



SSQ Värds kapsprogram

SSQ Award som ingår i ESQ Award (European Service & Quality Award) har sedan 2002 erbjudit företagsmarknaden ett kvalitetsutvecklingsprogram som utser goda föredömen och ger deltagarna benchmarking och verktyg för att bli bättre. Kategorier som ingår i konceptet som vänder sig till företagsmarknaden är Affärshotell, Konferenshotell och Dagkonferensanläggningar. 2010 blev SSQ Awards Professionalprogram ackrediterat av HOTREC som är centralorganisation för hotell och restaurangföretag. Nu utökas SSQ konceptet med kategorier för företag som vänder sig till privatmarknaden.

SSQ Award Värds kap på Privatmarknaden

Syftet är att ge de deltagande enheterna verktyg och stöd i kvalitetsarbetet så att de kan

- hålla en jämn hög kvalitetsnivå
- öka kundnöjdhet
- öka merförsäljning
- bidra till en positiv attityd till ortens övriga utbud
- bidra till en positiv attityd till orten, landet och Europa som turistdestination

Kategorier

Företag i alla branscher som erbjuder privatpersoner tjänster och produkter kan delta i de nya kategorierna: **Resa, äta, bo, uppleva och service/support.**

Exempel på företag i de olika kategorierna är:

- Resa - flyg, tåg, buss, båt, taxi m.fl.
- Bo - spa/resort, cityhotell, vandrarhem, camping m.fl.
- Äta - restaurang, bar, café m.fl.
- Uppleva - event, sevärighet m.fl.
- Service/support - turistbyrå, kundtjänst/support center m.fl.

Företag kan välja att delta individuellt och få benchmarking inom sin bransch och/eller att ingå i ett kvalitetsprogram för hela orten, ett sk. "Destinationspaket". Kontakta SSQ för mera information om detta.

Långsiktig kvalitetssatsning

Enheten deltar i SSQ Värds kapsprogram under 1-3 år. Alla deltagare marknadsförs av SSQ via SSQs och ESQs hemsida och i media.

Vid uppstarten erhåller enheten ett certifikat som bevis på sitt kvalitetsåtagande och varje år genomförs utvärderingar för att säkerställa en jämn hög kvalitetsnivå.

Enheten väljer sin ambitionsnivå själv

Enheten kan välja i vilken omfattning man genomför programmet helt på egen hand och i vilken omfattning man anlitar SSQ eller alternativa partner för support.

SSQ Värds kapsprogram omfattar utvärdering av områdena:

1. Kvalitetsplanering
2. Medarbetarnas delaktighet
3. Värds kap
4. Tillgänglighet & Hållbarhet
5. Kundnöjdhet & Klagomålshantering

Kvalitetsstämpel

Alla enheter som fullföljer programmet tillåts skylta med kvalitetsstämpeln; SSQs "Värdschapsmärke" som är ett bevis på att enheten kontinuerligt utsätts för extern granskning av sitt kvalitetsarbete för ett bra värdschapskap.

1. Kvalitetsplanering

Enheden får beskriva hur man arbetar med att planera för en bra kvalitet, vad man har för resultat och mål samt hur man skall nå sina mål.

Kvalitetsplaneringen görs ur fem perspektiv; marknad, gäster (*värdschapskap*), medarbetare, miljö (*tillgänglighet/hållbarhet*) samt hantering av kundklagomål.

Kvalitetsplaneringarna bedöms av en jury som kan utse hedersomnämningen och ge enheten feedback. Kvalitetsplaneringen skall skickas till SSQ innan 1 april.

2. Involvera medarbetarna

Enheden skall i egen regi eller med hjälp av SSQ genomföra en Kick-off med medarbetarna vid uppstart av kvalitetsarbetet. (ca: 1 timme/medarbetare)

Enheden anlitar SSQ eller annan extern leverantör för att genomföra en årlig medarbetarundersökning. Alla anställda skall ges möjlighet att delta i undersökningen och resultaten skall rapporteras till SSQ innan 30 nov.

Enheden skall i egen regi eller med hjälp av utbildningsföretag genomföra träning i bemötande, analys av enhetens potentiella gästers behov och önskemål samt merförsäljningsmöjligheter. (ca: 2 timmar/medarbetare)

Enheden skall efter 3-6 månader i egen regi eller med hjälp av SSQ genomföra en workshop per avdelning samt med tvärgupper (deltagarrepresentanter från alla avdelningar) för att analysera sina kvalitetsresultat och fastställa handlingsplaner samt fastställa eventuellt behov av ytterligare kartläggningar. (ca: 2 x 1 timme/medarbetare)

Handlingsplanen skall skickas till SSQ innan halvårsskiftet.

3. Värdschapskap

Kvaliteten på tjänster och produkter utvärderas genom Mystery Shopping. Enheden skall erbjuda samma produkter, service och standard för alla gäster, oavsett kön, ursprung, läggning och eventuellt handikapp. Utvärderingarna kartlägger också huruvida enheten erbjuder och levererar de kundlöften (tjänster och produkter) man lovar i sin marknadsföring.

