

# DIAMANTOVÁ LIGA KVALITY - 3. ročník - Pravidla

Svaz obchodu a cestovního ruchu ČR (dále jen SOCR) vyhlašuje 3. ročník ocenění Diamantová liga kvality. Jedná se o společný projekt SOCR a Ministerstva průmyslu a obchodu pro soutěžení a následné oceňování prodejen a dalších subjektů v rámci SOCR z hlediska jejich kvalitní služby zákazníkům. Účelem soutěžení a následného slavnostního oceňování malo/velko-obchodních prodejen na národní úrovni je šíření dobrého jména českého maloobchodu a obecně pozitivního vnímání prodejců působících na území ČR většinovou populací.

## ZÁKLADNÍ PROJEKTU

## CHARAKTERISTIKA

Název programu: Diamantová liga kvality (DLK)

Značka kvality DLK je od r. 2015 registrována v Programu Česká kvalita

Vlastník programu: SOCR společně s MPO

Odborný garant (DLK): Česká společnost pro jakost (ČSJ). Potřebný rozsah spolupráce s ČSJ je smluvně dohodnutý.

Typ programu: Soutěž jednotlivých malo/velko-obchodních prodejen s následným slavnostním vyhlášením nositelů značky DLK a finalistů soutěže DLK

Termín vyhlášení 3. ročníku DLK: konec května 2018

Zahájení soutěžení ve 3. ročníku: červen 2018

Termín vyhlášení výsledků 3. ročníku DLK: leden 2019 (slavnostní akce pořádaná ve spolupráci s MPO)

Soutěž DLK je ve svém třetím ročníku již rozšířena, vedle modelu soutěžení pro prodejny s prodejem potravin a segmentu prodejen nepotravinářského zboží (elektro, drogerie, kosmetika, oděvy, obuv, nábytek, koupelny, kuchyně, atd.) také o model malo-formátové prodejny (venkovské či specializované prodejny).

## Fázování projektu:

Vyhlášení 3. ročníku DLK: konec května 2018

Finální termín doručení přihlášek do soutěže DLK: 31. 7. 2018

Školení auditorů a hodnotitelů prodejen (ČSJ): červenec 2018

Hodnocení přihlášených prodejen vyškolenými auditory (ČSJ): srpen – říjen 2018

Zpracování výsledků auditů /hodnocení (ČSJ): říjen – listopad 2018

Zasedání „Jury soutěže“ a finální validace výsledků: listopad 2018

Předávání ocenění na slavnostním eventuu (SOCR, MPO, ČSJ): leden 2019

## Trvání soutěže:

Soutěž je plánována jako každoročně se opakující aktivita s pravidelným oceňováním vítězů („Držitel ocenění Diamantová liga kvality“ = registrovaná značka v programu „Česká kvalita“).

Do soutěže jsou zvány všechny typy malo/velko-obchodních prodejen, které působí na území ČR a které mají pocit, že nabízejí svým zákazníkům vyšší přidanou hodnotu při nakupování než běžné prodejny působící v daném segmentu na území ČR.

## Vymezení a odlišení:

Tato relativně nově definovaná soutěž (v roce 2018 bude probíhat její 3. ročník) a následné oceňování a dekorování úspěšných účastníků v rámci programu „Česká kvalita“ si v žádném případě neklade za cíl jakýmkoliv způsobem konkurovat existujícím soutěžím a dekorování vítězů v „Národních cenách za Kvalitu“ (modely START, START Plus, EXCELENCE EFQM, atd.). Tyto výše uvedené modely soutěžení představují již zavedené a funkční nástroje pro soutěžení v rámci firem, organizací a institucí. V případě DLK se jedná o vyplnění mezery a o uspokojení legitimního požadavku na oceňování individuálních prodejen malo/velko-obchodu, které mají ambice se do soutěže přihlásit. Vybudováním respektované značky kvality pro prodejny jde pak dále také o to motivovat obchodníky k dalšímu zlepšování svých služeb zákazníkům a o celkový posun v pozitivním vnímání postavení a role obchodníků v české společnosti.

## DLOUHODOBÁ VIZE PROJEKTU

V roce 2018 systematicky pokračujeme v budování naší dlouhodobé vize projektu, definované při tvorbě základních pravidel v roce 2015 a rozšiřujeme oblasti soutěžení o nové modely s přesně definovanými způsoby hodnocení.

