

**ZNAČKA Q21 – PRODEJNA 21. STOLETÍ UMOŽNÍ SPOTŘEBITELŮM LÉPE
IDENTIFIKOVAT KVALITU PRODEJNY**

Brno, 8. listopadu 2010

Široká nabídka výrobků a služeb na trhu přináší zákazníkům kromě řady výhod i riziko – riziko nákupu nekvalitního a nevyzkoušeného zboží. U rychle se měnícího sortimentu chybí zákazníkovi vodítko, podle kterého by se mohl orientovat, které výrobky jsou kvalitní a které nikoliv.

Takovým vodítkem bude i **Q21 - sdružení pro certifikaci maloobchodu, z.s.p.o.** Sdružení získalo oprávnění v rámci prestižního programu **ČESKÁ KVALITA** (více na www.npj.cz) udělovat novou značku pro obchodníky s názvem **Q21 – prodejna 21. století**. Cílem programu České kvality je pomáhat v orientaci při nákupech. Program Česká kvalita odlišuje skutečně seriózní značky od těch, které nic neznamenají a negarantují.

Program Česká kvalita je garantován vládou ČR – program byl přijat usnesením vlády ČR. Na jeho objektivitu a nestrannost dohlíží Řídící výbor složený ze zástupců spotřebitelských organizací, Hospodářské komory ČR, orgánů státní správy, Rady ČR pro jakost a České společnosti pro jakost. Program Česká kvalita je jediným programem označování kvalitních výrobků a služeb v České republice vyžadujícím opravdu nezávislé ověřování kvality oceněných produktů.

O založení sdružení Q21 – sdružení pro certifikaci maloobchodu, z.s.p.o., se významně přičinil Svaz obchodu a cestovního ruchu ČR, který je zároveň garantem její kvality. Zajišťuje propagaci a podporu značky Q21 – prodejna 21. století.

Základním cílem značky **Q21 – prodejna 21. století** je vytvoření zřetelného nástroje umožňujícího široké veřejnosti identifikovat jednoduše a jednoznačně kvalitu prodejny (maloobchodní jednotku), která byla přezkoumána kvalifikovanou institucí z hlediska její kvality, profesionální služby, případně bezpečnosti poskytovaných služeb. Značka Q21 – prodejna 21. století plní dvojí funkci:

1. poskytuje spotřebitelům jasný signál o kvalitě poskytovaných služeb konkrétní maloobchodní jednotky
2. provozovatelům prodejen slouží jako motivační nástroj ke zvyšování úrovně poskytovaných služeb zejména v oblasti nezávislého maloobchodu

Q21 - sdružení pro certifikaci maloobchodu

Zájmové sdružení právnických osob

Olomoucká 80, 618 00 BRNO



Značka Q21 – prodejna 21.století nabízí spotřebiteli spolehlivý způsob jak získat pravdivý obraz o prodejních místech v jeho okolí a v celé České republice.

Jak hodnocení kvality prodejny vlastně probíhá?

*„Profesionální konzultanti v roli anonymních zákazníků nestranně a bez určité provozní slepoty posuzují nejen aktuální stav a úroveň poskytovaných služeb, ale i konkrétní vývoj v období zaznamenaný v dané prodejně nebo maloobchodní síti. Hodnotící listy obsahují 5 základních ukazatelů: **exteriér, interiér, sortiment, podpora prodeje a personál.***

Hodnocení prodejen vychází z více než pětileté zkušenosti zakládajících konzultantů tohoto projektu, kteří připravili značku kvality s odborným cílem přenést dovednosti a srovnávací metody z vnitřního prostředí dané sítě do pohledu celého maloobchodu regionu Česká republika.“

O definitivním přidělení značky rozhoduje hodnotící komise, jejímiž členy jsou kromě zástupců Svazu obchodu, Sdružení pro certifikaci maloobchodu také zástupce Sdružení obrany spotřebitelů a mediální partner časopis Zboží a prodej.

