



European Service &
Quality Award

Kriterier 2012 - Kravspecifikation för bedömningsunderlag B2B. Anmälningstid är 1 september – 30 november 2011.

SSQ Award är ett kvalitetsutvecklingsprogram för serviceföretag som vill förbättra service och kvalitet, samt få en jämförelse av sitt resultat med övriga deltagare i branschen. Överskottet från SSQ Award används till utveckling av konceptet och marknadsföring av deltagarna.

SSQ Award i European Service & Quality Award (ESQ Award). Det som kommer att skilja programmet mellan olika Europeiska länder är text och avsnitt som står med blå text.

B2B Kategorier 2012

Affärshotell
Konferenshotell
Dagkonferensanläggning

Kriterier som bedöms

Deltagarna bedöms utifrån undersökningsresultat som kartlägger företagets kvalitet och service. Deltagarnas resultat i **fem olika kriterier** räknas om till ett index (max 100). För att kunna vinna utmärkelsen i respektive kategori, skall deltagaren ha högsta sammanlagda index samt erhålla minst index 50 i alla enskilda kriterier.

1. Gästernas omdöme (enkät)
2. Medarbetarnas omdöme (enkät)
3. Anonyma Gästbesök (sk. Mystery Shopping)
4. Anonyma Gästkontakter (Mystery Calls, e-mail och utvärdering av hemsidan)
5. Miljö och säkerhetskartläggning

Dessutom skall deltagarna lämna in ett dokument som SSQ kan komma att verifiera;
6. Kvalitets- och Åtgärdsplanering.

Efter att deltagarna fått sina slutrapporter med alla undersökningsresultat, erhåller de
7. Arbetshäfte att användas vid workshops/utvecklingsmöten med medarbetarna.

Vinnare av SSQ Awards utses på basis av deras resultat i undersökningarna 1-5 ovan. Dessutom kommer en jury att utvärdera deltagarnas Kvalitetsplaneringsdokument och utse Hedersomnämnden. Det är viktigt att notera att juryn inte har någon som helst påverkan på resultatsammanställningen av undersökningarna som avgör vinnare av SSQ Awards.

Undersökningsperiod

Undersökningarna skall genomföras under perioden 1 mars – 30 november 2012. SSQ Award genomförs i Sverige i samarbete med [Better Business World Wide](#) och [Först Scandinavian Research](#).

Fördelar med att delta

Alla deltagare belönas med ett certifikat som bevis på sitt kvalitetsarbete och en pärm med sina rapporter, benchmarking med övriga deltagare. Rapporterna finns även tillgängliga online. Den anläggning som är bäst i respektive kategori får hjälp av ett utbildningsföretag att identifiera vilka förbättringar man kan vidta. Den anläggning som har högsta resultatet oavsett kategori får SSQ Awards stora pris som är en serviceutbildning för anläggningens medarbetare.

Konceptet SSQ Award

SSQ Award konceptet (www.ssq-award.com) är utvecklat av Veronica Boxberg Karlsson, AB Bättre Affärer och ingår i European Service & Quality Award, ESQ Award (www.esq-award.com) som planeras att lanseras under 2013. [Prisutdelningen genomförs i samarbete med SHR, Sveriges Hotell och Restaurangföretagare.](#)

Deltagare i SSQ Award erhåller poäng i Hotellklassificeringen

Genom att delta i SSQ Award erhåller anläggningen poäng i kriterierna 244-247. SSQ Award värdesätter även liksom klassificeringen (kriteriet 243) ett systematisk hantering av kundsynpunkter och klagomål.

Kontinuerliga förbättringar

Programmet utvärderas och utvecklas vare år genom kontinuerliga avstämningar med personer och företag som har gedigen erfarenhet inom mötesindustrin och serviceföretag i Sverige.

SSQ Award Standardundersökningar

1. Gästernas omdöme

Deltagarna skall låta genomföra en gästundersökning som utförs och sammanställs av SSQ Awards operatörer.

