

CIELE KVALITY 2011

Procesy

Integrácia CAT nástroja Across s cieľom spracovania 80 % objemu zákaziek prekladov v editovateľnom formáte
 Spustenie portálu pre klientov na objednávanie a sledovanie zákaziek prekladov, tlmočenia a jazykovej výučby
 Implementácia nového CMS webu a re-design webu a POS materiálov
 Spracovanie novej stratégie značky a komunikačná stratégia
 Implementácia a certifikácia systému environmentálneho manažmentu podľa ISO 14001
 Z: OŘ, GPM
 T: 12/2011

Obchod

Plnenie obchodných cieľov spoločnosti na rok 2011
 Monitoring nákupných a predajných cien s cieľom efektívneho predaja
 Z: OŘ, GPM
 T: 12/2011

Zákazníci

Aktívna obchodná činnosť s cieľom navýšenia predaja o 10 %
 Zavedenie vernostného programu MAX pre zákazníkov
 Nové obchodné oddelenie pre región Praha (všetky produkty)
 Z: OŘ, GPM
 T: 12/2011

Dodávatelia (partneri)

Zavedenie automatizovaného systému hodnotenia dodávateľov s cieľom poskytnúť priebežnú spätnú väzbu
 Metodická podpora a vzdelávanie dodávateľov – metodické semináre a školenia min. 2 ročne
 Kvalitná a spoľahlivá databáza dodávateľov – aktuálna dostupnosť a hodnotenie
 Analýza požiadaviek na dodávateľa s cieľom zabezpečiť dostatok zdrojov
 Aktualizácia podmienok v zmluvách s dodávateľmi
 Z: OŘ, GPM
 T: 12/2011

Zamestnanci

Stotožnenie sa zamestnancov s víziou a cieľmi spoločnosti s cieľom zlepšiť informovanosť našich zamestnancov v oblasti poskytovania služieb a ochrany životného prostredia
 Systematické vzdelávanie našich zamestnancov s cieľom zvýšiť kvalitu zákazníckeho servisu
 Zvyšovanie atraktivity firmy ako zamestnávateľa, zvýšenie motivácie a lojality zamestnancov formou personálnej práce so zamestnancami a zmien v motivačnom programe
 Vytváranie kvalitných pracovných podmienok a príležitostí pre všetkých zamestnancov s cieľom stabilizovať pracovný tím
 Z: OŘ, GPM
 T: 12/2011

V Prahe dňa 31.1.2011

Mgr. Andrea Vojáčková, MBA
 Obchodná riaditeľka

