



Tvrtke koje demonstriraju izvrsnost usluživanja

Ove godine dijele se i individualne nagrade - Best in Customer Service Award Ambassador i Best in Customer Service Award Youth Ambassador

Best in Customer Service Award (BISCA) je inicijativa koju je razvila Vita Komunikacije, utemeljena 2008. godine. U drugoj godini za redom Vita Komunikacije kroz program Best in Customer Service Award nagraduje tvrtke koje pružaju kvalitetne usluge unutarnjim kao i vanjskim klijentima.

BISCA program nagradivanja je proces nacionalnog natjecanja razvijen sa svrhom nagradivanja i prepoznavanje tvrtki koje demonstriraju izvrsnost usluživanja. Cilj je promovirati izvrsnost poslovanja, najbolje prakse, vodstvo, te kreativnost i inovacije.

U programu BISCA sudjelovati mogu sve tvrtke, čija se glavna uprava ili podružnica nalazi u Hrvatskoj, bez obzira na veličinu i sektor. One s manje zaposlenika mogle su se natjecati u BISCA programu za male tvrtke. Da bi se identificirale top-organizacije uslužne djelatnosti, program se koristi metodologijom visokocijenjenih programa poput nagrade Malcolm Baldrige National Quality u SAD-u i EFQM-a u Europi.

U procesu selekcije tvrtke su ocjenjivane po pet kriterija - vodstvo; kultura uslužnosti; pozicioniranje usluga; briga oko odnosa s klijentom; i ponovno zadobivanje povjerenja klijenta. Tvrtke su također trebale podijeliti upitnike svojim zaposlenicima i klijentima o njihovom mišljenju vezano za kvalitetu usluge koju tvrtka koja se natjecala za nagradu nudi ili daje.

Ove godine Vita Komunikacije je razvila novu kategoriju u sklopu BISCA programa - Best in Customer Service Award Ambassador (Individualna nagrada) - u čast individualcima koji demonstriraju vodstvo, inovativnost i izvrsnost u pružanju kvalitetne usluge.

DODJELA NAGRADA ODRŽAT ĆE SE 31. OŽUJKA U HOTELU WESTIN U ZAGREBU

Ove godine Andreas Jersabeck, generalni direktor hotela Hilton u Dubrovniku je izabran kao Best in Customer Service Award Ambassador. Isto tako Vita Komunikacije je pokrenula i kategoriju Best in Customer Service Award Youth Ambassador u suradnji s American College of Management and Technology (ACMT) u Dubrovniku, u čast ACMT studentima koji demonstriraju vodstvo, inovativnost i izvrsnost u pružanju kvalitetne usluge kroz vlastito obrazovanje i djelovanje u društvu. Ove godine nagrađen će biti Deni Paskojević kao BISCA Youth Ambassador za 2010.

Inače, o laureatima su odlučivali članovi predizbornog odbora Sanja Gomuzak, direktorica agencije za Mystery Shopping, Heraklea, Vedrana Likan direktorica tvrtke Colliers International u Hrvatskoj i Andriana Mušura, sa Zagrebačke škole ekonomije i managementa te članovi savjetodavnog odbora Don Hudspeth, dekan ACMT-a u Dubrovniku, Miroslav Mandić s Ekonomskog Fakulteta u Zagrebu, Tihomir Vranešević s Ekonomskog Fakulteta u Zagrebu, te Velimir Srića dodekan za međunarodne poslove na Ekonomskom Fakultetu.

Dodjela nagrada održat će se 31. ožujka u hotelu Westin u Zagrebu. Voditelj večernjeg programa bit će Don Hudspeth, predsjednik nagradnog programa i dekanom ACMT-a, a gost večere bit će Andrea Dočko Jelušić, direktorica AmChama.

Hilton Imperial Dubrovnik Izvrsnost u usluživanju zapravo je tradicija

Konstantno dokazivanje kvalitete usluge

Medu laureatima ovogodišnjega programa Best in Customer Service Award (BISCA) u kategoriji hotelijerstvo i industrija je dubrovački hotel Hilton Imperial. Riječ je o jedinom predstavniku Hilton branda u Hrvatskoj, a kako ističe direktor hotela Andreas Jersabeck, mislija je kompanije konstantno dokazivati kvalitetu usluge, odnosno branda i biti otvoren za nova iskustva i vizije koje će upotpuniti njegovu vrijednost. BISCA natjecanje, kaže Jersabeck, činilo im se kao izvrsna prilika za dokazivanje kvalitete. Kako ističe, posebno su zadovoljni prepoznavanjem kvalitete usluge. "Primjer našeg hotela, izgrađenog 1897. godine, sa 114 godina tradicije u turizmu, zorno svjedoči da