Dlouhodobá vize projektu počítá se zapojením širokého spektra soutěžících prodejen organizovaných v rámci SOCR, ale také všech prodejen, které v SOCR organizovány nejsou

a mají o soutěžení zájem. Podmínkou účasti v soutěži je pouze vyplnění odpovídající přihlášky a absolvování úplatného hodnocení prodejny školenými hodnotiteli.

Po spuštění projektu v pilotní fázi pro potravinové prodejny (v r. 2016) a zavedení kategorie „Prodejny s nepotravinovým sortimentem“ (v r. 2017) představujeme nyní novou soutěžní kategorii „malo-formátové prodejny (Venkovské a/nebo Specializované prodejny)“. Souhrnně se jedná o tyto typy prodejen:

- Prodejny s převážujícím sortimentem potravin
- Prodejny s nepotravinovým sortimentem (se sortimentem drobného zboží k běžnému použití - drogerie, obuvi a oděvů, atd. a se sortimentem zboží k vybavení domu, bytu a zahrady - hobby, nábytek, koupelny, kuchyně, atd.)
- Prodejny malo-formátového typu (Venkovské\* a Specializované\*\*)
  - \* *Venkovské prodejny – prodejny působící v sídlech do 3000 obyvatel*
  - \*\* *Specializované prodejny – prodejny s úzce specializovaným sortimentem (např. pultový prodej elektro, květinářství; autosalon atd.)*

Dále probíhá naše interní diskuse i konzultace s příslušnými odborníky k možnému zapojení do soutěže pro:

- Restaurace a jídelny
- Hotely
- Cestovní kanceláře a agentury

Přesná metodika soutěže a hodnocení pro prodejny s nabídkou potravin a rámcová metodika pro prodejny s nepotravinářským sortimentem jsou součástí projektové dokumentace při zařazení programu DLK do vládního programu „Česká kvalita“ a tyto dokumenty jsou dostupné ke stažení z webových stránek SOCR.

Metodika pro hodnocení hotelů, restaurací a jídelen není pro rok 2018 zatím zpracována a zapojení těchto subjektů do soutěžení již v roce 2018 není tedy zatím umožněno.

## POSTUP PRO ZAPOJENÍ SOUTĚŽITELŮ DO SOUTĚŽE

### 1) Přihláška do soutěže

Individuální prodejny (nikoliv celé obchodní řetězce) se hlásí do soutěže na základě zpracované přihlášky (vyplněného formuláře přihlášky). V přihlašovacím formuláři jsou uvedeny veškeré základní informace o prodejně. Jednotlivé obchodní řetězce zpravidla v daném roce přihlašují do soutěže jednu nebo více prodejen ze svého portfolia (max. 10 prodejen v daném roce od jednoho identického řetězce).

### 2) Sebehodnotící zpráva

Je integrální součástí přihlášky a nemá přesně předepsanou strukturu. Je zpracována za každou individuální prodejnu zvlášť, a to v rozsahu min. 1 strana a max. 5 stran. V sebehodnotící zprávě přihlášená prodejna sama sebe zhodnotí a **uvede především to, z jakých důvodů by této konkrétní prodejně měla být udělena cena „Držitel ocenění DLK“ (čím je výjimečná, specifická nebo lepší než ostatní konkrétní prodejny v dané lokalitě nebo v rámci vlastního řetězce).**

Prodejna může v sebehodnotící zprávě uvést např. následující informace:

- Informace o narůstajícím počtu zákazníků /růstu tržeb na prodejně v minulém období
- Informace o provedených inovacích na prodejně
- Informace (pokud jsou dostupné) o spokojenosti zákazníků s danou prodejnou
- Informace o nových službách, které byly na prodejně pro zákazníky zavedeny
- Informace o přístupu k ochraně životního prostředí
- Informace o práci pro místní komunitu, případně o zapojení do projektů souvisejících se společenskou zodpovědností organizací a trvale udržitelným podnikáním
- Informace o pracovním kolektivu na prodejně
- Informace o dříve získaných certifikátech pro prodejnu
- Informace o společných volnočasových aktivitách pracovníků prodejny
- a další

