

EOS CODE - PRIMJER DOBRE PRAKSE

Kategorija	Upravljanje kvalitetom
Primjer	Certifikat ISO 9001:2008
Kratak opis	<p>DUBROVNIK TRAVEL DMC tvrtka je specijalizirana za planiranje i organiziranje sastanaka, incentiva, ekskluzivnih grupa i događanja. Tvrtka, osnovana 1998. godine, zapošljava trideset obučanih, višejezičnih i iskusnih mladih profesionalaca, koji djeluju u uredima u Dubrovniku, Splitu, a uskoro i u Zagrebu. Prošle je godine tvrtka predstavila višenamjenski event-brod Sea Star, idealan za kongrese, gala događanja i zabave na moru. Vrhunsku kvalitetu usluge jamči ISO 9001:2008, certifikat koji je tvrtki DUBROVNIK TRAVEL DMC dodijeljen 2009. godine. Od tada je tvrtka usvojila sustav upravljanja kvalitetom te alate koji omogućuju: bolju unutarnju i vanjsku organizaciju; strukturiranije operativne procese; zajamčenu kvalitetu u pružanju usluga klijentima; provedbu standardiziranih poslovnih procesa; implementaciju sustava baze podataka kojoj se lako pristupa i njome koristi, omogućujući tako da svi podaci budu u svako vrijeme dostupni svim zaposlenicima. Tvrtka je zahvaljujući certifikatu ISO 9001:2008 povećala svoju konkurentnost jer su za svaki odjel jasno definirani zadaci i ciljevi, a učinkovitost zaposlenika sustavno se prati.</p>
Ciljevi	<p>DUBROVNIK TRAVEL DMC teži biti vodeća DMC tvrtka u Hrvatskoj koju će znati prepoznati klijenti i partneri u cijelom svijetu. Cilj agencije jest stvoriti sliku profesionalne, jedinstvene i pouzdane tvrtke koja je u stanju ispuniti potrebe svakoga klijenta u kratkom roku i uz visoke standarde kvalitete. Osim spomenutih vanjskih ciljeva, unutarnji ciljevi tvrtke su visokoobučena radna snaga koja primjenjuje certifikat ISO 9001:2008 u svim poslovnim procesima i tokovima te tako osigurava kontinuiranu visokokvalitetnu uslugu.</p>
Rezultati	<p>Provedba ISO standarda omogućila je agenciji DUBROVNIK TRAVEL DMC uvelike unaprijediti upravljanje svojim vanjskim i unutarnjim poslovanjem, osigurati stalni protok informacija s partnerima i klijentima te da svi odjeli i zaposlenici pružaju jednake (visokokvalitetne) usluge.</p>
Rezultati po pitanju kvalitete i održivosti:	<p>Rezultati su vidljivi u zadovoljstvu klijenata koji se uvijek iznova vraćaju, u povećanom broju novih partnera i klijenata, ali i u stalnom rastu koji tvrtka ostvaruje: povećanom broju zaposlenika i namjeri da se proširi i na unutrašnji dio Hrvatske otvaranjem treće poslovnice u glavnom gradu, Zagrebu.</p>
Rezultati po pitanju konkurentnosti:	<p>Sve veći broj stranih agencija obraća se tvrtki DUBROVNIK TRAVEL DMC radi prilagođenih programa, a event brod Sea Star produžio je sezonu kongresa te predstavio novu, jedinstvenu ponudu na odredištu. Dodatna potvrda vrhunskih usluga koje DUBROVNIK TRAVEL</p>

	<p>DMC pruža jest i ovogodišnje (2011.) priznanje Zlatna kuna, koju dodjeljuje Hrvatska gospodarska komora (Županijska komora Dubrovnik), a koju je agencija dobila kao najuspješnija mala tvrtka u Dubrovačko-neretvanskoj županiji.</p> <p>Gospodarski rast ne bi bio moguć bez definiranih procedura i provedbe sustava upravljanja kvalitetom prema certifikatu ISO 9001:2008.</p>
Dodatne informacije	www.dubrovniktravel.com
Ime tvrtke, mjesto	DUBROVNIK TRAVEL d.o.o. Dubrovnik, Split (poslovnica), Hrvatska
Kratki portret tvrtke	<p>Od 1998. godine, DUBROVNIK TRAVEL DMC nudi i uspješno izvodi sve željene aranžmane, uz potpunu uslugu svim klijentima. Raspon usluga tvrtke pokriva sve aspekte nekog događanja, od najranije faze planiranja do završnog dana. Posebne usluge koje su na raspolaganju u Hrvatskoj:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ kreativni programi s inovativnim i cijenom prihvatljivim rješenjima ▪ preporuka za najbolju destinaciju za određenu grupu ▪ usluga odabira prostora ▪ rezervacija smještaja ▪ planiranje budžeta konferencije, usluge prijave i upravljanja ▪ brze kotacije uz pravedne cijene ▪ orijentacijski posjeti ▪ razvoj detaljnih itinerera ▪ učinkovita i pouzdana personalizirana usluga ▪ nadzor i koordinacija programa od strane iskusnijeg osoblja za vrijeme izvedbe ▪ društveni i partnerski programi ▪ najviši standard prijevoza i plovila ▪ promotivni i tiskani materijali ▪ event brod Sea Star, idealan za kongrese i sastanke na pučini, može primiti do 400 ljudi. <p>Svake godine predstavnici agencije DUBROVNIK TRAVEL DMC sudjeluju na sajmovima WTM, IMEX, EIBTM, CONFEX, EMIF i IT&ME te nekim domaćim događanjima. Kako bi se osigurala sigurnost klijenata, tvrtka ima osiguravajuću policu na iznos od 1.000.000,00 eura.</p> <p>DUBROVNIK TRAVEL DMC aktivni je član udruženja EUROMIC, SITE, MPI, MEETADRIA & ICCA te Hrvatskoga kongresnog i incentive ureda.</p> <p>Bez obzira na prigodu i događanje, DUBROVNIK TRAVEL će se u Hrvatskoj uvijek pobrinuti za jedinstvena i prilagođena rješenja.</p>