

## Informace o spolupráci

### Subjekt spolupráce: EPSI Research Central Europe, s.r.o.

#### Určení:

- Představenstvo SČS
- Partneři SČS
- Veřejnost

#### Úvod:

- Pro SČS je prioritou oblast služeb, jak z hlediska bezpečnosti, tak kvality. Právě kvalita služby a její měření je tématem, kterým se SČS intenzivně zabývá na platformě Odborné sekce pro Kvalitu v ochraně spotřebitele při Radě kvality ČR (viz <http://www.npj.cz/sekce-rady-kvality-cr/kvalita-v-ochrane-spotrebitele/>).
- Současná realita v oblasti měření a vyhodnocování kvality služeb je u nás tristní. Proto SČS uvítalo v roce 2011 partnerství se subjektem EPSI Research Central Europe, s.r.o. Ten zde působil již více let, ale teprve v uvedeném roce po personálních změnách reaktivizoval, de facto zahájil svoji činnost.
- Na základě požadavku představenstva SČS byla zpracována tato informace, která úlohu uvedeného subjektu a zejména úroveň naší spolupráce stručně bilancuje.

#### O partnerovi:

EPSI Research (EPSI Rating) je nezávislá benchmarkingová organizace a specialista na leading indikátory. V ČR působí EPSI Research Central Europe, s.r.o. (dále jen EPSI CE). Od roku 2011 je ředitelkou Ing. Jitka Jakubcová, MSc. Iniciátorem a šéfem panevropského modelu EPSI je pan Jan Eklöf ze Švédska.

EPSI se zabývá měřením spokojenosti a loajality klientů. Klíčovým produktem je Extended Performance Satisfaction Index. Je analytickým nástrojem nefinančního hodnocení kvality a výkonnosti institucí. Je založen na modelování toho, jak zákazníci hodnotí vnímané atributy ovlivňující jejich loajalitu a spokojenost. Odráží příčinné vztahy jednotlivých faktorů spokojenosti služeb a zboží a jejich vzájemné závislosti. EPSI je významný indikátor výkonnosti jednotlivých firem i celých sektorů hospodářství, stejně jako celých ekonomik. Má schopnost predikce chování zákazníka a dokáže odhadnout změnu tržního ocenění firmy.

V současnosti měří EPSI více než 30 sektorů ve více než 20 zemích. Např. v oblasti bankovníctví měří více než 45 bank.

Více informací na: <http://www.epsi-czechrepublic.org/>; <http://www.epsi-rating.com/>

#### Zásadní produkty Partnera v r. 2012:

- Press Release/ Tisková zpráva - Consumer sentiment Q3 2012/ Spotřebitelská důvěra Q3 2012
- Press Release/ Tisková zpráva - Drobné bankovníctví 2012/ Retail Banking 2012
- Press Release/ Tisková zpráva - Trh energií 2012/ Energy sector 2012
- Press Release/ Tisková zpráva - Consumer sentiment Q1 2012/ Spotřebitelská důvěra Q1 2012
- Zveřejnění Zprávy 2012 - Pan European Customer Satisfaction (compiled by the EPSI Editorial Board)
- Press Release/ Tisková zpráva - Complaint Management in Financial Services in the Czech Republic, and Selected Other Countries
- Press Release/ Tisková zpráva - Mezinárodní benchmarky trendů v klientské spokojenosti 2011/ EPSI Rating – International Benchmark trends for Customer Satisfaction and Society Activity
- Organizace a konání 3. konference EPSI v Praze “Stakeholder Relationships in Good and Bad Times“

Tyto produkty byly distribuovány rovněž naším prostřednictvím, a sice formou informací v aktualitách na stránkách SČS ( <http://www.konzument.cz/novinky.php>), případně i jinými způsoby.

### **Přínos partnera a partnerství**

- V době pokračující krize se intenzivně projevuje u mnoha firem nízká orientace na kvalitu budovanou v úzkém vztahu k zákazníkovi a ke konečnému spotřebiteli; zejména velké firmy dokáží toto suplovat zaměřením na tvorbu svého image, čímž spotřebitele dokáží klamat;
- SČS se jen velmi omezeně daří tuto situaci vyhodnocovat; nemáme pro to odborné, technické, finanční zázemí. Je proto klíčové, že tu existuje subjekt, který otázku kvality služeb a jejího měření systematicky zviditelňuje a je schopen naprosto profesionální službu k tomu nabídnout.
- Je třeba zdůraznit, že několika-letá působnost EPSI v ČR do roku 2011 byla neviditelná jak mediálně tak v odborných kruzích, a byla tedy tehdy pravděpodobně zcela utlumená. Po personální obměně v EPSI CE v polovině r. 2011 došlo k radikálnímu zlomu, v té době rovněž k navázání partnerství s SČS.
- V průběhu r. 2012 EPSI CE zveřejnil množství výstupů, které jsou základem výše komentovaného zviditelnění subjektu samého a zejména tématu kvality služby v ČR.
- Spolupráce SČS a EPSI CE byly využity při bilaterálních odborných konzultacích k tématům a zejména při příležitosti realizace našich konkrétních akcí. Pí řed. Jakubcová se aktivně účastnila příspěvkem na semináři: Etika podnikání ve vztahu ke spotřebiteli – praxe a výzvy a přispěla k úspěchu této akce. Někteří účastníci projeví alespoň předběžný zájem o služby EPSI (<http://www.konzument.cz/novinky/novinka/1/390/seminar-k-etice-podnikani-porada-scs.php#detail>).

### **Co dál?**

- SČS chce dále zintenzivnit spolupráci s EPSI CE. Cílem je podpora většího využívání služeb tohoto subjektu na našem trhu a tedy podpora orientace na kvalitu, na konečného uživatele služby.
- Tento záměr je založen na východisku mimořádného posunu ve vnímání EPSI CE v odborných kruzích za uplynulý rok s tím, že tento trend je třeba rozvíjet a využívat ve prospěch spotřebitele.
- Spolupráce bude rozvíjena pokud možno na širších platformách, např. s využitím struktur Národní politiky kvality.
- SČS má rozpracovány informace o svém působení ve strukturách „kvality“ na svých stránkách [www.sluzby-nove-doby.cz](http://www.sluzby-nove-doby.cz). Zde je již připravena i sekce o EPSI. Záměrem je dopracování v příštích týdnech, zatím se nedostává kapacity na finalizaci stránek. (Zde ale zveřejněna tato informace - <http://www.sluzby-nove-doby.cz/kvalita-sluzeb/epsi.php>).

V Praze, 2012-12-15

Zpracoval: Ing. Libor Dupal, předseda představenstva