

Obsah

Úvod	5
1. Manažérstvo sťažností v organizácii orientovanej na zákazníka	7
1.1. Organizácia riadená zákazníkom	7
1.2. Riadenie vzťahov so zákazníkom	8
1.3. Sťažnosť ako prejav miery spokojnosti zákazníka	11
2. Právne aspekty ochrany zákazníka	16
2.1. Ochrana zákazníka podľa právneho poriadku Slovenskej republiky ...	16
2.2. Verejnoprávna ochrana zákazníka	20
2.3. Súkromnoprávna ochrana zákazníka	24
2.4. Orgány ochrany a uplatňovanie práv zákazníkov	27
3. Konceptie manažérstva sťažností v organizáciách služieb	32
3.1. Manažérstvo sťažností podľa noriem ISO	32
3.1.1. Kódex správania sa organizácie	33
3.1.2. Vybavovanie sťažností v organizácii	34
3.1.3. Externé vybavovanie sporov	36
3.2. Ďalšie konceptie manažérstva sťažností	38
4. Podpora vyjadrovania sťažností v organizácii	42
4.1. Podpora zákazníkov na vyjadrovanie sťažností	43
4.2. Zlepšenie informovanosti manažmentu o sťažnostiach	46
5. Vybavovanie sťažností a komunikácia so zákazníkom v organizácii	50
5.1. Príčiny sťažností	50
5.1.1. Zlyhanie služby	50
5.1.2. Reakcia zákazníka na zlyhanie služby	52
5.2. Prijatie sťažnosti	53
5.2.1. Sťažnosť podaná bezprostredne po poskytnutí služby	53
5.2.2. Sťažnosť podaná ex post	57
5.3. Vybavenie sťažnosti	60
5.3.1. Interné vybavenie sťažnosti	60
5.3.2. Externé vybavenie sťažnosti	63
5.4. Komunikácia zamestnanca so zákazníkom pri vybavovaní sťažnosti	64

6. Nápravné opatrenia v organizácii.....	72
6.1. Analýza sťažností	72
6.1.1. Informácie a ich kategorizácia	72
6.1.2. Proces spracovania sťažností.....	74
6.1.3. Systémy analýzy sťažností	75
6.1.4. Určenie termínov spracovania sťažností	78
6.2. Informovanie zodpovedných	78
6.3. Odstránenie príčin sťažností	79
6.4. Kontrola vybavenia sťažností	82
7. Hodnotenie systému manažérstva sťažností v organizácii	83
7.1. Audit systému manažérstva sťažností	85
7.2. Samohodnotenie systému manažérstva sťažností.....	86
8. Prípadové štúdie	90
8.1. Reklamačný poriadok akvaparku	90
8.2. Príprava zamestnancov na prijímanie a vybavovanie sťažností v malom hoteli	91
8.3. Vybavovanie sťažností v hoteli medzinárodnej spoločnosti.....	92
8.4. Postup vybavovania sťažností reklamácií v cestovnej kancelárii.....	93
8.5. Činnosť delegáta cestovnej kancelárie pri vybavovaní reklamácií	95
8.6. Databáza sťažností zákazníkov v cestovných kanceláriách a agentúrach	98
8.7. Prijímanie a vybavovanie sťažností v kúpeľnom podniku	98
8.8. Vybavovanie sťažností v múzeu	105
8.9. Garancia 100 %- nej spokojnosti zákazníkov hotelovej spoločnosti Travel Inn.....	106
8.10. Kompenzačné tabuľky	108
9. Terminologický slovník.....	111
Použitá literatúra	116