

# KONKURS GOSPODARCZY



# Lider Zaufania Klientów

## IDEA KONKURSU

Do Ogólnopolskiego Programu i Konkursu Gospodarczego „Lider Zaufania Klientów” mogą się zgłaszać podmioty reprezentujące szeroko rozumiany sektor biznesu i przedsiębiorczości, np. spółki, jednoosobowe działalności gospodarcze, ale także organizacje pozarządowe i inne jednostki organizacyjne, w tym zwłaszcza prowadzące działalność gospodarczą. Ideą Konkursu jest wyróżnianie i certyfikowanie Znakiem Jakości „Lider Zaufania Klientów” tych firm, **które wyróżniają się wysoką jakością obsługi klienta i profesjonalizmem w budowaniu relacji na rynku**. Podstawowym celem Konkursu jest wspieranie polskiego sektora biznesu oraz kreowanie rozwoju nowoczesnego rynku poprzez identyfikowanie i promowanie podmiotów gospodarczych dbających o wysoką kulturę obsługi klienta i najwyższe standardy jakościowe (profesjonalne) w kooperacji z interesariuszami zewnętrznymi.

## MODEL OCENY KONKURSOWEJ

Nasi jurorzy konkursowi dokonają oceny firm i organizacji (uczestników konkursu), pracując **metodą tzw. tajemniczego klienta**. Metoda ta, zwana także z angielskiego Mystery Shopping, to metoda badań jakościowych, zajmująca się analizą jakości usług przedsiębiorstw, organizacji i instytucji publicznych. Audytor bada uczestnika konkursu anonimowo (*incognito*) – np. odwiedzając firmę, telefonując do niej, pisząc maila jako klient czy też kontaktując się poprzez social media itp. **Po wykonaniu czynności „tajemniczego klienta” nasz juror ocenia m.in. dostępność dla klienta w audytowanej firmie wymaganych prawem informacji, kulturę i jakość obsługi (np. czy mógł w sposób efektywny uzyskać informację konsumencką, poznać ofertę czy ceny usług itp.), jakość działań marketingowych certyfikowanej firmy i wiele innych aspektów wpływających na szeroko rozumianą jakość relacji z klientem.**

Jurorzy konkursowi, po wykonaniu swojej pracy, przyznają uczestnikom konkursu punkty rankingowe. Firmy, które pozytywnie przejdą ocenę „tajemniczego klienta” i uzyskają wysoki pułap punktów rankingowych, otrzymują od nas Znak Jakości „Lider Zaufania Klientów”, który jest wręczany podczas Uroczystej Gali Finałowej Konkursu. Znakiem „Lider Zaufania Klientów” Laureaci Konkursu mogą posługiwać się przez rok w swojej komunikacji marketingowej – np. na stronie internetowej, w mediach społecznościowych, w reklamach, ulotkach, na plakatach itp. Po upływie roku znak należy usunąć ze wszystkich miejsc, gdzie został przez Laureata opublikowany, chyba że firma podda się kolejnej ocenie konkursowej i zakończy się ona wynikiem pozytywnym. Poza wyróżnieniami „Lider Zaufania Klientów” w konkursie mogą być też przyznawane dodatkowe, nadzwyczajne Wyróżnienia.

## **WARUNKI KONKURSU I KORZYŚCI DLA LAUREATÓW KONKURSU**

Laureat Konkursu otrzymuje możliwość wykorzystania w swojej działalności promocyjnej (marketingowej) Znak Jakości „Lider Zaufania Klientów”, który może zostać opublikowany m.in. na stronie internetowej Laureata, papierze firmowym, ulotkach, folderach, wizytówkach, w mediach społecznościowych i w innych kanałach komunikacji marketingowej. **Nadto uczestnik Konkursu otrzymuje od organizatora cenną informację zwrotną na temat jakości obsługi klienta, ewentualnych błędów czy niedociągnięć w tej obsłudze, jak i „mocnych stron” modelu komunikacji z klientem.** Dodatkowo Laureaci Konkursu zapraszani są do udziału w Gali Finałowej Konkursu. Gala jest okazją do promocji Laureatów, uroczystego wręczenia wyróżnień konkursowych, ale także spotkania networkingowego przedstawicieli biznesu z całej Polski. Uczestnik Konkursu, który otrzymał Certyfikat i Znak Jakości (Godło Promocyjne) „Lider Zaufania Klientów”, zobowiązany jest do uiszczenia na rzecz Organizatora Programu jednorazowej opłaty za wykonanie usługi certyfikacyjnej w terminie wskazanym w wystawionej przez Organizatora Programu fakturze. Warunki finansowe udziału w konkursie i wysokość opłaty określa par. 10 regulaminu Konkursu, który jest dostępny na stronie internetowej konkursu w zakładce „regulamin”. Warunkiem udziału w konkursie jest zapoznanie się i zaakceptowanie postanowień regulaminu.

## **ORGANIZATOR KONKURSU**

Organizatorem Konkursu jest Europejskie Centrum Badań nad Jakością sp. z o.o. z siedzibą w Krakowie (ul. Rynek Główny 28) – spółka prawa handlowego działająca w branży zarządzania jakością i promocji przez jakość. **ECBJ zajmuje się organizacją autorskich konkursów jakości, szkoleń, doradztwa oraz innych działań wspierających sektor polskiej przedsiębiorczości oraz branżę ochrony zdrowia.** Z ECBJ współpracują przedstawiciele środowiska akademickiego oraz praktycy zarządzania. Europejskie Centrum Badań nad Jakością zostało wpisane do Krajowego Rejestru Sądowego (Sąd Rejonowy dla Krakowa Śródmieścia w Krakowie, XI Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego) pod numerem 0001088550.

***Kontakt w sprawie Konkursu:***

***tel. kom. 601-623-243***

***e-mail: [biuro@ecbj.eu](mailto:biuro@ecbj.eu)***

***Europejskie Centrum Badań nad Jakością sp. z o.o. z siedzibą w Krakowie  
ul. Rynek Główny 28, 31-010 Kraków***