

Řídíte se při nákupu zboží také značkami kvality? Nejste sami, Češi se už naučili nehledět jen na cenu, zajímá je také, co za ni kupují. Podle odborníků je to známka vyspělé společnosti a určité životní úrovně. **TUŠÍTE ALE, JAK SE TAKOVÉ ZNÁMKY KVALITY UDĚLÚJÍ A CO VLASTNĚ ZNAMENAJÍ? I O TOM SE V KRÁTKÉM ROZHOVORU ZMIŇUJE PETR KOTEN, VÝKONNÝ ŘEDITEL ČESKÉ SPOLEČNOSTI PRO JAKOST.**



Češi jako osvícení zákazníci

PŘED CENOU DÁVAJÍ přednost kvalitě

■ Jak spotřebitelé vnímají značky kvality? Není jich málo.

Spotřebitelé reagují na značky kvality pozitivně. Pravidelně se v průzkumech ukazuje, že se jimi při rozhodování řídí a označenému výrobku dávají zpravidla přednost před neoznačeným. Bohužel zdaleka ne všechny mají vypovídající schopnost o kvalitě produktu či služby, někdy se bohužel

jedná o marketingové lákadlo výrobce či obchodníka. V této souvislosti je zajímavé, že podle průzkumů čeští spotřebitelé upřednostňují kvalitu před cenou. Tento fakt je dobrým znakem spotřebního chování a životní úrovně občanů ve vyspělejších státech.

■ Co taková značka kvality garantuje?

Je třeba rozlišovat mezi značkou původu, která je většinou spojena s vyobrazením vlajky a tím, kde byl produkt vyroben, a značkou kvality. Důvěryhodná značka kvality garantuje, že výrobek nebo služba

prošla hodnocením, v rámci kterého byla podle předem stanovených a měřitelných kritérií kvalita posuzována. Značka kvality garantuje, že výrobek byl kontrolován třetí nezávislou stranou, kontrolovala se stabilita procesu výroby, a to v souladu s platnou legislativou. Nedílnou součástí je hodnocení spokojenosti zákazníků. Například při udělování námi spravované značky CZECH MADE dochází kromě výše uvedených kontrol i k ověření kvality výrobku nebo služby na místě v provozovně.

■ V které oblasti české výrobci vynikají kvalitou zejména?

Pokud má firma osvícené vedení a zájem se prosadit kvalitou, může to být v jakémkoli oboru. Jsou ale odvětví, kde je kvalita častěji zmiňovaným tématem.

Takovým je určitě potravinářský průmysl. Podle indexu týdeníku The Economist se Česká republika v globálním žebříčku umístila na pátém místě, co se týče bezpečnosti

potravin. S bezpečností jde ruku v ruce i kvalita. Takže potraviny jsou jednoznačně. Další je samozřejmě automobilový průmysl, kde kvalita je rozhodujícím faktorem. Ale je třeba zdůraznit, že čeští výrobci se ve světě s kvalitou uplatňují napříč obory.

■ Jak náročné je takovou značku získat?

Pokud chce firma pro svůj produkt získat seriózní značku kvality, musí počítat s tím, že bude její výrobek nebo služba prověřen ze všech možných stran. Dobrovolně vstoupí do procesu hodnocení, kterým ho provedou správci značky, o kterou usiluje. Po důkladném a úspěšném prošetření získá právo užívat značku kvality. Ta je většinou udělována na předem danou dobu, nejčastěji dva až tři roky. Poté proběhne proces ověřování znovu jako v počátku. V meziobdobí však správce značky dohlíží nad držiteli, zdali kontinuálně zajišťují podmínky pro poskytování kvalitních produktů a služeb. Celý proces získání důvěryhodné značky kvality není otázkou několika málo dnů, ale spíše týdnů či měsíců.

Značky, kterým můžete věřit

➤ V České republice existuje národní program (pod Ministerstvem průmyslu a obchodu), který důvěryhodné značky sdružuje. Jmenuje se Program Česká kvalita a jeho součástí je 23 značek kvality pro různé oblasti a segmenty trhu, jako jsou hračky, nábytek, stavební výrobky, dětská obuv, dětská hřiště, internetové obchody, sociální služby a další.