# Check-list pro lanovou dopravu

**Identifikace**

**Název organizace a kontaktní údaje**

* *Obchodní název*: Klikněte nebo klepněte sem a zadejte text.
* *Provozovatel (IČO):* Klikněte nebo klepněte sem a zadejte text.
* *Obchodní adresa*: Klikněte nebo klepněte sem a zadejte text.
* *Adresa provozovny*, pro kterou je adresovaná žádost:Klikněte nebo klepněte sem a zadejte text.
* *Telefon*:Klikněte nebo klepněte sem a zadejte text.
* *Webové stránky/FB*:Klikněte nebo klepněte sem a zadejte text.
* *Odpovědná osoba (jméno, email a telefon):*Klikněte nebo klepněte sem a zadejte text.

**Provozovna spadá do profesního segmentu pod Asociaci lanové dopravy ČR**

*------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------*

**Formální náležitosti sektoru lanových drah**

|  |  |
| --- | --- |
| ☐ | Organizace disponuje certifikátem o udělení Klasifikace lyžařských středisek ALDR; *Organizace doloží kopii certifikátu.* |
| ☐ | Provozovatel splňuje podmínky provozu lanové dopravy dle živnostenského zákona č. 455/1991 Sb. ve znění pozdějších předpisů. *Zaškrtnutím políčka provozovatel stvrzuje.* |
| ☐ | Provozovatel lyžařského střediska řádně označuje svou provozovnu/ své provozovny (Název, IČ, jméno zodpovědné osoby a provozní doba) *Doloží fotografii s označením provozovny.* |

**Náležitosti značky Péče o kvalitu**

**Vize** (uveďte, kdo jste, jaká je vaše vize, kdo je vaším zákazníkem a jaká jsou vaše specifika):

Klikněte nebo klepněte sem a zadejte text.

**Pilíře péče o kvalitu**

*Žadatel* *uvede, jaké prostředky k dané zásadě využívá a jak často je vyhodnocuje.*

**Kvalita a zásady**

**péče o kvalitu**

1. **Poznání potřeb zákazníka**

*(uveďte, jak často zjišťujete potřeby zákazníka a jaké nástroje využíváte)*

* Opatření (Co je třeba udělat): Klikněte nebo klepněte sem a zadejte text.
* Cíl opatření (Čeho chceme dosáhnout): Klikněte nebo klepněte sem a zadejte text.
* Realizace (Jak bude opatření realizováno a jak často vyhodnocováno): Klikněte nebo klepněte sem a zadejte text.

1. **Standardizace dané služby**(*uveďte, jaký standard využíváte a jak často jej aktualizujete)*

* Opatření (Co je třeba udělat): Klikněte nebo klepněte sem a zadejte text.
* Cíl opatření (Čeho chceme dosáhnout): Klikněte nebo klepněte sem a zadejte text.
* Realizace (Jak bude opatření realizováno a jak často vyhodnocováno): Klikněte nebo klepněte sem a zadejte text.

1. **Práce s podněty, připomínkami a návrhy**

(*uveďte, jak pracujete s podněty od zákazníků a jak je vyhodnocujete, zda pracujete s prodejními portály)*

* Opatření (Co je třeba udělat): Klikněte nebo klepněte sem a zadejte text.
* Cíl opatření (Čeho chceme dosáhnout): Klikněte nebo klepněte sem a zadejte text.
* Realizace (Jak bude opatření realizováno a jak často vyhodnocováno): Klikněte nebo klepněte sem a zadejte text.

1. **Rozvoj profesních dovedností – neustálé zvyšování kvalifikace pracovníků**

(*uveďte, jak zvyšujete kvalifikaci – navštěvujete školení, absolvujete semináře, kolik pracovníků v podniku se účastní, v jaké periodě)*

* Opatření (Co je třeba udělat): Klikněte nebo klepněte sem a zadejte text.
* Cíl opatření (Čeho chceme dosáhnout): Klikněte nebo klepněte sem a zadejte text.
* Realizace (Jak bude opatření realizováno a jak často vyhodnocováno): Klikněte nebo klepněte sem a zadejte text.

1. **Zásada dobrých vztahů s dodavateli**

*uveďte, jak udržujete dobré vztahy s dodavateli)*

* Opatření (Co je třeba udělat): Klikněte nebo klepněte sem a zadejte text.
* Cíl opatření (Čeho chceme dosáhnout): Klikněte nebo klepněte sem a zadejte text.
* Realizace (Jak bude opatření realizováno a jak často vyhodnocováno): Klikněte nebo klepněte sem a zadejte text.

**Komunikace**

1. **Interní komunikace**

(*uveďte, jaké nástroje používáte pro interní komunikaci)*

* Opatření (Co je třeba udělat): Klikněte nebo klepněte sem a zadejte text.
* Cíl opatření (Čeho chceme dosáhnout): Klikněte nebo klepněte sem a zadejte text.
* Realizace (Jak bude opatření realizováno a jak často vyhodnocováno): Klikněte nebo klepněte sem a zadejte text.

1. **Externí komunikace**(*uveďte, jaké nástroje pro externí komunikaci preferujete – typy reklamy, podpory prodeje, PR, webové stránky, komunikace s dodavateli apod.)*

* Opatření (Co je třeba udělat): Klikněte nebo klepněte sem a zadejte text.
* Cíl opatření (Čeho chceme dosáhnout): Klikněte nebo klepněte sem a zadejte text.
* Realizace (Jak bude opatření realizováno a jak často vyhodnocováno): Klikněte nebo klepněte sem a zadejte text.

**Bezpečnost***(zde uveďte prosím, jak udržujete bezpečnost při obsluze zákazníků či na pracovišti. Jaký nástroj pro zajištění bezpečnosti využíváte)*

* Opatření (Co je třeba udělat): Klikněte nebo klepněte sem a zadejte text.
* Cíl opatření (Čeho chceme dosáhnout): Klikněte nebo klepněte sem a zadejte text.
* Realizace (Jak bude opatření realizováno a jak často vyhodnocováno): Klikněte nebo klepněte sem a zadejte text.

# Kontakty

**Řídící centrum kvality – Česká unie cestovního ruchu**

* XXX

**Profesní asociace -** Kontakt dle sektoru na profesní asociaci.

* XXX

Vyplněný check-list zašle na adresu:

* XXX