Metod och Resultatredovisning

Minst 100 gäster som besökt anläggningen skall svara på frågor om kvalitet och service/bemötande på ett antal delområden:

Affärshotell:	Incheckning, hotellrum, frukost, utcheckning och i förekommande fall restaurang och bar.
Konferenshotell:	Incheckning, hotellrum, konferensrum, miljö, restaurang, bar, frukost och utcheckning.
Dagkonferensanläggning:	Som konferensanläggning exklusive hotellrum.
Bordsserveringsrestaurang:	Mat, miljö och betjäning.
Självsserveringsrestaurang:	Mat, miljö och betjäning.

Dessutom ställs frågor om gästernas totalupplevelse av besöket samt om medarbetarnas engagemang och kompetens.

Målgruppen skall vara enhetens huvudmålgrupp, under en **relevant** besöksperiod som är representativ för anläggningens verksamhet. Urvalet skall vara **systematiskt** bland gäster som besökt anläggningen. Det innebär att man **inte** kan använda s.k. "enkäter/Comment Cards" som gästen kan ta själv.

Undersökningsperioden bör vara minst 1 månad.

2. Medarbetarnas omdöme

Anläggningen skall låta alla medarbetare besvara en medarbetarundersökning online.

Alla medarbetare skall ges tillfälle att delta i undersökningen och **minst 75 %** av medarbetarna bör svara på frågorna. Till medarbetare räknas personal som arbetat minst 10 tim/månad på enheten under de senaste 3 månaderna.

Frågorna omfattar följande områden: Medarbetarnas motivation, anläggningens ledarskap, arbetsmiljö, trivsel, ansvar, befogenheter, information och utvecklingsmöjligheter.

3. Anonyma gäster på besök

SSQ genomför anonyma gästbesök (s. k. Mystery Shopping) enligt nedan:

Affärshotell: Två besök av olika affärsmän/-kvinnor som skall bedöma telefonbokning, incheckning, hotellrum, frukost och utcheckning. Samt i förekommande fall, businesscenter, relaxavdelning, restaurang och bar.

Konferensanläggning med övernattnig:

1. Konferensköparens upplevelse avseende en konferensbokning: Planering, telefonbokning, offertförfarande, fakturering och uppföljning.
2. Tio (10) personer kommer att rapportera konferensgruppens upplevelse av att genomföra en riktig konferens på anläggningen: Incheckningen, konferensavdelning, eventuella aktiviteter, hotellrum, relaxavdelning, restaurang, bar och utcheckning. Anläggningen skall lämna kontaktuppgifter till SSQ för redan inbokade grupper så att dessa kan anlitas vid behov.

Dagkonferensanläggning:

Som konferensanläggning, men exklusive övernattnig.

Restauranger:

Fyra besök av sällskap på 2-4 personer bedömer väntetid, restaurangmiljö, toaletter, bemötande, kunskap, matkvalitet och merförsäljning. Samt i förekommande fall, bar och garderob.

4. Anonyma Gästkontakter

SSQ Award genomför fem anonyma telefonsamtal som mäter svarstid, bemötande, kunnighet och flexibilitet vid bokning och avbokning.

SSQ Award genomför fem anonyma e-postkontakter som mäter svarstid, bemötande, kunnighet och flexibilitet vid bokning och avbokning.

För de anläggningar som har en hemsida, kommer denna att utvärderas av SSQ Award. Bedömningen kartlägger om informationen är korrekt, aktuell, relevant och funktionell ur gästperspektiv.

5. Övergripande miljö- och säkerhetskartläggning.

Deltagarna skall redogöra för företagets planer, kompetens och resultat av miljö- och säkerhetsarbete genom att besvara en enkät. Enkäten omfattar frågeställningar om ledningens engagemang, inköp, energi, vatten, avfall, kemtekniska produkter samt säkerhetsfrågor. Enkäten skall vara ifylld online senast den 20 juni 2012.

Anläggningen uppmanas att säkerställa att alla uppgifter som lämnas är korrekta vilket är en förutsättning för att anläggningen skall få ett rättvisande resultat och ett välförtjänt diplom. Svaren i Miljö och säkerhetskartläggningen, liksom i Kvalitetsplaneringen kan komma att verifieras genom besök av anonyma gäster samt SSQ Awards ledning under undersökningsperioden. Om en deltagare med avsikt lämnar felaktiga uppgifter förbehåller sig SSQ Award rätten att inte dela ut diplom till denne.



