



Tisková zpráva

Certifikát kvality služeb „Q“ přinese Městskému informačnímu centru Liberec také prestiž

Mezi úplně první organizace, certifikované v historii Českého systému kvality služeb (ČSKS) Certifikátem kvality I. stupně a prestižním označením „Q“, patří i Městské informační centrum (MIC) Liberec. Zkvalitnění služeb bude pro návštěvníky krajského města v letošní sezoně patrné například při komentovaných prohlídkách historické radnice.

Slavnostní předávání vůbec prvních českých Certifikátů „Q“, které jsou výsledkem maximální snahy naplnit očekávání a přání zákazníků služeb cestovního ruchu co nejlepšími službami, se uskutečnilo v pondělí 27. ledna v hotelu Bellevue-Tlapák v Poděbradech zapřítomnosti náměstka ministra pro místní rozvoj Machala Janeby a ředitele Odboru cestovního ruchu Ministerstva pro místní rozvoj ČR Aleše Hozdeckého. Za MIC Liberec převzala prestižní certifikát pracovnice Magistrátu města Liberec, pověřená vedoucí MIC Pavlína Kuchtová.

„Označení kvality služeb ‚Q‘ zatím v českých poměrech moc lidí nezná. Ohromně populární je především v sousedním Německu, kde je známkou opravdové kvality, na kterou turisté slyší. Proto si od tohoto označení slibujeme vyšší prestiž právě u zahraničních turistů. Navíc je pro nás velkým úspěchem, že jsme byli první takto certifikovanou organizací v Libereckém kraji,“ konstatovala Pavlína Kuchtová, která se v říjnu loňského roku stala proškoleným trenérem kvality I. stupně ČSKS. Certifikát „Q“ je tak přímo vázán na její osobu.

A v čem bude další vzestup kvality služeb MIC Liberec pro uživatele služeb vidět? Turisté i zájemci z řad obyvatel Liberce se od letošního roku budou moci těšit například na vylepšené komentované prohlídky liberecké radnice a jiné produkty. *„Změn bude letos opravdu mnoho. V první řadě chceme v radnici zavést knihu návštěv, kde všichni návštěvníci budou moci zvětšit své dojmy, případně připomínky. Navíc připravujeme dvě sady letáků, jednu základní a druhou rozsáhlejší s podrobnou historií radnice, a to v češtině, angličtině, němčině a polštině. Samotné komentované prohlídky pak budou mít jasně standardizovaný program,“* přiblížila Pavlína Kuchtová.

Podle náměstka primátorky pro cestovní ruch Jiřího Rutkovského je systematický rozvoj turistického ruchu velmi důležitý. *„Je přínosem nejen pro město, ale také pro mnoho podnikatelů a živnostníků. Dnes je možné při určité úrovni služeb považovat turistický ruch za „odvětví průmyslu“. Aby systém fungoval, je nezbytně nutné zvyšování kvality služeb pro návštěvníky města. Potěšila mne profesionalita nabízených služeb Městského informačního centra a ocenění kvality nabízených služeb v systému kvality certifikátem ‚Q‘. Věřím, že profesionální práce Městského informačního centra bude příkladem pro další poskytovatele služeb v cestovním ruchu v Liberci a město a jeho okolí se stane turistickou destinací odpovídající možностям území,“* sdělil náměstek primátorky Jiří Rutkovský.

Projekt certifikátů ČSKS je určen různorodým poskytovatelům služeb v oblasti cestovního ruchu. Mezi prvními certifikovanými jsou díky tomu jak turistická informační centra, města, hrady, zámky a cestovní kanceláře, tak menší provozovny jako koupaliště, kempy nebo zmrzlinářství. „Vnímáme silný zájem organizací o zapojení do našeho projektu. Jde zejména o ty poskytovatele, kteří mají zájem na sobě pracovat, uvědomují si důležitost aktivního přístupu k zákazníkům a chtějí pomoci ke zvýšení návštěvnosti svých měst a regionů,“ uvedl ke slavnostní certifikaci ředitel Odboru cestovního ruchu Ministerstva pro místní rozvoj ČR Aleš Hozdecký.

Městské informační centrum Liberec: www.visitliberec.eu

Český systém kvality služeb (ČSKS) napomáhá zapojeným organizacím zvyšovat odborné znalosti v oblasti služeb cestovního ruchu ve vztahu ke kvalitě služeb, respektive k jejímu kontinuálnímu zlepšování. Více informací o ČSKS naleznete na <http://www.csks.cz/>

Kontakt pro média:

Jan Vrabec

*Referent veřejných vztahů
odbor Kancelář primátorky*

Statutární město Liberec

Magistrát města Liberec

nám. Dr. E. Beneše 1; Liberec 1

tel.: +420 485 243 176

mobil: +420 733 696 660

e-mail: vrabec.jan@magistrat.liberec.cz

web: www.liberec.cz