## **FINÁLNÍ TERMÍN PRO DODÁNÍ VYPLNĚNÉ PŘIHLÁŠKY SPOLEČNĚ SE SEBEHODNOTÍCÍ ZPRÁVOU JE pro rok 2018 stanoven na 31. 7. 2018**

### 3) Hodnocení prodejny na místě

K hodnocení každé konkrétní prodejny je použita dále definovaná metodika hodnocení. Hodnocení je prováděno kombinací přístupu „neznámý zákazník“ + „auditor“. Prakticky je toto prováděno identickými osobami, které iniciálně přijíždí na prodejnu jako „neznámý zákazník“ a poté, co provedou veškeré hodnotící úkony jako neznámí zákazníci, se následně představí managementu prodejny a pokračují dále v hodnocení jako „auditoři“, kteří se zabývají ve svém hodnocení záležitostmi souvisejícími s nastavením systému a hodnocením a ověřením skutečností uvedených v sebehodnotící zprávě. Hodnocení na místě v konkrétní prodejně zabere hodnotitelům 4 – 8 hodin pracovního času, v závislosti na velikosti prodejny.

### 4) Sepsání hodnotící zprávy

Hodnotitelé, kteří realizovali návštěvu hodnocené prodejny, zpracují následně svoji hodnotící zprávu a tuto odevzdají v období do 1 týdne po návštěvě prodejny na ČSJ. Závěrem hodnotící zprávy je bodové hodnocení prodejny celkem i za jednotlivá hodnotící kritéria.

### 5) Zasedání JURY a navržení hodnocených prodejen k různým typům ocenění

Po realizaci všech místních hodnocení přihlášených prodejen zasedne JURY a zpracuje odpovídajícím způsobem výsledky. Zpracované výsledky předá Řídící radě soutěže a následně na SOCR. Jakékoliv případné nesrovnalosti v hodnocení řeší Řídící rada soutěže.

#### 6) Předání diplomů a cen vyhodnoceným prodejnám

Prioritně bude realizováno pro kategorii „Držitel ocenění DLK“ na speciálním „eventu“ k tomuto účelu zorganizovaném.

## CENA PRO PŘIHLÁŠENÍ

Jedná se o zpoplatněnou soutěž, a to s ohledem na skutečnost, že příprava hodnotitelů, jejich následná práce na prodejnách i navazující proces zpracování výsledků musí být provádějícím osobám odpovídajícím způsobem zaplacený. Přihlášené prodejny musí proto počítat s následujícími sazbami poplatků:

#### A) Prodejna velko-formátového typu:

- |                                    |             |
|------------------------------------|-------------|
| • Prodejna do 500 m <sup>2</sup>   | 8.700,- Kč  |
| • Prodejna do 1500 m <sup>2</sup>  | 13.000,- Kč |
| • Prodejna nad 1500 m <sup>2</sup> | 17.500,- Kč |
| • Diskontní prodejna               | 11.500,- Kč |

#### B) Prodejna malo-formátového typu (Venkovská a Specializovaná) 4.500,- Kč

(uvedené ceny jsou bez DPH)

K výše uvedeným poplatkům bude také připočtena náhrada cestovného pro hodnotitele. Předpokládaná výše této náhrady bude odsouhlasena s přihlášeným subjektem před uskutečněním kontroly (hodnocením na místě).

## PREZENTACE DOSAŽENÝCH VÝSLEDKŮ NA ÚROVNI PRODEJNY

Pro kategorii „Držitel ocenění DLK“ je doporučováno prezentovat toto ocenění na místě viditelném pro zákazníky (např. vstup do prodejny). Pro ostatní kategorie pouze v zázemí prodejny pro vlastní zaměstnance.

Získaná ocenění vystavená pro veřejnost (vstup do prodejny, infokoutek, atd.), mohou být takto veřejnosti prezentována maximálně po dobu 2 let od jejich obdržení.