Prisutdelning i samband med Mystery Shopping Dagen

SHR - Sveriges Hotell och Restaurangföretagare/Restauratören arrangerar prisutdelningen tillsammans med SSQ Awards projektledning. SSQ Award tillkännager i samband med prisutdelningen och via annonser **vilka** anläggningar som deltagit, (men inga enskilda resultat). SSQ Award rekommenderar också att deltagarna marknadsför sitt deltagande i SSQ Award både internt och externt.

Pris till Bästa anläggning i respektive kategori

Resultaten i undersökningarna avgör vilket företag som är bäst i respektive kategori. SSQ Award förbehåller sig rätten att inte utse vinnare i kategorier med få deltagare. Den anläggning som är bäst i respektive kategori får hjälp av ett utbildningsföretag att gå igenom sitt resultat för att komma fram till prioriterade förbättringsområden och konkreta åtgärder som anläggningen kan vidta. Utbildningsföretagen presenteras på SSQ Awards hemsida.



Den Stora Utmärkelsen SSQ Award

Den anläggning som har högsta resultatet oavsett kategori erhåller SSQ Awards stora utmärkelse som förutom genomgång av sina förbättringsmöjligheter också ett värdefullt utbildningsprogram för sin personal. Priset har ofta ett värde över 70.000:-.

Scandinavian Service
and *Quality Award*TM

Resultatredovisning

Varje deltagare i SSQ-Award får **en pärm** med de undersökningar som genomförts, samt resultatsammanställning av den egna anläggningens resultat, jämfört med snittet och resultatet för den anläggning som är bäst. Inga enskilda resultat offentliggörs.

Efter genomförda undersökningar får deltagarna en **snabbrapport** av resultatet av de egna enkätundersökningarna. Deltagarna får också tillgång online till de anonyma undersökningarna som genomförts på den egna anläggningen.

Konfidentiellt

Endast SSQ Awards medarbetare kommer att ta del av deltagarnas resultat som behandlas strikt konfidentiellt. Deltagarna får tillgång till **sitt eget resultat, snittresultatet samt det bästa resultatet** i sitt respektive kriterium.

Total sekretess möjlig – men vi rekommenderar istället marknadsföring!

SSQ Award rekommenderar enheterna att marknadsföra sitt deltagande, men om en anläggning av något skäl inte vill offentliggöra sitt deltagande i SSQ Award behöver de inte hämta sin utmärkelse i samband med prisutdelningen och kommer inte heller att nämnas bland årets deltagare på SSQ Awards hemsida. Dock rekommenderar SSQ Award att alla deltagare stolt skall marknadsföra att anläggningen vågar delta och är engagerade i förbättringsarbete.

Alla är vinnare!

Att delta i SSQ Award visar att anläggningen satsar seriöst på att arbeta med kontinuerliga förbättringar av service och kvalitet. Undersökningsresultaten ger alla enheter information om en mängd förbättringsmöjligheter.



Hedersomnämnden

Juryn består av ett antal branscheexperter, Jan Stenberg, Kent Nyström, Ninni Dickson och Bengt Klaeson. Juryn presenteras närmare på hemsidan.

Juryn kan inte på något sätt påverka undersökningsresultaten som avgör kategorivinnare.

Juryns roll är däremot att dela ut hedersomnämnden till de företag som juryn anser arbetar med målmedvetenhet, innovation och höga ambitioner.

Deltagande företag skall lämna en verksamhetsbeskrivning (Kvalitets- och åtgärdsplanering) där de skildrar sin planering av förbättringsarbete inom kvalitet och service ur gäst-, medarbetar-, marknads-, kundsynpunkts- och miljöperspektiv. Kvalitets- och åtgärdsplaneringen redovisas online och skall vara ifylld senast den 31 mars 2012. Juryn sammanträder under året för att utvärdera anläggningarna.

Fem Hedersomnämnden:

Gästperspektiv	Anläggningen arbetar på ett enastående sätt med förbättringsåtgärder som gynnar gästen.
Medarbetarperspektiv	Anläggningen arbetar på ett enastående sätt med interna förbättringsåtgärder.
Marknadsperspektiv	Anläggningen arbetar på ett enastående sätt med för att bearbeta sin marknad.
Hantering av kundsynpunkter/klagomål	Anläggningen arbetar på ett enastående sätt med att ta hand om kundsynpunkter och kundklagomål.
Miljöperspektiv	Anläggningen arbetar på ett enastående sätt med miljö- och säkerhetsfrågor.

