

Zlepšování image úřadu prostřednictvím měření spokojenosti zákazníků

*„Neustálé zlepšování celkové výkonnosti organizace
má být trvalým cílem organizace“*

Karlovy Vary 23. – 25. 1. 2008

Zlepšování image úřadu prostřednictvím měření spokojenosti zákazníků

Co je spokojenost?

Spokojenost lze jednoduše definovat jako:
*„vnímání zákazníka týkající se stupně
splnění jeho požadavků, očekávání“.*

Zlepšování image úřadu prostřednictvím měření spokojenosti zákazníků

Proč měřit spokojenost?

Zlepšování spokojenosti zákazníků je nutno vnímat jako součást zvyšování výkonnosti organizace.

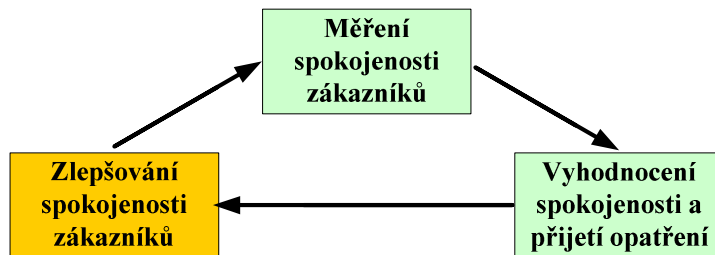
Je to nejefektivnější činnost při naplňování principu zpětné vazby.

Zlepšování image úřadu prostřednictvím měření spokojenosti zákazníků

Kdo je zákazník?



Zlepšování image úřadu prostřednictvím měření spokojenosti zákazníků



Zlepšování image úřadu prostřednictvím měření spokojenosti zákazníků

Spokojenost občanů

- Jak jsou občané spokojeni se svou obcí, jako místem, kde žijí a pracují?
- Jak jsou občané spokojeni s jednotlivými rysy fungování obce?
- Jak občané hodnotí různé rysy fungování obce, a který z těchto rysů vnímají jako nejdůležitější z hlediska kvality jejich života?

**Zlepšování image úřadu prostřednictvím měření
spokojenosti zákazníků**

Spokojenost klientů úřadu

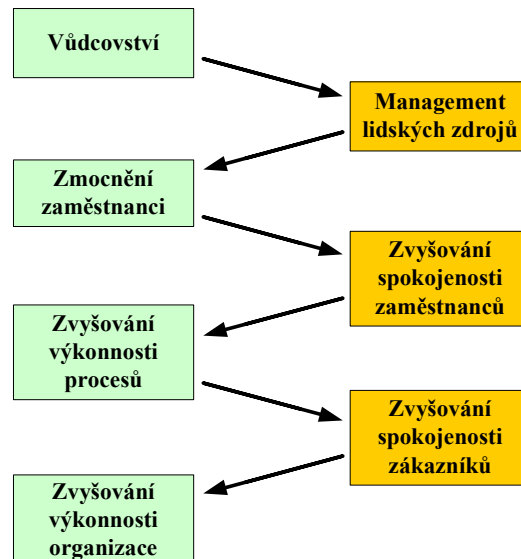
- Dostupnost
- Čekací doba
- Doba vyřízení
- Kompetence a způsobilost
- Komunikace
- Prostředí
- Technické vybavení
- Důvěryhodnost

**Zlepšování image úřadu prostřednictvím měření
spokojenosti zákazníků**

Spokojenost – zdroje

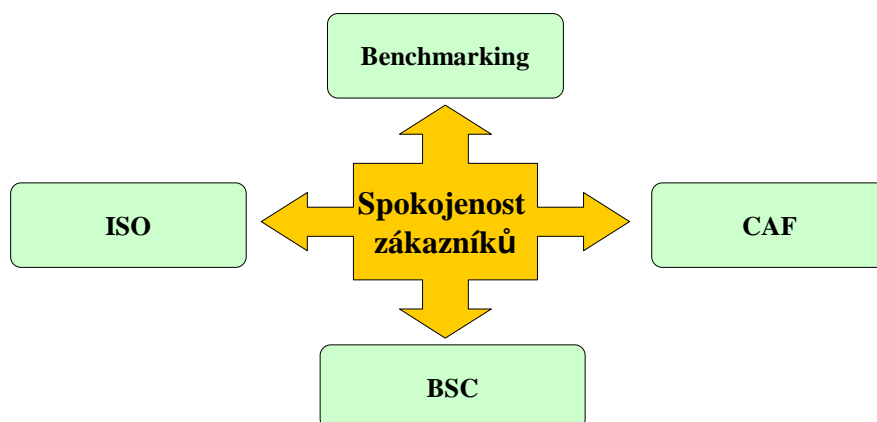
- Finance
- Čas
- Lidské zdroje
- Technické vybavení

Zlepšování image úřadu prostřednictvím měření spokojenosti zákazníků



Zlepšování image úřadu prostřednictvím měření spokojenosti zákazníků

Spokojenost vs. metody kvality?



**Zlepšování image úřadu prostřednictvím měření
spokojenosti zákazníků**

*„Všechno, co podporuje, zlepšuje a rozmnožuje
život, tvoří nové hodnoty a tudíž se nakonec
vyplatí“*

Děkuji za pozornost