

CÍLE KVALITY 2011

Procesy

Integrace CAT nástroje Across s cílem zpracování 80 % objemu zakázek překladů v editovatelném formátu

Spuštění klientského portálu pro objednávání a sledování zakázek překladů, tlumočení a jazykové výuky

Implementace nového CMS webu a re-design webu a POS materiálů

Zpracování nové strategie značky a komunikační strategie

Implementace a certifikace systému environmentálního managementu dle ISO 14001

Z: OŘ, GPM

T: 12/2011

Obchod

Plnění obchodních cílů společnosti pro rok 2011

Monitoring nákupních a prodejních cen s cílem efektivního prodeje

Z: OŘ, GPM

T: 12/2011

Zákazníci

Aktivní obchodní činnost s cílem navýšení prodeje o 10 %

Zavedení věrnostního programu MAX pro zákazníky

Nové obchodní oddělení pro region Praha (všechny produkty)

Z: OŘ, GPM

T: 12/2011

Dodavatelé (partneři)

Zavedení automatizovaného systému hodnocení dodavatelů s cílem poskytnout průběžnou zpětnou vazbu

Metodická podpora a vzdělávání dodavatelů – metodické semináře a školení min. 2 za rok

Kvalitní a spolehlivá databáze dodavatelů – aktuální dostupnost a hodnocení

Analýza požadavků na dodavatele s cílem zajistit dostatek zdrojů

Aktualizace podmínek ve smlouvách s dodavateli

Z: OŘ, GPM

T: 12/2011

Zaměstnanci

Identifikace zaměstnanců s vizí a cíli společnosti s cílem zlepšit informovanost našich zaměstnanců v oblasti poskytování služeb a ochrany životního prostředí

Systematické vzdělávání našich zaměstnanců s cílem zvýšit kvalitu zákaznického servisu

Zvyšování atraktivity firmy jako zaměstnavatele, zvýšení motivace a loajality zaměstnanců formou personální práce se zaměstnanci a změn v motivačním programu

Vytváření kvalitních pracovních podmínek a příležitostí pro všechny zaměstnance s cílem stabilizovat pracovní tým

Z: OŘ, GPM

T: 12/2011

V Praze dne 31.1.2011

Mgr. Andrea Vojáčková, MBA

Obchodní ředitelka