Mystery Shopping rapporten omfattar Kundens väg: Välkomnande, tjänst/produkt, service och avsked. Serviceområden som utvärderas omfattar: Språk, lokal information, kunnighet, kvalitet, bemötande och merförsäljning.

Varje kategori har en unik checklista som mäter de frågor som bäst kan spegla kundens väg i de olika serviceområdena.

a) Språk

Enheden presenterar de tjänster och produkter som vänder sig till turister, på såväl det lokala språket, som engelska.

b) Lokal information

Medarbetare på enheten kan svara på relevanta frågor från turister om lokala produkter, transportmedel, aktiviteter och kultur/sevärdheter.

c) Kunnig och gästorienterad personal

Personalen på enheten är lätt att identifiera.

Personalen har den erfarenhet och rutin som krävs för att leverera det som enheten utlovat i sin marknadsföring.

Personalen är lyhörd för gästernas behov och önskemål och ger merservice genom att erbjuda relevant merförsäljning.

Personalen ger alla gäster ett glatt och trevligt bemötande så gästerna känner sig välkomna och välkomna åter.

4. Tillgänglighet & Hållbarhet

Enheten kan erbjuda samma produkter, service och standard för alla gäster, oavsett kön, ursprung, läggning och eventuellt handikapp.

Medarbetarna har fått utbildning i miljöfrågor samt genomgått brandutbildning. Medarbetare som arbetar med livsmedel har fått erforderlig utbildning i matsäkerhet och myndighetskrav samt egenkontrollrutinerna följs.

Enheten har inköpsrutiner med miljöhänsyn och källsorterar avfall.

Enheten har kontroll på sin energiförbrukning och vidtar rimliga åtgärder för att spara på jordens resurser.

Enheten visar på något sätt ett tydligt socialt ansvarstagande.

Enheten visar på en neutral miniminivå eller positiv utveckling inom tillgänglighet/hållbarhet.

Miljö- säkerhets och hållbarhetsfrågorna följs upp genom en egenutvärdering. Tillgängligheten kontrolleras även genom mystery shopping.

5. Gästsynpunkter och klagomål

Enheten anlitar SSQ eller annat externt företag för att genomföra en gästundersökning per år.

Undersökningen skall genomföras med systematiskt urval under en för enheten representativ period och resultaten skall rapporteras till SSQ innan 30 nov.

Enheten skall ge alla kunder möjlighet att lämna sina synpunkter och klagomål såväl i samband med besöket som via enhetens hemsida om sådan finns.

Enheten rapporterar innan årsskiftet till SSQ en sammanställning av gästsynpunkter och klagomål samt handlingsplan för att åtgärda eventuella brister.

Partner i SSQ Vårdskapsprogram



Vårdskapet AB erbjuder inspirationsseminarier, e-learning och böcker som hjälper deltagarna att bli ännu bättre på värdskap!

Diplomerad värd - utbildning för individen
Den välkomnande destinationen - utbildning för orten

Ni kan anlita Vårdskapet AB som stöd i arbetet med att involvera medarbetarna så att kvalitetsarbetet verkligen leder till ett bra värdskap. Vårdskapet kan hjälpa er med Kick Off vid uppstarten av programmet, träning löpande under året samt workshops när ni har alla resultat i detalj så ni får struktur på förbättringsarbetet så att det leder till verkliga handlingsplaner och förbättringsåtgärder.

Läs mera på www.vardskapet.se



Better Business World Wide som är ett av världens ledande företag inom Mystery Shopping, genomför de fyra anonyma gästbesöken som ingår i SSQ Vårdskapsprogram, spridda under hela året. Better Business kan även bistå företag med flera anonyma besök, gäst- och medarbetarundersökningar samt kartläggningar av kundsynpunkter och klagomålshantering.

Läs mera på www.betterbusiness.se

Scandinavian Service
and Quality Award



SSQ Awards är det fjärde kvalitetsprogrammet som ackrediterats av HOTREC enligt European Hospitality Quality. Siktet är nu fastställt på att även SSQ Vårdskap skall ansöka om ackreditering på Europeanivå.

SSQ samordnar alla resultat från de anonyma gästbesöken, deltagarnas egenutvärderingar samt undersökningar som genomförs av andra externa parter, och sammanställer sedan SSQ-rapporter med benchmarking för alla deltagare inom sina respektive kategorier.

Goda föredömen

I början av varje kalenderår delar SSQ ut hedersomnämningen till goda föredömen; enheter som under föregående år visat en bra kvalitets- och resultatutveckling eller innovativa lösningar.

Vårdskapsrapport

SSQ publicerar också årligen en Vårdskapsrapport med benchmarking mellan branscher, orter och länder. Inga individuella resultat offentliggörs.

Läs mera på www.ssq-award.com