

Út a Kiválóság felé

Az Anest Zrt. az Ad Sidera Tanácsadó Kft. közreműködésével került kapcsolatba a Magyar Minőségfejlesztési Központtal, valamint az általuk 2006 elején Magyarországon első alkalommal meghirdetett „Elkötelezettség a Kiválóságért” minőségügyi partnerprogrammal. A program célja volt, hogy a részt vevő szervezeteket támogassa tevékenységük felülvizsgálatában és fejlesztésében, s hogy biztosítsa az egymástól való tanulás, a jó tapasztalatok és gyakorlatok átadásának lehetőségét.

Az eltelt egy év alatt részt vehettünk céglátogatásokon, a jó gyakorlatok (best practice) megismerése céljából Nemzeti Minőségi Díjas vállalkozásoknál, tapasztalatcserén a tanácsadó cégeknél, valamint előadást tarthattunk az ISO 9000 Fórum által szervezett XIII. Nemzeti Konferencián.

Cégünk is, mint minden csatlakozó vállalkozás 2006 május közepéig végrehajtotta szervezetének, tevékenységének átvilágítását, melyhez az önértékelés módszerét alkalmaztuk. Ennek eredményeként konkrét fejlesztési irányokat, területeket határoztunk meg. A program következő szakaszában, a tanácsadó cég szakmai támogatása mellett négy, rövid távú fejlesztési projektet valósítottunk meg. Elvégeztük a külső és belső ügyfélelégedettség mérését, valamint továbbfejlesztettük CRM- és logisztikai folyamatainkat.

A 2006. évi kísérleti felkészítő program keretében a „European Foundation for Quality Management” (EFQM) által meghirdetett „Committed to Excellence” elismerés pályázati követelményeit sikeresen teljesítettük, melynek eredményeként február 9-én átvehettük az elismerő oklevelet az EFQM, valamint a Szövetség a Kiválóságért Közhasznú Egyesület kép-

tesíti projektet valósítottunk meg. Elvégeztük a külső és belső ügyfélelégedettség mérését, valamint továbbfejlesztettük CRM- és logisztikai folyamatainkat.



Cselényi Krisztina, az Anest Zrt. vezetője a díjjal és az oklevéllel



A soproni vásár kiváló helyszíne az ügyfélelégedettség mérésére

velőitől. Ez az első alkalommal átadásra került „Út a Kiválóság felé” című díj és elismerés a kiválóság irányába tett első „lépéseket” ismeri el és támogatja.

„Elkötelezettség a Kiválóságért” címmel a Szövetség a Kiválóságért Közhasznú Egyesület 2007-ben folytatja az elmúlt évben kísérleti jelleggel elindított minőségügyi partnerprogramot.

Részletes információ:

Szabó Kálmán, tel./fax: 1/332-0362.

Molnár Zita

Anest Zrt.

2131 Göd, Pesti út 49.

Tel.: 27/345-292.

Szövetség a Kiválóságért Közhasznú Egyesület

A program eredményeként összesen több mint 30 sikeresen befejezett fejlesztési projekt valósult meg. Ezek között megtalálható:

- stratégiatervezés kialakítása,
- dolgozói, vevői, illetve ügyfélelégedettségi módszerek felülvizsgálata és fejlesztése,
- teljesítménymutató rendszerek kifejlesztése,
- új szolgáltatás megtervezése, kialakítása,
- kommunikációt támogató módszerek kialakítása és elindítása,
- teljesítményértékelési módszerek adaptálása.

Ad Sidera Kft.

Munkatársaink a jövőben is folytatni kívánják a kis- és közepes vállalkozások támogatását a szervezeti kiválóság útján, melynek első állomásán a résztvevők az alábbi előnyöket emelték ki:

- mérhető fejlődés elérése a program végére,
- mintaértékű cégek gyakorlatának mélyebb megismerése,
- a munkatársak elkötelezettségének fokozása a fejlesztési projektekbe való bevonáson keresztül,
- a stratégiai szemlélet kialakítása/erősítése a szervezeten belül,
- a projektmenedzsment munkastílus megalapozása, fejlesztése,
- új partnerkapcsolatok kialakításának lehetősége,
- a kapott európai elismerés marketingértéke.

