzal záštitu a finančně podpořil hejtman **Mgr. Jiří Zimola** a osobně ceny předal v Českých Budějovicích dne 16. prosince 2009; cenu převzalo 20 oceněných firem.
- V **Moravskoslezském kraji** převzal záštitu a finančně podpořil hejtman **Ing. Jaroslav Palas**. Ceny předal v Ostravě dne 24. listopadu 2009 v jeho zastoupení náměstek hejtmána RSDr. Svatomír Recman; cenu převzalo 15 oceněných firem.
- V **Karlovarském kraji** převzal záštitu hejtman **PaedDr. Josef Novotný** a osobně ceny předal v Karlových Varech dne 26. listopadu 2009; cenu převzalo 13 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	10	5		1		4		20
Karlovarský	2	4			3	2	2	13
Ústecký	4			1	2	2	2	11
Jihomoravský	8	3		1	1	2		15
Moravskoslezský	9	1			3		2	15
Celkem	33	13		3	9	10	6	74

8. Celkem byla tedy cena udělena 74 firmám. Nejvíce oceněných firem bylo z oblasti maloobchodního prodeje a hotelových a restauračních služeb.

IV. Závěr:

9. Zkušenosti uplynulého roku resp. osmi 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 29.12.2009

Kontaktní údaje:
SČS, Budějovická 73, 140 00 Praha 4
tel. + 420 261 263 574, fax + 420 261262 268
E mail: spotrebitel@regio.cz
www.konzument.cz