Pokud maloobchodní jednotka splní hodnotící ukazatele, je jí uděleno právo užívat značku Q21 – prodejna 21. století na dobu dvou let.

Kontrola dodržování kritérií se provádí výhradně správcem značky na základě vlastních zjištění, případně na základě hlášeného podezření o nedodržování kritérií. V případě zjištění nedodržování kritérií pro používání značky, navrhne inspektor hodnotící komisi zahájit řízení o odebrání značky.

V případě udělení oprávnění užívat značku provozovna nezíská pouze certifikát, ale také praktická doporučení pro zvýšení kvality provozovny od odborníků, kteří již pomohli více než 700 prodejnám v ČR v jejich rozvoji.

Certifikát zajišťuje a vydává sekretariát Q21 – sdružení pro certifikaci maloobchodu, z.s.p.o.

Do hodnotícího procesu se přihlásilo několik maloobchodních jednotek, z nichž tři byly certifikovány na slavnostním předávání značek kvality na Večeru s Českou kvalitou, který se uskutečnil dne 3. listopadu 2010 od 20.00 hod. v Národním domě na Vinohradech v Praze.

3 prodejny, které získaly značku Q21 – prodejna 21. století:

- PRAMEN-Brněnka, spol.s.r.o., Supermarket Purkyňova 3030/35d, Brno, 612 00
- Jednota, spotřební družstvo ve Zlíně, Kvítková 4323, Zlín, 761 50
- Jednota, spotřební družstvo České Budějovice, Lidická 1625/156, České Budějovice, 370 00

Q21 - sdružení pro certifikaci maloobchodu

Zájmové sdružení právnických osob

Olomoucká 80, 618 00 BRNO



Seznam držitelů udělených značek bude možné nacházet na webových stránkách správce značky (www.q21.cz)

Komu je značka Q21 – prodejna 21. století určena?

- každému provozovateli bez ohledu na velikost prodejní ploch
- každému provozovateli bez ohledu na formát a sortiment prodejny
- každému provozovateli bez ohledu na počet vlastních maloobchodních jednotek
- každému provozovateli bez ohledu na členství v nákupních aliancích
- každému provozovateli, který chce aktivně motivovat své spolupracovníky
- každému provozovateli, který chce získat nezávislý pohled na své prodejny
- každému provozovateli, pro kterého je spokojenost zákazníka naprostou prioritou
- každému provozovateli, který chce zlepšovat úroveň svých služeb
- každému provozovateli, který chce získat další konkurenční výhodu

Hlavním smyslem sdružení Q21 – sdružení pro certifikaci maloobchodu, z.s.p.o. je prostřednictvím značky Q21 – prodejna 21. století poskytnout zákazníkovi možnost rozpoznat kvalitní výrobky.

Značka Q21 – prodejna 21. století je poctivá značka, která je udělována jen po přísném a nezávislém ověřování kvality a podléhá pravidelné kontrole.

Značka Q21- prodejna 21. století se odlišuje od značek, které jsou pouhým grafickým zobrazením na obalu výrobků, které matou zákazníky.

Spotřebitelé najdou na obalu výrobku kromě značky Q21 – prodejna 21. století i logo České kvality, které dokladuje ověřenou kvalitu, a to nad rámec předpisů a zákonných požadavků na výrobek či službu.

Značka Q21 – prodejna 21. století je začleněna do prestižního seznamu programu Česká kvalita. Zákazník maloobchodní jednotky označené značkou Q21 – prodejna 21. století si může být jistý stabilitou kvalitních výrobků, aktivním přístupem a motivací zaměstnanců a stále se zvyšující úrovně služeb.

Kontakt: Q21 – sdružení pro certifikaci maloobchodu, z.s.p.o.
Ing. Marek Juračka, předseda sdružení
Tel.: +420 721 853 325, E-mail: juracka@q21.cz
www.q21.cz, q21@q21.cz, +420 733 737 844