



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

Cíle třetího semináře projektu Charta služeb

11. – 12. září 2006



Cíle, ukazatele a cíle výkonnosti

PRVNÍ CÍL

Dokončit charty

***JAK ZMĚŘIT SPLNĚNÍ TOHOTO CÍLE
(VÝKONOVÝ UKAZATEL)***

**Pracovní verze chart musí odpovídat kritériím
dobré praxe**

NÁŠ CÍL VÝKONNOSTI

**80 procent druhých pracovních verzí chart musí
po připomínkách ostatních skupin (peer
review) naplňovat svůj účel.**

**100 procent chart musí naplňovat svůj účel po
konečné kontrole kvality ze strany lektorů.**

Cíle, ukazatele a cíle výkonnosti

DRUHÝ CÍL

Připravit se na uvedení chart do praxe

***JAK ZMĚŘIT SPLNĚNÍ TOHOTO CÍLE
(VÝKONOVÝ UKAZATEL)***

**Plánovaná marketingová strategie musí
naplňovat svůj účel**

NÁŠ CÍL VÝKONNOSTI

**100 procent marketingových strategií
diskutovaných na semináři musí naplňovat
svůj účel (strategie musí být vhodné pro
cílovou skupinu).**

Cíle, ukazatele a cíle výkonnosti

TŘETÍ CÍL

**Pomoci vám nastavit efektivní systém průzkumu
a monitorování**

***JAK ZMĚŘIT SPLNĚNÍ TOHOTO CÍLE
(VÝKONOVÝ UKAZATEL)***

**Plánovaná marketingová strategie musí
naplňovat svůj účel**

NÁŠ CÍL VÝKONNOSTI

**90 procent účastníků semináře musí být schopno
nastavit přísné, ale dosažitelné cíle výkonnosti,
jimiž budou moci změřit, zda jejich organizace
plní, co slibuje**

A v poslední řadě se nechat inspirovat i chartami odjinud

Příklad: Charta nezávislého vinaře z francouzského Alsaska

- ***Má v úctě svoji půdu.***
- ***Neustále kultivuje svoje vinice.***
- ***Sklízí hrozny.***
- ***Vyrábí vlastní víno.***
- ***Stáčí víno do lahví ve svém vlastním sklepě.***
- ***Sám prodává své víno.***
- ***Pokračuje v tradici.***
- ***Rád vás přivítá, poradí při ochutnávce vína a představí vám svá vína.***