



Společná iniciativa OECD a Evropské unie,
financovaná převážně z prostředků EU.

Cíle druhého semináře projektu chart služeb

19. a 20. června 2006



Cíle

- 3. Konsolidovat nové poznatky účastníků o koncepci řízení výkonů**
- 5. Seznámit vás s technikami konzultací**
- 7. Umožnit vám zavést efektivní systém vyřizování reklamací/stížností ve vaší organizaci**

Naše výkonové ukazatele

- 3. Procento účastníků, u nichž bude zřejmé, že na konci semináře jasně chápou základní pojmy řízení výkonů**
- 5. Dodržení plánovaného přístupu ke konzultacím ve vaší organizaci s dohodnutými kritérii dobré praxe**
- 7. Spokojenost uživatelů s vaším systémem pro vyřizování reklamací/stížností**

Naše konkrétní cíle

První cíl:

**100 % účastníků by mělo na konci semináře
jasně chápat základní pojmy řízení výkonů**

Druhý cíl:

**70 % prvních návrhů plánů konzultací vypracovaných
po semináři by mělo vyhovovat svému účelu. 100 % plánů
konzultací by mělo vyhovovat svému účelu po kritickém
zhodnocení školitelů.**

Třetí cíl:

**Uživatelů nejspokojených s odezvou vaší organizace na jejich
stížnost/reklamaci by nemělo být více než 20 %.**