

Scandinavian Service and *Quality Award*



SSQ Award för hotell och konferensanläggningar B2B

Introduktion

0:-

Introduktion i samband med prisutdelningen och använda Kvalitetsplanering på egen hand.

SSQ Light

från 12.900:-

2 SSQ undersökningar med benchmarking inom kategorin +
Introduktion i TQM-verktyg, Kvalitetsplanering, KFF benchmarking, Arbetshäfte

SSQ Standard

från 38.000:-

Alla SSQ-undersökningar (Gäst- och medarbetarundersökningar samt Mystery Shopping, Calling etc.)
Resultatpärm i samband med prisutdelningen
Diplom till den kvalitetsansvariga på anläggningen
Kvalitetsplaneringen bedöms av juryn som utser hedersomnämnden.
Bästa enhet i kategorin utses vid mer än 3 deltagare

SSQ Advanced

begär offert

Samma kvalitetsplanering, undersökningar, diplom, resultatpärm och som i SSQ Standard
Kick Off för personalen
Workshop som stöd i arbetet med att ta fram handlingsplaner för kontinuerliga förbättringar.

Moment of Truth, SSQ utbildningspartner som kommer att bjuda vinnaren av SSQs Stora Utmärkelse 2011 på en serviceutbildning kan erbjuda alla deltagare förmånliga priser på Kick Off och workshops.

M O M E N T O F T R U T H

www.momentoftruth.se

SSQ Professional

från 38.000:-

Certifikat som visar anläggningens åtagande att delta och bibehålla/förbättra resultaten under 3 år
Samma undersökningar som i SSQ Standard
Resultatpärm i samband med prisutdelningen
Diplom till den kvalitetsansvariga på anläggningen
Kvalitetsplaneringen bedöms av juryn som utser hedersomnämnden.
Detta program är ackrediterat av HOTREC enligt EHQ European Hospitality Quality



SSQ Award Värdskap för serviceföretag på privatmarknaden

SSQ Värds kapsprogram för privatmarknaden finns i fem kategorier som omfattar en mängd olika branscher.

De deltagande företagen får benchmarking med övriga i sin kategori samt ett certifikat som bevis på sitt kvalitetsarbete så gästerna kan se att företaget deltar och planerar att bibehålla/förbättra sina resultat under den kommande 1-3-års perioden.

Varje år utses de företag som har bäst resultat i respektive kategori samt den destination som har bästa totalresultat.

Alla serviceföretag kan delta, stora som små. Endast de deltagande företagen får tillgång till sina enskilda resultat.

Kategorier:

Resa - flyg, tåg, buss, båt, taxi m.fl.

Bo - spa/resort, cityhotell, vandrarhem, camping m.fl.

Äta - restaurang, bar, café m.fl.

Uppleva - event, sevärdhet m.fl.

Service/support - turistbyrå, kundtjänst/support center m.fl.

Värds kap på en hel destination

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 oss för mera information.

SSQ Värds kapsprogram

från 19.000:-

SSQ Värds kapsprogram omfattar utvärdering av områdena:

1. Kvalitetsplanering
2. Medarbetarnas delaktighet
3. Värds kap (4 mystery shopping utvärderingar)
4. Tillgänglighet & Hållbarhet
5. Kundnöjdhet & Klagomålshantering

En del av programmet är egenutvärderingar som skall skickas in till SSQ för granskning. En del är undersökningar som skall genomföras av tredje part, där enheten kan välja vilket externt företag som anlitas till vilken undersökning. Dessutom genomför SSQ löpande under hela året Mystery Shopping för att mäta deltagarnas Värds kap.

Utvärdering av Värds kapet med hjälp av mystery shoppers

från 9.500:-

I detta program ingår 6 mystery shopping utvärderingar

Partner i SSQ Värds kapsprogram är Värds kapet AB som erbjuder inspirationsseminarier, e-learning och böcker som hjälper deltagarna att bli ännu bättre på värds kap!



Diplomerad värd - utbildning för individen
Den välkomnande destinationen - utbildning för orten
www.vardskapet.se

För mera information om SSQ, kontakta

Veronica Boxberg Karlsson

Tel: +46 8 5118 5111

veronica@ssq-award.com

www.ssq-award.com