

**„Korrekt partner” Védjegy odaitélésének szempontrendszere (kereskedelem, vendéglátás)**  
**Értékelés**

<b>Kizáró tényezők</b>	<b>Igen</b>	<b>Nem</b>
A vállalkozás szerepel-e - hatósági feketelistákon (fogyasztóvédelem, NAV, stb.), csődeljárás, felszámolási eljárás, végelszámolás alatt áll-e? - Békéltető Testület által elmarasztalt vállalkozások között?		
- A vállalkozással szemben keletkezett-e fogyasztóvédelmi hatáskörrel rendelkező hatóság előtti eljárásban elmarasztaló döntés, intézkedés?		
- Volt-e a vállalkozással szemben a fenti szervek előtt panaszbejelentés?		
<b>Szempontrendszer</b>	<b>Értékelés (pont)</b>	<b>Összesen</b>
<b>I. Vállalkozás bemutatása (Pályázati adatlap 1. pontja) Ami releváns az adott üzletgésgre/vállalkozásra</b>	<b>szubjektív értékelés</b>	
Pontosan, lényegre törően tudta-e bemutatni magát a vállalkozás?		
<b>Az üzletgésg megközelíthetősége</b> o Jó-e az üzletgésg tömegközlekedéssel való megközelíthetősége? o Van-e parkolási lehetőség? (gépjármű, kerékpár)		
<b>Külső kép</b> o Rendezett-e a környezet? o Jó-e az épület állaga? o Összhangban van-e az üzlet jellegével • a cégfelirat, • a be- és kijárat, • a kirakat?		
<b>Belső kép</b> o Az elárusító helyiségnek van-e belső térharmóniája? o A falak színe, a padlózat megválasztása, a megvilágítás megfelelő-e? o Étterem esetében az asztalok kellő távolságra vannak-e elhelyezve egymástól? Odafigyelnek-e a kiegészítőkre (pl: váza, gyertya stb.)?	15 pont	<b>15 pont</b>
<b>Az árukészlet tárolása, az elárusító, kiszolgáló, szolgáltatást nyújtó helyiség berendezései figyelemmel vannak-e:</b> o az alkalmazott értékesítési módra, o az értékesített árucikkek jellegére, o az üzlet elhelyezkedésére, o a vevőkör igényeire, o az áruk szakosított tárolására, o az áruk minőségének megóvására, o az áruk előnyös bemutatására?		
<b>Higiéniai körülmények megfelelőek-e?</b> o általános tisztaság (padló, kirakat, bútorzat, stb.) o vásárlókkal, vendégekkel kapcsolatba kerülő eszközök higiéniai, sérülésmentes esztétikai állapota, vizes blokkok (WC, mosdó) tisztántartása		

<p><b>Az üzlet akadálymentesített-e?</b></p>		
<p><b>A munkatársak/pincérek beszélnek-e idegen nyelvet? Az étlap/honlap több nyelven készült-e? Az árak több nyelven vannak feltüntetve.</b> Lehet-e euróban is fizetni (a váltó árfolyam fel van tüntetve az üzletegységben)?</p>		
<p><b>Külön rész van-e fenntartva a diabetikus/bio termékeknek?</b>  <b>Étlapon külön vannak jelölve a húsmentes glutén, tejfehérje mentes ételek, vagy egyéb allergiát okozó alapanyagok?</b></p>		
<p><b>Beruházások történtek-e a fogyasztók/vevők érdekében?</b>  <b>pl:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Került-e kialakításra mozgássérült mosdó?</li> <li>○ Csak lebomló csomagolóanyagokat használnak-e?</li> <li>○ Többféle bevásárlókosár van-e és van-e köztük kerek is?</li> <li>○ A vendégek elcsomagoltathatják-e külön költségek nélkül az étteremben rendelt, de el nem fogyasztott ételt (még jobb, ha ezt környezetbarát csomagolóanyagba teszik)?</li> </ul>		
<p><b>Nyitva tartás:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Van-e hosszabbított nyitva tartás valamelyik napon? Éjjel-nappali nyitva tartás van-e?</li> <li>○ A nyitvatartási idő alkalmazkodik-e a környező igényekhez, jól látható helyen fel van-e tüntetve?</li> </ul>		
<p><b>A fogyasztók tájékoztatásának módja:</b>  Az esetleges engedmények módjáról megfelelő információt adnak-e?  PI. időszakos árleszállítás, diszkont, kiárusítás, végkiárusítás, leértékelés, készletcsökkentés, maradék eladás, stb. – utalni kell az okokra, különösen, ha az árcsökkentés összefüggésben van a termék használhatóságával, minőségével, a kapcsolódó szolgáltatásokkal.  Vannak-e kedvezmények?  PI. hűségpontok, bónuszpontok, térítésmentes többletjuttatások, ajándékok, stb.</p>		
<p><b>A vállalkozó, alkalmazottak</b></p> <p><b>Megjelenés</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Megjelenésük egységes-e?</li> <li>○ Van-e logózott egyenruha?</li> <li>○ Van-e névjegy a megszólítás könnyítésre?</li> <li>○ Megfelelő-e <ul style="list-style-type: none"> <li>• a külső (ápoltság)</li> <li>• az arckifejezés</li> <li>• a testtartás?</li> </ul> </li> </ul> <p><b>Szaktudás</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ A fogyasztók igényeinek tisztességes kielégítése érdekében a vállalkozás részéről eljáró értékesítési szakember rendelkezik-e kiemelkedő szakmai felkészültséggel, a tájékoztatások és szolgáltatások az eladást megelőzően és követően kellően alaposak és szervezettek-e?</li> <li>○ A termék és/vagy szolgáltatás kiválasztásában, megfelelő-e a segítségnyújtás?</li> </ul>		