# CELKOVÁ METODIKA HODNOCENÍ

Koncept hodnocení prodejen potravin v soutěži „Diamantová liga kvality“ je založen na následujících hodnotících kritériích:

## A) Prodejny s převahou prodeje potravin:

- 1) Hodnocení prodejny neznámým zákazníkem podle metodiky „Consumer Quality Index“ – váha 50%
- 2) Hodnocení legislativní shody a systémové dokonalosti fungování prodejny – váha 30%
- 3) Hodnocení dalších kritérií vyplývajících ze sebehodnotící zprávy – váha 20%

Celkové maximální bodové hodnocení pro všechny typy prodejen je 200 bodů, přičemž maximální počet bodů za jednotlivá hodnotící kritéria je následující:

- 1: „Neznámý zákazník“ 100 bodů
- 2: Legislativní shoda a systémová dokonalost (doplňkové služby) 60 bodů
- 3: Další kritéria 40 bodů

## B) Prodejny s nepotravinovým sortimentem

- 1) Hodnocení prodejny neznámým zákazníkem podle metodiky „Consumer Quality Index“ – váha 50%
- 2) Hodnocení doplňkových služeb na prodejně – váha 35%
- 3) Hodnocení dalších kritérií vyplývajících ze sebehodnotící zprávy – váha 15%

Celkové maximální bodové hodnocení pro všechny typy prodejen je 200 bodů, přičemž maximální počet bodů za jednotlivá hodnotící kritéria je následující:

- 1: „Neznámý zákazník“ 100 bodů
- 2: Legislativní shoda a systémová dokonalost (doplňkové služby) 70 bodů
- 3: Další kritéria 30 bodů

Závěrečná hodnotící škála pro získání certifikátu „Diamantová liga kvality“ je následující:

**Bodové hodnocení > 150 bodů – Držitel ocenění Diamantová liga kvality**

**Bodové hodnocení 125 - 150 bodů – Finalista DLK**

**Bodové hodnocení 50 - 124 bodů – Úspěšný účastník DLK**

## ZPŮSOB OCEŇOVÁNÍ:

**Držitel ocenění DLK** (v daném ročníku může být držitelů více)

- dostává diplom + certifikát + trofej – předávání certifikátů a trofejí probíhá na specifickém slavnostním večeru

### **Finalista Ligy**

- dostává diplom – předávání probíhá na specifickém slavnostním večeru, příp. na SOCR při valné hromadě

### **Úspěšný účastník Ligy**

- dostává Čestné uznání za bojovný výkon – předávání probíhá na SOCR při valné hromadě

### **Nadstavbové programy soutěže**

Za účelem dalšího zatraktivnění soutěže a získání širšího spektra soutěžitelů může Řídící rada pro daný ročník soutěže rozhodnout o různých typech nadstavbových programů. Typickými nadstavbovými programy soutěže DLK mohou být např.:

- A) Zákaznické nominace oblíbené prodejny do soutěže
- B) Zákaznické hlasování o regulérně přihlášených a zákaznický nominovaných prodejnách
- C) Eskalace závěrečného „galavečera soutěže“ dalšími typy ocenění („Cena veřejnosti“, „Cena prezidentky SOCR“, „Cena ČSJ za vynikající kvalitu“).

Přesné podmínky dalších nadstavbových programů soutěže nejsou součástí Statutu DLK. Pro každý ročník DLK jej před vyhlášením soutěže nebo také v jeho průběhu definuje Řídící rada.

## **METODIKA HODNOCENÍ PRO NEZNÁMÉHO ZÁKAZNÍKA**

Neznámý zákazník při své návštěvě na prodejně hodnotí 3 základní kritéria zákaznické spokojenosti, souhrnně tzv. „Consumer Quality Index“ (CQI)

Formulace výpočtu CQI je následující:  $CQI = (A \times B \times C) \times 100$

Přičemž pro prodejny s potravinami jsou parametry A, B, C definovány takto:

A = Úroveň celkového vzhledu prodejny i jednotlivých úseků (čistota, přehlednost, přitažlivost nabídky, atd.)

B = Kvalita zboží - čerstvost a nabídka potravin na úsecích maso, deli, pekárna, OZ

C = Úroveň služby zákazníkovi (fronty u pokladny, fronty v obsluhovaných úsecích, úroveň servisu na Info-koutcích, doplnění zboží do regálů, schopnost zákazníkovi poradit, atd.)