je izvrsnost u usluživanju zapravo tradicija, koja je na području Dubrovnika određeno vrijeme bila u stagnaciji, zbog poznatih razloga. Broj hotela s oznakom 5 zvijezdica u Dubrovniku dokazuje da će izvrsnost biti ključni jamac uspješnog poslovanja, naročito u ovako prestižnim destinacijama kao što je Dubrovnik", govori Jersabeck. Biti dijelom branda, kako naglašava, velika je obveza, ali istovremeno i privilegija. "Brand je svojom kontinuiranom usmjerenosti na kvalitetu odlična vodilja. Provede se revizije standarda, a vrlo sofisticiranim metodama prati se kva-

litete usluge svakog pojedinog hotela. Naš zadatak, kao i zadatak svih hotela iz portfelja brenda, je da, svaki na svoj način i u svojoj destinaciji nastavimo dosljedno provoditi postavljene

Brand Standarde, obogaćujući ih iskustvima destinacija u kojima djelujemo", pojašnjava Jersabeck. Omjer kvalitete i cijene, prema njegovom mišljenju, uvijek je bio vrlo važan, no danas, u uvjetima globalne povezanosti i komunikacije, izuzetno je teško odabrati pravi proizvod iz mnoštva sličnih. "Izvrsnost može prepoznati i pružiti samo individualno kreirana usluga", zaključuje Jersabeck.



BITI DIJELOM POZNATOG BRENDKA VELIKA JE OBVEZA, ALI ISTOVREMENO I PRIVILEGIJA



Kategorija
Hotelijerstvo



"Izvrsnost može prepoznati i pružiti samo individualno kreirana usluga", kaže Andreas Jersabeck

Dječji vrtić Obzori Povjerenje roditelja osnova kvalitetnog odnosa

Stručno usavršavanje zaposlenika ključ uspjeha

Nagrada Best in Customer Service Award (BISCA) dječjem vrtiću Obzori velik je poticaj u daljnjem radu i unaprijeđenju odgojno-obrazovnog programa, kaže ravnateljica vrtića Milena Prodančić Tišma.

"Prijava na BISCU bila nam je prilika za promišljanje o načinu rada i uspješnosti suradnje sa roditeljima djece polaznika našeg programa. Naravno, vrlo nam je bilo bitno dobiti povratnu informaciju o njihovom mišljenju, kako bi taj odnos mogli dalje unaprijediti", ističe Prodančić Tišma. Budući da je posao brige i odgovora djece vrlo osjetljiv, a stjecanje povjerenja ponekad dugotrajan proces, uvijek podložan promjenama, ovakva nagrada, smatra ravnateljica, najbolja je preporuka.

"Mislim da je u našem odgojno-obrazovnom sektoru izuzetno važno dati veliki značaj suradnji sa roditeljima i zajedničkom partnerskom odnosu svih sudionika odgoja djece", navodi ravnateljica Obzora. Kako bi odgovorili bili uspješni u partnerskoj suradnji s roditeljima, naglašava, treba imati dobro razvijene vještine slušanja i vođenja razgovora i truditi se neprestano stručno usavršavati.



Kategorija
Male tvrtke

"Stručno usavršavanje zaposlenika podrazumijeva stalno usavršavanje u dječjem vrtiću i izvan njega, stjecanje znanja i vještina relevantnih za unapređivanje vlastite pedagoške prakse i prakse vrtića", pojašnjava. Dječji vrtić Obzori provodi cjelodnevni program na engleskom jeziku, a početkom prošle školske godine dobio je i verifikaciju IPC međunarodnog programa. "Vrtić njeguje multi-

kulturalnost koja je neprocjenjivo bogatstvo svakog pojedinca, naroda i kraja. Upravo iz te potrebe širenja svjetonazora već od najmanjih nogu, razvila se i naša ideja za okupljanjem djece iz različitih krajeva svijeta pod jednim malim zagrebačkim krovom", kaže Prodančić Tišma. U vrtiću se uvijek trude zadobiti povjerenje roditelja koje je osnova kvalitetnog odnosa i iskrene suradnje.



VRTIĆ NJEGUJE MULTIKULTURALNOST KOJA JE NEPROCJENJIVO BOGATSTVO SVAKOG POJEDINCA, NARODA I KRAJA