<b>II. Vállalkozás üzleti etikája, üzletpolitikája (pályázati adatlap 2. pontja)</b>		
<b>Szakmai felkészültség:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ A munkatársak szakmailag jól felkészültek-e, pontos/naprakész információkkal rendelkeznek-e termékeikről, szolgáltatásaikról?</li> <li>○ Adottak-e a technikai feltételek? Könnyen és gyorsan állnak-e vásárlók/fogyasztók rendelkezésére?</li> </ul>	(5 pont)	
<b>Üzleti magatartás:</b> Előzékeny-e, jó bánásmódot tanúsít-e a partnereivel, megrendelőivel vevőivel szemben? Pl.: <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Írásban vagy szóban vállalt kötelezettségeit lelkiismeretesen és szakszerűen teljesíti-e?</li> <li>○ Jogai gyakorlása és kötelezettségei teljesítése során jó szándékú és jóhiszemű üzleti magatartást tanúsít-e, tevékenységét partnereivel, megrendelőivel, vevőivel, stb. a kölcsönös együttműködés szellemében folytatja-e?</li> <li>○ Üzleti tevékenysége során a szakmai etika követelményeinek és az üzleti szokásoknak egyszerre tesz-e eleget?</li> <li>○ Vállalkozói tevékenysége során tiszteletben tartja-e az általános emberi értékeket, a nemzeti hagyományokat, a természeti és társadalmi környezetet?</li> </ul> - vevőkkel, vendégekkel szembeni magatartás és bánásmód megfelelő-e? Úgy mint: <ul style="list-style-type: none"> <li>○ megszólítás,</li> <li>○ segítőkészség,</li> <li>○ udvariasság,</li> <li>○ tapintatosság,</li> <li>○ figyelmesség,</li> <li>○ előzékenység,</li> <li>○ önuralom</li> <li>○ A fizikailag, vagy szellemileg hátrányos helyzetű, vagy speciális helyzetben lévő ügyfelekkel való bánásmódra a vállalkozó különös gondot fordít-e?</li> </ul>	(11 pont)	
<b>Munkavállalók foglalkoztatása:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Munkavállalóit méltányos feltételekkel foglalkoztatja-e, velük, tisztelettel bánik-e?</li> <li>○ Méri-e munkavállalói/dolgozói elégedettségét, igényeit? Ezeket a tőle telhető legnagyobb mértékben figyelembe veszi-e?</li> <li>○ Lehetőséget biztosít-e számukra igényeik, fejlesztési javaslataik elmondására?</li> </ul>	(5 pont)	<b>50 pont</b>
<b>Munkavállalók továbbképzése:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Biztosít-e munkavállalóinak továbbképzést/tréninget?</li> <li>○ Szervez-e munkavállalóinak csapatépítő tréningeket?</li> </ul>	(5 pont)	
<b>Szakmai utánpótlás:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Tesz-e azért, hogy szakmai utánpótlást neveljen és képezze őket?</li> <li>○ A szakmai utánpótlás képzése és nevelése során</li> </ul>	(5 pont)	

