# Check list pro cestovní kanceláře v rámci Péče o kvalitu

### Identifikace

**Název cestovní kanceláře (dále CK) a kontaktní údaje**

* Obchodní název:Klikněte nebo klepněte sem a zadejte text.
* Adresa CK:Klikněte nebo klepněte sem a zadejte text.
* Telefon:Klikněte nebo klepněte sem a zadejte text.
* Webové stránky/FB:Klikněte nebo klepněte sem a zadejte text.
* Provozovatel CK (IČ): Klikněte nebo klepněte sem a zadejte text.
* Odpovědná osoba (jméno, email a telefon):Klikněte nebo klepněte sem a zadejte text.

**Segment cestovních kanceláří spadá pod Asociaci cestovních kanceláří ČR a Asociaci českých cestovních kanceláří a agentur.**

### Formální náležitosti sektoru cestovní kanceláře

|  |  |
| --- | --- |
| ☐ | CK disponuje Koncesí k provozování živnosti cestovní kanceláře (v souladu s § 2 zák. č. 159/1999 Sb.); *CK doloží kopii koncese k provozování živnosti CK.* |
| ☐ | CK má uzavřené platné pojištění pro případ úpadku nebo bankovní záruku (v souladu s § 6 Zák. 159/1999 Sb.); *CK doloží kopii certifikátu o zajištění.* |
| ☐ | CK uhradila příspěvek do Garančního fondu CK na aktuální období (v souladu s § 9 Zák. 159/1999 Sb.); *zaškrtnutím políčka CK stvrzuje.* |
| ☐ | CK uvádí aktuální údaje v seznamu CK, který dle zákona č. 159/1999 Sb. vede Ministerstvo pro místní rozvoj ČR (v souladu s § 5a zák. č. 159/1999 Sb.); *zaškrtnutím políčka CK stvrzuje.* |
| ☐ | CK uvádí na svých webových stránkách své identifikační údaje dle Občanského zákoníku č. 89/2012 (jméno nebo název, sídlo nebo místo podnikání, identifikační číslo, zapsání v obchodním rejstříku včetně oddílu a vložky, či Zápis v živnostenském rejstříku); *zaškrtnutím políčka CK stvrzuje.* |
| ☐ | CK řádně označuje své provozovny (Název, IČ, jméno zodpovědné osoby a provozní doba); *CK doloží fotografii označení provozovny. Pokud nemá kamennou provozovnu, bod není relevantní.* |
| ☐ | CK povinně uvádí ve svých obchodních podmínkách vybírání záloh na zájezdy a termíny doplatků ceny před zahájením zájezdů pro jednotlivá místa určení cesty nebo pobytu (v souladu s § 9 zák. č. 159/1999 Sb.); *CK doloží VOP v příloze žádosti.* |
| ☐ | CK označuje provozovnu a propagační a jiné materiály určené zákazníkovi slovy „cestovní kancelář“, pokud toto označení neobsahuje již její obchodní firma (v souladu s § 9 zák. č. 159/1999 Sb.); *zaškrtnutím políčka CK stvrzuje.* |
| ☐ | CK zveřejňuje na svých webových stránkách důležitou dokumentaci pro zákazníky (VOP, certifikát o pojištění proti úpadku/bankovní záruce, GDPR aj.); *zaškrtnutím políčka CK stvrzuje.* |

### Péče o kvalitu

**Vize cestovní kanceláře** (jaká je vaše vize a kdo je vaším zákazníkem):

Klikněte nebo klepněte sem a zadejte text.

**Pilíře péče o kvalitu** *(cestovní kancelář* *uvede, jaké prostředky k dané zásadě využívá a jak často je vyhodnocuje. Lze vyplnit stručně)*

Klikněte nebo klepněte sem a zadejte text.

**Kvalita a zásady péče o kvalitu**

1. Poznání potřeb zákazníka *(uveďte, jak často zjišťujete potřeby zákazníka a jaké nástroje využíváte)*

Klikněte nebo klepněte sem a zadejte text.

1. Standardizace dané služby (*uveďte, jaký standard využíváte a jak často jej aktualizujete)*

Klikněte nebo klepněte sem a zadejte text.

1. Práce s podněty, připomínkami a návrhy (*uveďte, jak pracujete s podněty od zákazníků a jak je vyhodnocujete, zda pracujete s prodejními portály)*

Klikněte nebo klepněte sem a zadejte text.

1. Rozvoj profesních dovedností – neustálé zvyšování kvalifikace pracovníků (*uveďte, jak zvyšujete kvalifikaci – navštěvujete školení, absolvujete semináře, kolik pracovníků v podniku se účastní, v jaké periodě)*

Klikněte nebo klepněte sem a zadejte text.

1. Zásada dobrých vztahů s dodavateli (*uveďte, jak udržujete dobré vztahy s dodavateli)*

Klikněte nebo klepněte sem a zadejte text.

**Komunikace**

1. Interní komunikace (*uveďte, jaké nástroje používáte pro interní komunikaci)*

Klikněte nebo klepněte sem a zadejte text.

1. Externí komunikace (*uveďte, jaké nástroje pro externí komunikaci preferujete – typy reklamy, podpory prodeje, PR, webové stránky, komunikace s dodavateli apod.)*

Klikněte nebo klepněte sem a zadejte text.

**Bezpečnost**

*(zde uveďte prosím, jak udržujete bezpečnost při obsluze zákazníků či na pracovišti. Jaký nástroj pro zajištění bezpečnosti využíváte)*

Klikněte nebo klepněte sem a zadejte text.