SPOKOJENÝ ZÁKAZNÍK

JIHOMORAVSKÉHO KRAJE

Viktor Vodička

SDRUŽENÍ ČESKÝCH SPOTŘEBITELŮ, z.ú.
CZECH CONSUMER ASSOCIATION
www.konzument.cz

2022–2024

SPOKOJENÝ ZÁKAZNÍK JIHOMORAVSKÉHO KRAJE

Mgr. Viktor Vodička

Obsah

Předmluva ... 3

1. Úvod ... 4

2. Národní cena českých spotřebitelů Spokojený zákazník ... 5
   - 2.1 Co přiznání ceny znamená? ... 5
   - 2.2 Odkud přichází návrhy na přiznání ceny? ... 5
   - 2.3 Kdo tyto návrhy hodnotí? ... 6
   - 2.4 Jak na toto ocenění reagují zákazníci? ... 6

3. Oceněné firmy v Jihomoravském kraji ... 7
   - 3.1 Výroba a prodej potravin a nápojů ... 8
   - 3.2 Výroba a prodej nábytku a bytových doplňků ... 8
   - 3.3 Výroba a prodej obuvi, oděvů a textilií ... 8
   - 3.4 Zakázková výroba, odborný prodej a opravy výrobků ... 9
   - 3.5 Stavební činnost, architektura a související služby ... 9
   - 3.6 Čištění a úklidové služby ... 9
   - 3.7 Služby osobní péče ... 9
   - 3.8 Autodoprava a související služby ... 9
   - 3.9 Stravování, pohostinství, ubytovací služby a cestovní ruch ... 9
   - 3.10 Sportovní činnost, hobby a volný čas ... 10
   - 3.11 Vzdělávání, sociální péče a zdravotnické služby ... 10
   - 3.12 Kultura ... 10
   - 3.13 Odborné služby ... 10
   - 3.14 Ostatní ... 10

4. Poděkování a přání závěrem ... 11

ISBN 978-80-88660-09-5 Sdružení českých spotřebitelů, z. ú.

Předmluva

Rada kvality České republiky je poradním, iniciačním a koordinačním orgánem vlády České republiky, zaměřeným na podporu rozvoje a uplatňování Národní politiky kvality v České republice, v souladu s politikou podpory kvality Evropské unie.

Rada kvality České republiky během svého působení dosáhla řady pozitivních výsledků, které umožnily citlivější vnímání problematiky kvality ve společnosti, přispěla k rozvoji managementu kvality v podnikatelském i veřejném sektoru a založila programy, které přinášejí zvyšování kvality jak v procesech, tak i u zboží a služeb.

Nedílnou součástí Národní politiky kvality je přitom také podpora a zviditelnění malých a středních podniků a rodinných firem, u nichž je odpovídající kvalita bez ohledu na obor, ve kterém působí, přirozenou součástí jejich produktů a služeb. To, že tyto firmy přispívají vedle spokojenosti spotřebitelů i k rozvoji podnikání a konkurenceschopnosti České republiky je skutečnost, kterou je dobré si uvědomit nejen na regionální, ale i celostátní úrovni.

Finanční podpora této publikace je proto dalším příkladem působnosti Rady kvality České republiky a Ministerstva průmyslu a obchodu ČR na cestě k naplňování Národní politiky kvality.

Ing. Pavel Vinkler, Ph.D.,
1. místopředseda Rady kvality ČR

1. Úvod

Jak ve firmě probíhá prodej zboží a služeb? Odchází zákazník spokojený? To jsou otázky, které si klade snad každý majitel, neboť ví, že jedině spokojený zákazník se rád vrací a že nakupuje často i opakovaně. Jak těžké je pak prodávat řemeslo, vědí i všichni živnostníci, a specialisté na marketing k tomu dodávají, že vedle profesionálního přístupu stačí mnohdy oproti konkurenci udělat pro klienty jen něco málo navíc, aby si danou firmu zapamatovali a aby jí své preference i skrze další nákupy znovu vyjádřili.

To, jestli ale obecně spokojených zákazníků v ČR přibývá nebo ne, není jen otázka toho, jak se daří jednotlivým firmám oslovovat své klienty. Je to věc i potřebné kultivace trhu a postupného rozvoje konkurenčního prostředí, které spotřebitelům umožňuje vybírat si ze široké nabídky a které má nechat kvalitní výrobky a služby i vyniknout.

Existuje ale jen málo nástrojů, které by takovéto zdravé konkurenční prostředí u nás podporovaly, a proto se do popředí dostává právě spotřebitel a také jeho potřeby a preference. A samozřejmě i pocit, který si i my sami jako spotřebitelé ze svých nákupů odnášíme.