<p>megőrzi-e a haladó szakmai hagyományokat, biztosítja-e a magas színvonalú képzés személyi és tárgyi feltételeit, valamint személyes példájával törekszik-e az etikus magatartás továbbvitelére?</p>		
<p><b>Értékesítés:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Az esetleges engedmények módjáról megfelelő információt nyújt-e?</li> <li>○ A közönségkapcsolatokban (PR), reklámban a vállalkozó által kínált szolgáltatás, áru vonatkozásában a vevőknek, megrendelőknek és potenciális üzleti partnereknek tisztességes, a lényeges összefüggésekre kitérő, átlátható, egyértelmű, világos tájékoztatást ad-e?</li> <li>○ A vállalkozás áruja, szolgáltatása reklámozásakor, hirdetésekor – a hirdetés és reklám terjedelméhez igazodóan - vállalkozását megfelelően azonosítja-e?</li> <li>○ Figyelembe veszi-e a közönségkapcsolatai, célcsoportja igényeit?</li> </ul>	(5 pont)	
<p><b>Környezetvédelem:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Külön figyelmet fordít-e a környezetvédelemre (pl: szelektíven gyűjti-e a hulladékot, önkéntes szemétygyűjtési akciót szerve-ez)</li> </ul>	(5 pont)	
<p><b>Szabványosítás, minősítés:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Rendelkezik-e folyamatszabályozási rendszerrel (Pl: ISO, HACCP, stb.)?</li> <li>○ Meghatározott szabványnak megfelelően készíti-e termékeit?</li> <li>○ stb.</li> </ul>	(4 pont)	
<p><b>Eredmények, melyekre büszke vállalkozásával kapcsolatban:</b> <b>Pl.:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Létszám növekedés</li> <li>○ Profit növekedés</li> <li>○ Ügyfél/vevőkör növekedés</li> <li>○ Valamilyen díj/védjegy elnyerése</li> <li>○ stb.</li> </ul>	(5 pont)	
<p><b>III. Kínálat bemutatása (pályázati adatlap 3. pontja)</b></p>		
<p>Az árukészlet, nyersanyag, elkészítési mód/technológia</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Csak fair trade kereskedelemről származó termékeket forgalmazznak-e?</li> <li>○ allergén mentes élelmiszereket is forgalmazznak-e?</li> <li>○ E-szám mentes termékeket is forgalmazznak-e?</li> <li>○ Előnyben részesítik-e a magyar termékeket?</li> <li>○ Előnyben részesítik-e helyi termelőket?</li> <li>○ Előnyben részesítik-e a helyi beszállítókat?</li> </ul> <p>Törekednek-e a mai kornak megfelelő igények szerinti szolgáltatás/termékinálatra, választékra, technológiára? Tudnak-e egyénre szabott szolgáltatást nyújtani?</p>	(5 pont)	<b>5 pont</b>
<p><b>IV. Fizetés számlaadás gyakorlata (pályázati adatlap 4. pontja)</b></p>		
<ul style="list-style-type: none"> <li>○ A számlán feltüntetik-e az aktuális akciókat?</li> <li>○ A számlán tételesen tüntetik-e fel a termékeket?</li> <li>○ Lehetőséget nyújtanak-e a kézbesítéskor történő fizetésre?</li> <li>○ Euróban és forintban is van-e lehetőség fizetni?</li> <li>○ Esetleges számlareklamációkat a partnerrel/vásárlóval</li> </ul>	(5 pont)	<b>5 pont</b>

egyeztetik-e, jogos esetben korrigálják-e a tévedést?		
<b>V. Panaszkezelés gyakorlata (pályázati adatlap 5. pontja)</b>		
<ul style="list-style-type: none"> <li>○ Javasolják-e és lehetőséget biztosítanak-e vásárlóiknak, hogy kipróbálják azon terméket, amelyre értelmezhető?</li> <li>○ Vitarendezés gyorsan, helyben diszkréten történik-e?</li> <li>○ Indokolt esetben max. 72 órán belül cserélik-e a termékeket, vagy visszafizetik-e annak vételárát?</li> <li>○ Honlapjukon lehetőség van-e értékelni, véleményt mondani termékeikről/szolgáltatásaikról?</li> <li>○ stb.</li> </ul>	(5 pont)	<b>5 pont</b>

**Összesen:**

**80 pont**

**80%-tól legyen kapható az elismerés:**

**64 pont**