Pro nepotravinové prodejny jsou parametry A, B, C definovány takto:

A = Úroveň celkového vzhledu prodejny i jednotlivých úseků (čistota, přehlednost, přitažlivost nabídky, atd.

B = Sortimentní nabídka

C = Kvalifikovanost personálu

Každý z parametrů - A, B, C - má max. hodnotu 100%.

Celková hodnota CQI se může pohybovat v rozmezí 0 – 100 % (bodů).

Velmi kvalitní prodejny obvykle dosahují hodnotu CQI nad 80 % (bodů).

Checklisty, které používají hodnotitelé při hodnocení prodejen, jsou přílohou metodiky.

## **METODIKA PRO HODNOCENÍ SYSTÉMOVÉ DOKONALOSTI A LEGISLATIVNÍ SHODY (potraviny) / Doplňkové služby (nepotraviny)**

- Maximální počet bodů dosažitelný v tomto kritériu je 60.
- Velmi dobré prodejny dosahují hodnotu tohoto kritéria nad 40 % (bodů).

Checklist pro hodnocení systémové a legislativní shody je uveden v příloze (a zdůrazňuje především aspekty GMP, programů nezbytných předpokladů, HACCP, DDD, řešení incidentů, dosledovatelnost potravin, reklamační řád, správné označení země původu masa a OZ sortimentu, legislativně správné označení pečiva, informace o alergenech, atd.).

Checklist pro hodnocení doplňkových služeb u nepotravinových prodejen je též uveden v příloze a hodnotí především komplexnost doplňkových služeb, tak jak je předpokládána nebo očekávána pro různé typy nepotravinových prodejen.

## **METODIKA PRO HODNOCENÍ DALŠÍCH KRITÉRIÍ**

- Maximální počet bodů dosažitelný v tomto kritériu je 40.
- Velmi dobré prodejny dosahují hodnotu tohoto kritéria nad 25 % (bodů).

Do těchto dalších kritérií je zahrnováno především hodnocení těchto charakteristik prodejny:

- Srozumitelnost sebehodnotící zprávy
- Pravdivost informací uvedených v sebehodnotící zprávě



- Angažovanost prodejny v CSR projektech
- Angažovanost prodejny v práci pro místní „komunity“
- Bezbariérové přístupy
- Dostatečná sortimentní nabídka „zdravých pokrmů, výrobků pocházejících z „Bio produkce“ (potravin)
- Programy pro celiaky (potravin)
- Dosažené ekonomické výsledky
- Inovační potenciál a inovační realita prodejny
- Hrdost zaměstnanců prodejny na vlastní značku
- Osobní angažovanost zaměstnanců
- Kolektivní sounáležitost
- Atd.

Odpovídající checklisty pro hodnocení prodejen potravin tvoří excelovou přílohu metodiky.

### **Závěrem k Metodikám soutěže DLK:**

Na základě ověřeného a úspěšného použití metodiky pro hodnocení potravinových prodejen v roce 2016 byla s použitím stejné filozofie pro rok 2017 zavedena do praxe metodika hodnocení pro kategorii „Prodejny s nepotravinovým sortimentem“ a pro rok 2018 je připravena metodika hodnocení pro novou soutěžní kategorii „malo-formátové prodejny (venkovské či specializované prodejny)“.

S ohledem na širší sortimentu v prodejnách s nepotravinovým sortimentem a ve specializovaných prodejnách a vzhledem k různým specifikám prodeje jednotlivých kategorií výrobků u příslušných prodejců není však použitelný absolutně identický typ checklistů pro všechny přihlášené subjekty. Velká sortimentní různorodost přihlášených prodejců v oblasti nepotravin bude v průběhu každého ročníku soutěžení proto respektována a promítne se do specifických úprav připravených checklistů pro jednotlivé kategorie soutěžitelů. Odpovídající úpravy checklistů pro daný ročník soutěže a specifické kategorie soutěžitelů navrhne ČSJ a schválí Řídící rada soutěže.

Nadále probíhá interní diskuse v rámci SOCR k možnosti zapojení do soutěže pro restaurace, hotely, cestovní ruch, apod. Proto přesná metodika pro hodnocení těchto subjektů není zpracována a jejich zapojení do soutěžení není tedy zatím umožněno.

Řídící rada soutěže DLK

01.05.2018