

## SYSTEM MANAŽÉRSTVA KVALITY

podľa normy EN ISO 9001

Zameranie na zákazníka



### Letisko

Pre niekoľkými rokmi sme boli s manželom na dovolenke v Thajsku. Na letisku v Phukete nás privítala veľká tabuľa s oznamom, že [letisko je certifikované](#). Zasmiala som sa a pomyslela som si: „Certifikát kvality? V Thajsku?“ Thajsku som považovala za rozvojovú krajinu. Myslela som si, že tu o kvalite nemôžu nič vedieť. ISO normy som skôr spájala s európskymi firmami, preto mi to celé nesesedelo. „No veď uvidíme, aké **služby poskytujete zákazníkovi**,“ povedala som si a smelo som vykračila k colnej kontrole. Na moje veľké prekvapenie colníci boli milí, usmiatí, pekne nás privítali v ich krajine a pri odovzdávaní pasu sa mi dokonca poklonili. Mala som z nich veľmi dobrý pocit. Batožina prišla s našim lietadlom, nič sa nestratilo, dokonca bola aj celá, nepoškodená. Všade bolo čisto. Na toaletách ma privítala jedna osoba, ktorú ani neviem, ako nazvať. **S úsmevom** mi podávala toaletný papier. Bola mladá, pekne upravená a milá. Nesesedela, ale stála a čakala, ako môže pomôcť ďalšiemu zákazníkovi. Neustále sa okolo mňa krútila a stále mi niečo podávala. Všetko po mne čistila. Pozerala som sa na ňu ako na prízrak a rozmýšľala som, aké pracovné zaradenie má asi táto osoba a prečo pracuje na toaletách? Nebola to naša typická „hajzel baba“. Škoda, že sme sa na letisku nemohli dlhšie zdržať, bolo tam fakt príjemne.

### Hotel

Ďalšie prekvapenia nás čakali [v hoteli](#). Na recepcii nás privítala **tip-top upravená recepčná, ktorá z nás nespustila oči**. Nerozprávala sa s kolegyňou, nevymieňala papier v tlačiarňi, ani neriešila operatívne problémy hotela. Stála tam v pozore a čakala, ako nám môže poslúžiť. Kým manžel vybavoval formality, ja som nevedela odtrhnúť oči od jej mejkapu, účesu, nechťov a krásneho oblečenia. **Neustále sa usmievala**. Hovorila perfektnou angličtinou. Po privítacom ceremoniáli sa nám uklonila a popriala nám pekný pobyt v ich hoteli. Nosič nám odniesol celú batožinu až do izby, bez toho, aby sme ho o to prosili. Jeden nosič nosil batožinu, druhý otváral hosťom vstupné dvere. Nosič vyberal batožinu z auta sám, bez nás. Mal na rukách biele rukavice a bol perfektne oblečený. O službách v hoteli sa nedá ani hovoriť. **To neboli služby, ale jedna pieseň**. Každý deň boli všade **čerstvé kvety**. Všade, znamená: na posteli, v kúpeľni, na stole, na balkóne, na chodbách, v jedálni, na terase. Každý deň bola **vymenená posteľná bielizeň**, pričom z pyžám nám tam robili všelijaké zvieratká. Personál sa nemotal po chodbe. Upratovačky robili prácu tak, aby nám neprekážali a robili ju vtedy, keď sme neboli v hoteli. Pri raňajkách stála pri stole jedna osoba, ktorá nám **urobila všetko, čo nám videla na očiach**-priniesla, čo sme si želali, odniesla, čo sme nepotrebovali, nalievala nám nápoje do pohárov, pričom sa neustále **usmievala a klaňala**. V hoteli hrala celý deň **lahodná hudba**. Mohli sme sa vykúpať v bazéne, mohli sme sa dať thajskú masáž, mohli sme obdivovať krásnu **záhradu plnú kvetín**, alebo sme si mohli len tak ležať na lehátku na balkóne a čítať knihy. Neveríte, však? Dotazník spätnej väzby, ktorý sme vyplňali na konci pobytu, mal samé jednotky-najlepšie hodnotenie.

### Služby

Vedeli sme, že taký luxus je iba v rezorte, kde sme boli ubytovaní. Cez deň sme chodili na výlety a stravovali sme sa v miestnych reštauráciách. Je pravdou, že taký luxus už tam nebol, ale **služby a zameranie na zákazníka** boli všade neuveriteľné. Mikrobus, ktorý nás vozil na výlety, bol vždy presný. Vodič nám pri nastupovaní do mikrobusu podával ruku a pomáhal nám s nastupovaním. **Majitelia reštaurácií** nás už na chodníku lákali svojou ponukou a vábili nás na dobré jedlá, ktoré mali odfotené v jedálnom lístku. Na jedlo sme nikdy nečakali dlho. **Čašník** k nám okamžite prišiel, dokonca nás usadil a pridržal nám stoličku. Jedlo bolo vždy čerstvé a chutné-samá zeleninka a ryby. Nikdy nezabudnem na tie [lahodné chute](#). **Krajčír** vám tam ušijú oblek zo dňa na deň. Vy, ktorí ste už boli v Thajsku, iste o tom viete. Ráno vás odmerajú a večer si vyzdvihnú oblek.

Podobné zážitky s dobrými službami sme mali aj na **lodke**, s ktorou sme sa plavili po okolitých ostrovoch. Loďka bola prispôsobená pre turistov tak, aby sa v nej dalo ležať. Personál nám nosil **kávu a čaj až na lehátko**, nebolo treba stáť v rade pri okienku. Podobne obed a všetky maškrty nám priniesli usmiate Thajky až na lehátko. Atmosféra na lodičke bola naozaj **pohodová a príjemná**. Na moje veľké prekvapenie, nám dali na konci plavby, vyplniť dotazník spätnej väzby.

Na potulkách po ostrove Phuket sme navštívili aj **výrobnú drahých šperkov**, ktorá mala tiež **certifikát kvality**. To ma až tak neprekvapilo, pretože drahé šperky zvyknú mať osobitný certifikát kvality na každý výrobok. Manžel mi tam kúpil **prsteň** z drahého kameňa, ktorý je prekrásne-kvalitne vybrúsený. Podotýkam, že môj manžel je veľmi náročný zákazník, ktorý len tak hocičo nekúpi. Pamiatku na túto **úžasnú krajinu** mám odvtedy **každý deň na prste**.

### Zameranie na zákazníka

V Thajsku sme sa stretli so skutočným **zameraním na zákazníka**. **Priateľstvo, úsmev na perách a snaha vyhovieť všetkým našim potrebám**, nás sprevádzali počas celého pobytu v Thajsku. **Skutočný záujem o zákazníka** majú Thajčania v **hlave aj v srdci**. Bolo to na nich vidieť. Prístup k zákazníkom v Thajsku ďaleko prevýšil všetky moje očakávania. V Thajsku som naozaj pochopila, čo je **orientácia na zákazníka**. Nebolo to vďaka certifikátom kvality, ktoré mali všade vyvesené, ale vďaka **skromným, úslužným a podnikavým ľuďom**, ktorých sme tam stretli. Do Thajska sa určite ešte raz **vrátíme**.