



PRIOPĆENJE ZA MEDIJE

Na Gala večeri 4. ožujka proglašene najbolje tvrtke nagradnog programa *Best in Customer Service Award* u organizaciji tvrtke Vita Komunikacije d.o.o.

Najbolje tvrtke *Best in Customer Service Award*

ZAGREB, 5. ožujka – Jučer su u Velikoj dvorani zagrebačkog hotela Sheraton proglašene najbolje tvrtke nagradnog programa *Best in Customer Service Award* za 2009. godinu. Najbolje tvrtke koje su prepoznate u nagradnom programu, koji mjeri mjeri izvrsnost usluživanja su:

Pliva Hrvatska d.o.o.,
Hotel Hilton Imperial Dubrovnik,
Raiffeisenbank Austria d.d.,
Colliers International d.o.o.,
DHL International d.o.o.,
PBZ Card d.o.o.,
Avon Kozmetika d.o.o.,
International Kindergarten „Horizons“

U prepunoj Velikoj dvorani hotela Sheraton na jednom mjestu okupile su se najbolje tvrtke koje u svom poslovanju demonstriraju izvrsnost usluživanja, a pod voditeljskom palicom **Barbare Kolar**, radijske i televizijske voditeljice, te **Don Hudspetha**, predsjednika i dekana Američke visoke škole za menadžment i tehnologiju te ujedno i predsjednika nagradnog programa, koji je naglasio važnost ove inicijative, odnosno jedinstvenog i nacionalnog programa koji će pomoći daljnjem razvoju i podizanju standarda kvalitete uslužne djelatnosti u Hrvatskoj, te poželio dobrodošlicu svim gostima i pozvao na druženje i iduće godine. "Kako se Hrvatska približava Europskoj uniji, a tržišta se otvaraju i postaju sve kompetitivnija, od iznimne je važnosti da hrvatske organizacije poboljšaju nivo poslovnih usluga, kako bi mogle napredovati i držati korak s tržišnom utrkom. Iskreno vjerujem da ne postoji razlog zašto Hrvatska ne bi mogla biti europski lider u izvrsnosti usluživanja te služiti kao primjer ostalim razvijenim zemljama te zemljama u razvoju", istaknuo je g. Hudspeth.

Žiri ovogodišnjeg nagradnog programa *Best in Customer Service Award* sačinjavali su ugledni stručnjaci iz akademske zajednice i prakse, sastavljeni u dva odbora: Predizborni (**Andrijana Mušura**, **Besim Agušaj**, **Kristina Horbec** i **Manuela Šola Oršić**), te Savjetodavni odbor (**Nina Skurić**, **Velimir Srića**, **Miroslav Mandić**, **Tihomir Vranšević** i **Don Hudspeth**) koji su svojim ocjenama donijeli odluku o top finalistima.

Nagrađenim tvrtkama i njihovim predstavnicima trofeje su uručili g. Don Hudspeth i direktorice tvrtke Vita Komunikacije, organizator ovog događaja, gđica **Jela Begonja** i gđica **Nikolina Marušić**. Nagradu za tvrtku Raiffeisenbank Austria d.d. primila je gđa **Vlasta Žubrinić-Pick**, članica Uprave, a u ime Hotela Hilton Imperial Dubrovnik, g. **Andreas Jersabeck**, direktor Uprave, koji su u svojim govorima zahvale i čestitke istaknuli važnu ulogu koju imaju zaposlenici, jer ova nagrada predstavlja njihovo djelo. U velikoj mjeri oni su ti koji su zaslužni što su prepoznate kao tvrtke koje pružaju najbolju uslugu. **Vedrana Likan** primila je nagradu u ime tvrtke Colliers International, **Clasu Laseen** za DHL International, **Mislav Blažić** u ime PBZ Carda, **Lucija Josipović** za Avon Kozmetiku, a **Milena Prodanić Tišma** za Dječji vrtić Obzori.

Sve nagrađene tvrtke dobile su službeno priznanje, odnosno trofeje koji predstavljaju njihova postignuća, a u ime tvrtke Pliva Hrvatska nagradu je primio g. **Mato Papić** čestitavši svim dobitnicima sa željom da se svi vide i iduće godine u istom društvu jer: "Znate da je recept samo jedan – uvijek ostati najbolji."

