



## Prislista SSQ Värds kapsprogram 2012

Alla serviceföretag som arbetar mot privatmarknaden kan delta.

Kategorier:	Exempel på företag:
Resa	Flyg, tåg, buss, båt, taxi m.fl.
Bo	Spa/resort, cityhotell, vandrarhem, camping m.fl.
Äta	Restaurang, bar, café m.fl.
Uppleva	Event, nöjespark, sevärdhet m.fl.
Service/support	Turistbyrå, myndighet, kundtjänst m.fl.

Kvalitetsprogrammet	Enheten skall:
1. Kvalitetsplanering	Beskriva sina kvalitetsresultat, mål och planer som sedan granskas av SSQ
2. Medarbetarnas delaktighet	Genomföra Kick Off, träning och workshop (i egen regi eller med stöd av Värds kapet AB) Genomföra en Medarbetarundersökning som hanteras av SSQ (eller av annan extern partner som redovisas till SSQ)
3. Värds kap	SSQ genomför 4 Mystery Shoppingbesök för att mäta enhetens Värds kap
4. Tillgänglighet & Hållbarhet	Utvärderas vid Mystery Shopping samt egen utvärdering som granskas av SSQ
5. Kundnöjdhet & Klagomålshantering	Genomföra gästundersökning som hanteras av SSQ (eller av annan extern partner som redovisar resultaten till SSQ). Redovisa resultat från enhetens hantering av kunds ynpunkter och klagomål.

Hela kvalitetsprogrammet kostar 19.000:- per deltagare och år i en kategori.

Extra fokus på Mystery Shopping, med 2 extra besök och benchmarkingrapport inom 24 timmar kostar 3000:-

Bara fokus på Mystery Shopping, 6 besök och benchmarkingrapport inom 24 timmar 9.500:-/deltagare per år i en kategori.

Utlägg för de anonyma gästbesöken tillkommer.

Alla priser är i svenska kronor och ex. moms.

## Extra/enstaka undersökningar SSQ Värdskap 2012

### Gästundersökning

100 gäster får besvara en undersökning online (SSQ Standard)	12500:-
Tillägg för 1-5 enstaka frågor	4500:-
Tillägg för fördjupad Gästundersökning	7500:-

### Medarbetarundersökning

Alla medarbetare får besvara en undersökning online (SSQ Standard)	12500:-
Tillägg för fördjupad Medarbetarundersökning	7500:-

### Mystery Shopping besök SSQ Värdskaps-standard

Anonyma gäster mäter värdskapet i verksamheten. Rapportering inom 24 timmar med benchmarking inom respektive bransch.	
Extra/enstaka besök	2000:-
1 besök per kvartal	8000:-
2 besök per månad	begär offert
1 besök per vecka	begär offert
3 besök per vecka	begär offert

### Gästkontakter SSQ Award Standard

<b>Gästerkontakter</b>	
Anonyma förfrågningar, bokningar, avbokningar, infosökning.	4900:-
5 Telefonsamtal, 5 e-post och 1 utvärdering av hemsidan (SSQ Standard)	

### Inspelade telefonsamtal och Webbtester

Inspelade telefonsamtal per styck	520:-
Funktionstester av hemsidan	500:-/timme

### Kundsynpunkter

Välj metod nedan, uppskatta er volym och be om offert

**"Betygsätt min service"** genom att klicka på en länk i mitt mail

**"Kundsynpunktskort"** som kan postas för garanterad sammanställning

**"TWT"** Gästen svarar på frågor via telefon, som sammanställs via webben och genererar ett direktsamtal till personalen om klagomålet kräver snabb lösning

Utlägg för de anonyma gästbesöken tillkommer.

Alla priser är i svenska kronor och ex. moms.