A toto naše vysoké očekávání, že jsou nabízené zboží i služby kvalitní a že k nám i daná firma přistupuje skutečně např. podle hesla náš zákazník – náš pán, naplňuje celá řada firem, ale mnohdy o nich jako zákazníci nevíme, a to i proto, že řada z nich nemá dostatek prostředků na reklamu anebo výše uvedený marketing.

Přesto ale ve svém oboru odvádí nadstandardní práci, a to v řadě případů jen sami nebo s minimálním množstvím zaměstnanců, a proto si podle nás zaslouží uznání i celé společnosti, ve které žijeme, a proto také pravidelně chceme, aby se o nich po celé ČR mnohem více vědělo.

O tom, že má smysl ocenit podnikatele, kteří si neplní jen své povinnosti dané zákony a dalšími právními předpisy, ale kteří usilovně pracují na tom, aby spotřebitelům z hlediska kvality zboží a služeb nabídli i něco navíc a aby od nich každý zákazník odcházel spokojený, jsme ve Sdružení českých spotřebitelů pevně přesvědčeni, a proto jsme již v roce 2000 přišli také s cenou Spokojeného zákazníka, kterou jsme v roce 2019 inovovali, aby odpovídala současným požadavkům, a ocenili již více než 1.600 firem, které bez ohledu na své postavení na trhu tato vysoká očekávaní spotřebitelů v ČR naplňují.

A proto přicházíme nyní i s touto publikací, abychom vám cenu Spokojeného zákazníka samozřejmě nejen blíže představili, ale abychom vám především podle jednotlivých oborů představili i všechny podnikatele, kteří ji od nás v letech 2022 až 2024 dostali v Jihomoravském kraji.

2. NÁRODNÍ CENA ČESKÝCH SPOTŘEBITELŮ SPOKOJENÝ ZÁKAZNÍK

Tato cena je vyjádřením cíle Sdružení českých spotřebitelů přispívat ke kultivaci a rozvoji zdravého konkurenčního prostředí, podporovat kvalitu výrobků a služeb na domácím trhu a zapojovat spotřebitele na národní i regionální úrovni do opatření ke zviditelnění podnikatelů, kteří uspokojují jejich potřeby nad rámec svých povinností stanovených právními předpisy.

Klíčové Zásady pro zavedení, přiznávání a používání Národní ceny jsou přitom uvedeny na stránkách Sdružení českých spotřebitelů,[1] a to včetně ztvárnění její značky (loga) a předchozí historie v jednotlivých krajích České republiky, kde došlo k jejímu udělení.

2.1 CO PŘIZNÁNÍ CENY ZNAMENÁ?

Přiznání Národní ceny vyjadřuje skutečnost, že subjekt, který ocenění získal, poskytuje své výrobky či služby v souladu s vysokým očekáváním spotřebitele, a to jak s přihlédnutím k jejich kvalitě a bezpečnosti, tak i s přihlédnutím k inovacím a neustále se zvyšujícím potřebám českých spotřebitelů.

Vysokým očekáváním spotřebitele se přitom rozumí, že takový podnikatelský nebo případně i jiný subjekt (jako je např. škola, nemocnice nebo podnik městské hromadné dopravy) v rámci svého podnikání či působení:

→ jednak naplňuje požadavky dané obecně závaznými a platnými právními předpisy vztahujícími se na danou oblast výrobků, služeb, podnikání nebo činnosti v ČR,

a dále že má při poskytování služeb nebo při uvádění vybraných produktů na trh:

→ dostatečně srozumitelně deklarovánu jejich kvalitu a spolehlivost, že má

→ zaveden systém pro řešení stížností anebo požadavků spotřebitelů a že

→ své služby poskytuje také s nadstandardní odbornou péčí (to znamená, že spotřebitelům poskytuje všechny potřebné informace včetně informací zejména o zajištění odborného servisu nebo o souvisejících doplňkových a poradenských službách apod.).

Přiznání tohoto ocenění může ale také znamenat, že daný výrobek nebo službu spotřebitelé vnímají na trhu jako natolik výlučné a ojedinělé, že jim přinášejí přiměřeně zcela výjimečný užitek a uspokojení jejich vlastních potřeb.

A důvodem pro přiznání Národní ceny pak může být konečně i zavedení významných systémových opatření na trhu v ČR, a to opět takových, které jsou ze strany oceněného subjektu založeny na naplňování vysokých očekávání spotřebitelů jako uživatelů jeho služeb.