Okupljenima se obratio i g. **Damir Kuštrak**, predsjednik Hrvatske udruge poslodavaca: "Ova inicijativa vrijedna je pohvale i želim čestitati svim nagrađenim tvrtkama koje su prepoznate kao najbolje i služe kao ogledni primjeri hrvatskom gospodarstvu, odnosno kao snažan poticaj hrvatskom gospodarstvu. Želim da nagradni program *Best in Customer Service Award* iduće godine prati postignuća i u javnom sektoru. Potrebno je vratiti optimizam u našu zemlju i kao predstavnik Hrvatske udruge poslodavaca naglašavam da ćemo se truditi i dalje težiti k boljem, jer sigurno je da je ona usluga koju tvrtka pruža jedino što nas može učiniti boljima, drugačijim i sretnima. Želim puno uspjeha u radu svim nagrađenim tvrtkama i vjerujem da će ova nagrada biti prepoznata u njihovom daljnjem radu."

I studenti su dobili priliku ocijeniti najbolju uslugu, jer je u suradnji s Vita Komunikacijama i Američke visoke škole za menadžment i tehnologiju pokrenut projekt **Inicijativa mladih**, a u sklopu programa *Best in Customer Service Award* s ciljem promoviranja izvrsnosti uslužne djelatnosti. Najbolje video projekte u trajanju od dvije minute na temu kako izgleda najbolja usluga ocijenili su **Željko Milić**, **Milena Kužnin** i **Nikolina Marušić**. Inicijativu je prepoznala Apcom grupa, odnosno tvrtka Powercom sistemi d.o.o. koja je najbolje video uratke nagradila Apple proizvodima. Tako je najbolji video snimio student **Marino Rogošić**. Studentica **Mia Matulić** je na drugom mjestu, a student **Patrik Keke** zauzeo je treće mjesto. Svi su studenti Američke visoke škole za menadžment i tehnologiju iz Dubrovnika.

Večer je obilježila i humanitarna gesta. Naime, dio od prodanih ulaznica namijenjen je za pomoć Dječjem domu Zagreb, odnosno domu za nezbrinutu djecu u Nazorovoj. Dječji dom

Zagreb ili Dom za djecu i mlađe punoljetne osobe Zagreb brine za djecu bez roditelja ili bez odgovarajuće roditeljske skrbi. Tvrtke koje su svojim ulaznicama pomogle djeci u Nazorovoj: Američka visoka škola za menadžment i tehnologiju, Avon Kozmetika, Colliers International, DHL International, PBZ Crad, Raiffeisenbank Austria te Zagrebačka škola ekonomije i managementa.

O NAGRADNOM PROGRAMU *BEST IN CUSTOMER SERVICE AWARD*

Best in Customer Service Award nagradni program nova je inicijativa koju je razvila Vita Komunikacije d.o.o. s ciljem nacionalnog natjecanja i svrhom nagrađivanja onih tvrtki koje demonstriraju izvrsnost usluživanja. U programu natječaja sudjelovale su tvrtke čija se glavna uprava ili podružnica nalazi u Hrvatskoj, bez obzira na veličinu i sektor djelovanja. Pobjednici su birani kroz postupak selekcije u tri faze. U prvoj fazi stručni članovi Predizbornog odbora analizirali su i ocijenili sve prijavljene tvrtke. U drugu fazu prošle su one tvrtke koje su ostvarile 70 posto od ukupnog mogućeg rezultata koji iznosi 1.000 bodova. U drugoj fazi podijeljen je upitnik odabranom uzorku zaposlenika s ciljem ispitivanja mišljenja i stavova – zadovoljava li njihova tvrtka kriterije nagradnog programa. U trećoj fazi članovi Predizbornog odbora prezentirali su savjetodavnom odboru svoje analize odabranih natjecatelja, odnosno kompanija, a na temelju kojih je savjetodavni odbor donio odluku o pobjednicima. Tvrtke su ocjenjene u pet kriterija: vodstvo i kreativnost, kultura uslužnosti, pozicioniranje usluga, upravljanje odnosnom s klijentima te ponovno zadobivanje povjerenja klijenata, odnosno strategija oporavka usluge. Za donošenje konačne odluke o pobjedniku odgovoran je Savjetodavni odbor.

Za dodatne informacije slobodno nas kontaktirajte:

Jela Begonja

Direktorica

Vita komunikacije d.o.o.

T: +385 (0) 98 9058 810

E: jela@vitakomunikacije.com