

Scandinavian Service and Quality Award™



European
Hospitality Quality

SSQ AWARD

Kvalitetsprogrammet som säkerställer er servicenivå, kvalitet och kontinuerliga förbättringar.

KATEGORIER 2012

SSQ Award B2B

- Affärshotell
- Konferenshotell
- Dagkonferensanläggning

ALLA UNDERSÖKNINGAR SOM INGÅR

Resultatet av undersökningarna avgör vilken anläggning som vinner respektive kategori.

1. Gästundersökning
2. Medarbetarundersökning
3. Anonyma gästbesök, s k Mystery Shopping
4. Gästkontakter (telefon, hemsida och e-mail)
5. Miljö- och säkerhetskartläggning

I programmet ingår även en kvalitetsplanering och ett arbetshäfte som underlättar förbättringsarbetet.

Anmäl er före 29 feb.

SHR STÖDJER SSQ AWARD

"God service och kvalitet på våra tjänster är grunden för besöksnäringen. SSQ Awards ger en unik möjlighet att systematiskt arbeta med kvalitetsutveckling och därmed skapa ökade förutsättningar för konkurrenskraft. Ska vi nå vårt mål om en fördubbling av besöksnäringen till 2020 förutsätter det att vi från näringen ser det systematiska kvalitetsarbetet som en naturlig del av verksamheten."

Eva Östling Ollén, VD för SHR



UTBILDNINGSPARTNER



Moment of Truth bjuder vinnaren av Den Stora Utmärkelsen SSQ Award 2011 på en serviceutbildning. Moment of Truth erbjuder också SSQ deltagare Kick-Offs, träning och workshops till förmånliga priser. www.momentoftruth.com

SSQ AWARD B2B HAR FYRA NIVÅER

SSQ Light, två av de undersökningar som ingår i SSQ Award samt benchmarking med övriga deltagare.

SSQ Standard, programmet startade 2002 och kartlägger upp till 2000 olika aspekter i anläggningens verksamhet.

SSQ Advanced, programmet som baseras på deltagande i SSQ Standard, kompletterat med kick off och workshop.

SSQ Professional, det 3-åriga programmet som ackrediterats av HOTREC och ger möjlighet att använda European Hospitality Quality märket.

SSQ HAR RAMAVTAL MED


SVENSKA MÖTEN


BokningsBolaget
Alla konferens tjänster under ett tak

SSQ AWARD ÄR
ACKREDITERAT AV


Hotrec
Hospitality Europe

VISA ERA GÄSTER ATT NI SATSAR PÅ SERVICE OCH KVALITET

Alla företag som deltar i SSQ Award får ett certifikat som kan placeras väl synligt för gästerna till exempel i lobbyn eller i entrén till verksamheten. Extra certifikat kan placeras i korridorer, hissar, konferensrum etc.

Certifikatet som är i formatet 30x40 i en svart stilren ram kan också att beställa i A6-format. SSQ Award dekalen är i A6 format, den går att beställa i glas och plast för att skruvas eller klistras på väggar eller dörrar. Se även hemsidan.

Scandinavian Service
and Quality Award



Kvalitetsprogrammet som säkerställer vår kvalitetsnivå för att du ska få Suverän Service.

2012-2014

[www.ssq-award](http://www.ssq-award.com)



DELTAGANDE I SSQ AWARD GER PLUSPÖÄNG I HOTELLKLASSIFICERINGEN

Se kriterierna 243-247



HOTELSTARS.EU

PRISER SSQ AWARD

Pris per år B2B	Standard	Light
Affärshotell	38.000:-	12.900:-
Dagkonferens	40.000:-	16.900:-
Konferenshotell	44.000:-	18.900:-

För deltagande i det 3-åriga programmet som är ackrediterat av HOTREC krävs att deltagaren väljer standard.

Uppstart - Information om SSQ erbjuds samma dag som prisceremonin samt genom kontinuerliga telefonkonferenser. Se tider på hemsidan.

PRISCEREMONI 9 FEB. 2012 I STOCKHOLM

Alla deltagare får VIP-inbjudan till eventet. Kontakta info@ssq-award.com för mera info.

DEN STORA UTMÄRKELSEN

Den anläggning som får högst resultat oavsett kategori, erhåller Den Stora Utmärkelsen SSQ Award. Vinnaren av den stora utmärkelsen erhåller också en serviceutbildning så man kan bli ännu bättre!

Tidigare vinnare av den stora utmärkelsen:

- 2010 Hotel Diplomat
- 2009 Comwell Varbergs Kurort
- 2008 Fågelbrohus
- 2007 Scandic Norra Bantorget
- 2006 Umeå Folkets Hus
- 2005 Hotel Gothia Towers
- 2004 Umeå Folkets Hus
- 2003 Freys Hotel
- 2002 Hasseludden Yasuragi

NYHET 2012



SSQ VÄRDSKAPSPROGRAM

Det här programmet hjälper serviceföretag att säkerställa ett bra värdskap. Alla företag som erbjuder tjänster och produkter till privatpersoner i kategorierna nedan kan delta.

KATEGORIER

Resa, bo, äta, uppleva och service/support.

Läs mera om SSQ Värds kapsprogram i separat produktblad samt på hemsidan.

HEDERSOMNÄMNINGEN

En branschkundig jury bedömer deltagarnas kvalitetsplanering och kan dela ut hedersomnämningen i perspektiven:

Gäst-, medarbetar-, marknads-, miljö- samt hantering av kundsynpunkter.



Jan Stenberg, hedersdoktor i Turismforskning och ordförande i SSQ Awards jury.

www.ssq-award.com