Arbetet efter prisutdelningen

Varje SSQ deltagare får en pärm med alla undersökningsresultat samt ett dokument som anläggningen kan använda som arbetshäfte i samband med informationsmöten med medarbetarna på anläggningen. Arbetshäftet har plats för anläggningen att själva fylla i sina resultat, styrkor och svagheter, för att sedan använda detta tillsammans med medarbetarna i workshops där man gemensamt fastställer åtgärder för att förbättra resultaten. Arbetshäftet kan sedan användas för att följa upp att planerade åtgärder verkligen sker.

Kostnader

Anmälningavgiften som framgår på anmälningssblanketten faktureras innan undersökningarna startar om ej annat överenskommit. Vid anmälan av flera anläggningar i samma kedja vid samma tillfälle, kan SSQ Award diskutera ett lägre pris. Vid anmälan till mer än ett år vid samma tillfälle debiteras anläggningen ett lägre pris för påföljande år. Kostnaderna för de anonyma gästernas (Mystery Shoppers) utlägg tillkommer och faktureras efter undersökningsperiodens slut.

Det finns ett SSQ Award program för alla företag

SSQ Standard är det program som funnits sedan 2002 som under ett år kartlägger anläggningens verksamhet i närmare 2000 olika parametrar.

SSQ Advanced omfattar nästan dubbelt så många undersökningar; Gästundersökning, Mystery Shopping-besök, Mystery Calls, Mystery E-mails och utvärdering av hemsidan.

SSQ Professional är det nya programmet som är ackrediterat av HOTREC*. Anläggningen väljer Standard eller Advanced och deltar i programmet **under 3 år**. Företag som deltar i Professional-programmet får sitt certifikat när de startar programmet och erbjuds en Kick-off för medarbetarna i uppstarten. Deltagarna betalar endast per kalenderår. Med detta program visar företaget att man verkligen satsar på kvalitet och åtar sig att förbättra sina resultat under perioden.
Länk till HOTRECs Pressrelease: www.hotrec.eu/files/download/1507/

SSQ Light är en mjukstart för företag som precis har startat sin kvalitetsresa eller vill kombinera SSQ med andra undersökningar. SSQ Light innebär att företaget kan välja två av undersökningarna och få benchmarking med övriga deltagares resultat.

Vilket program skall man välja, ja det beror på företagets ambitionsnivå.
Anmälningssblankett finns på www.ssq-award.com



Scandinavian Service
and Quality Award




Photo: Markus Luthe (Ordförande i HOTREC Quality Board), Veronica Boxberg Karlsson (Grundare av SSQ Award), Anna Torres (VD i HOTREC)

* HOTREC representerar hotell-, restaurang- och cafébranschen på europeisk nivå. 1,7 miljoner företag som representerar mer än 99,5% av alla företag i branschen som förser 9,5 miljoner människor med arbete bara inom EU. HOTRECs verksamhet omfattar 40 nationella organisationer och representerar deras lokala intressen i 24 Europeiska länder. <http://www.hotrec.eu/>


Tillval 2012 (begär offert)

Övriga undersökningar

- Extra anonyma besök, telefonsamtal och e-post, ad hoc eller löpande 
- Inspelade telefonsamtal
- Konceptanpassad Mystery Shopping som utgår från deltagarens eget koncept
- Konceptrevisioner av hela eller delar av deltagarens verksamhet
- Personliga debriefing-möten efter de personliga Mystery Shopping besöken

Fürst Scandinavian Research AB

- Extra gäst- och medarbetarundersökningar, ad hoc eller löpande
- Fördjupade gäst- och medarbetarundersökningar, ad hoc eller löpande
- Fokusgrupper
- Analys av medarbetarundersökningen

Djupare analys av miljö- och säkerhetskartläggningen samt fastställande och/eller genomförande av förbättringsprogram. 

Djupanalys av resultaten

Resultaten från undersökningarna kan analyseras av ett analys- eller managementföretag som ger anläggningen en koncis rapport med rekommendationer för att förbättra sin verksamhet.

Support med arbetshäftet och/eller arbetsgruppsmöten

Anläggningen kan anlita SSQ Award för att utvärdera resultaten och leverera ett färdigifyllt arbetshäfte med anläggningens resultat, styrkor och svagheter. Arbetshäftet har även utrymme för anläggningens ledning och medarbetare att fylla i förbättringsåtgärder. SSQ Award kan också delta i och leda lokala workshops.

SSQ Award partner 2012

SSQ Award har ramavtal med Svenska Möten och Bokningsbolaget. Det innebär att företag som är medlemmar i Svenska Möten eller i Bokningsbolaget erhåller fördelaktiga rabatter på anmälningsavgiften. Ju fler anläggningar som anmäler sig, desto mera rabatt!



SSQ Award utbildningspartner 2012

SSQ utbildningspartner är företag med spjutspetskompetens inom utveckling av företag, medarbetare och ledare. SSQ utbildningspartner bistår SSQ Awards vinnare med att identifiera anläggningens förbättringsmöjligheter och rekommendationer i utbildningsfrågor men alla anläggningar kan självklart anlita SSQ utbildningspartner även utöver detta.

affärskraft

- vi skapar det vi heter -

www.affarskraft.se

C/O
BUSINESS

www.careofbusiness.se



www.carolafranumea.se

CO-DRIVERS
SERVICE. KOMPETENS. PERSONAL.

www.co-drivers.se

i
contact

www.icontact.se

MOMENT OF TRUTH

www.momentoftruth.se

STIGFRAM
- Inspiration som lönar sig.

www.stigfram.se

UP2U
Up To You

www.up2u.se

Utvecklingspoolen
Organisationsutveckling genom individutveckling

www.utvecklingspoolen.se



www.aventyrenso.se

Undersökningsföretag



AB Better Business World Wide startade 1995 med anonyma gästbesök (sk. Mystery Shopping) inom hotellbranschen. Idag har företaget över 50.000 anonyma kunder (sk. Mystery Shoppers) och har genomfört Mystery Shopping i mer än 50 länder. Better Business kan rapportera från Mystery Shoppingbesök i alla branscher i alla länder, inom 24 timmar efter besöket. Better Business grundare har en ledande roll i MSPA, branschorganisationen för Mystery Shopping, har skrivit flera böcker om Mystery Shopping och är initiativtagare till SSQ Award konceptet. www.betterbusiness.se

Fürst *Scandinavian Research AB*

Fredrik Fürst som äger företaget har i 25 år genomfört alla typer av marknadsundersökningar och då speciellt för reseindustrin. Företaget arbetar mycket med kundundersökningar och utveckling av tjänstekoncept. Företaget har resurser att genomföra personliga intervjuer, telefonintervjuer, internetundersökningar, postala enkäter, djupintervjuer samt fokusgrupper. Fürst Scandinavian Research genomför bl.a. branschundersökningar för resenäringen. Företaget är initiativtagare till utmärkelsen Grand Travel Award. www.fsr.se

Röster från SHR

RESTAURATÖREN.

"Hotell- och restaurangbranschen består främst av småföretag. Det dagliga slitet upptar all tid och framförhållningen uteblir ibland. Företagarna hinner inte ta till sig nya metoder för ex. råvaruberäkning, prissättning och bordsbokning. Än mindre hinner de utveckla och utbilda sin personal. Men trots detta är ett aktivt kvalitetsarbete förmodligen ett av de bästa sätten att öka lönsamheten långsiktigt. Restauratörens affärsidé är att vara lönsam för våra läsare. Tidningen ska generera idéer som borgar för bättre affärer. Därför står Restauratören bakom Scandinavian Service & Quality Award."

Ninni Dickson, chefredaktör Restauratören



"God service och kvalitet på våra tjänster är grunden för besöksnäringen. SSQ Awards ger en unik möjlighet att systematiskt arbeta med kvalitetsutveckling och därmed skapa ökade förutsättningar för konkurrenskraft. Ska vi nå vårt mål om en fördubbling av besöksnäringen till 2020 förutsätter det att vi från näringen ser det systematiska kvalitetsarbetet som en naturlig del av verksamheten."

Eva Östling Ollén, vd för Sveriges Hotell- och Restaurangföretagare, SHR
www.shr.se

Läs flera branschröster om SSQ Award på www.ssq-award.com