2.2 ODKUD PŘICHÁZÍ NÁVRHY NA PŘIZNÁNÍ CENY?

Národní cena je přiznávána na základě návrhů přednesených samotnými spotřebiteli, experty či externími spolupracovníky Sdružení českých spotřebitelů, zástupci partner-

1 https://www.konzument.cz/ocenujeme/narodni-cena-spokojeny-zakaznik.php

ských organizací s přihlédnutím k potřebám hendikepovaných anebo jinak znevýhodněných spotřebitelů, a možnost předkládat návrhy na přiznání ceny mají i místní a regionální samosprávy, jako jsou města a obce či kraj, a také samosprávy podnikatelů, jako jsou např. regionální nebo oblastní hospodářské komory, cechy, odborná společenstva a další.

A novinkou od roku 2019 je pak také možnost přiznat tuto cenu i na základě výsledků provedeného šetření, pokud je možnost udělení Národní ceny součástí podmínek při vyhlášení takového šetření nebo soutěže, které vyhlašují buď Sdružení českých spotřebitelů nebo jeho partnerské organizace.

2.3 KDO TYTO NÁVRHY HODNOTÍ?

Základní podmínkou pro přiznání Národní ceny je vždy také pozitivní doporučení Hodnotící komise přijaté v souladu s jejím Statutem a Jednacím řádem, které jsou rovněž veřejně přístupné na stránkách Sdružení českých spotřebitelů, a je potěšující, že se tato cena Sdružení českých spotřebitelů stala postupem času synonymem i pro spolupráci spotřebitelů jak s podnikateli, tak i dozorovými orgány, které se na práci v jednotlivých hodnotících komisích velmi aktivně podílí a bez jejichž účasti by byl počet dosud oceněných podnikatelů zřejmě ještě vyšší.

Každá Hodnotící komise je kolektivní orgán, jehož nezávislost je na Sdružení českých spotřebitelů jako správci značky v jejím Statutu zaručena, a je proto oprávněna si v případě potřeby přijmout i svůj vlastní Jednací řád nebo si ve zvláštních případech vyžádat i zpracování specifického standardu pro hodnocení, stejně jako doporučit, aby byl konkrétní návrh nebo výsledek provedeného šetření posouzen ještě další zainteresovanou stranou.

Těmito zainteresovanými a nezávislými stranami, resp. členy hodnotících komisí, přitom jsou:

→ spotřebitelé,

→ zástupci výroby a obchodu z profesních svazů a komor,

→ zástupci veřejné správy a samosprávy,

→ zástupci akademické sféry, experti z oblasti standardizace či příbuzných oborů apod.

→ a nezávislí experti.

Na každém hodnocení se musí podílet také vždy nejméně tři hodnotitelé, a to alespoň obvykle ze dvou různých zainteresovaných stran. A v rámci jednání hodnotících komisí jsou při jejich hodnocení brány v potaz i další skutečnosti, jako např. jaký má navržený subjekt image u spotřebitelů, u místní a podnikatelské samosprávy, u živnostenských úřadů nebo právě u zmíněných dozorových orgánů, a také, zda navrženému subjektu, jeho výrobku nebo službě byla v minulosti již přiznána nějaká jiná značka kvality nebo ne apod.

2.4 JAK NA TOTO OCENĚNÍ REAGUJÍ ZÁKAZNÍCI?

Jako zákazníci každý den zvažujeme, co potřebujeme a co chceme, a také se rozhodujeme, kde budeme nakupovat. A takové ocenění, jako je Národní cena, nám v tom jednoduše pomáhá, protože se u firem, které byly takto oceněny, můžeme spolehnout na to, že s nimi byli spokojeni i další spotřebitelé. A to ať už se jedná přímo o oceněné

výrobky nebo služby, anebo i o přístup těchto firem k dalším otázkám bezprostředně souvisejícím s jejich prodejem, jako je např. právě vyřizování reklamací anebo poskytování dalších důležitých informací o těchto výrobcích a službách.

U řady oborů a oblastí podnikání totiž v praxi bez ohledu na technologický pokrok stále platí, že nejlepší reklamou pro daný podnikatelský subjekt je především spokojený zákazník a jeho hlas. A pokud i ostatní zákazníci uvidí v konkrétní provozovně nebo na webových stránkách logo Národní ceny, mohou si být jisti, že pozitivní zkušenost s danou firmou učinili i další spotřebitelé, že tato zkušenost byla ověřena a že dané firmě mohou včetně jejích zaměstnanců důvěřovat.

3. Oceněné firmy v Jihomoravském kraji

jihomoravský kraj

V Jihomoravském kraji bylo Národní cenou českých spotřebitelů Spokojený zákazník oceněno v letech 2022–2024 celkem 45 firem, a toto ocenění zde získaly firmy jak zavedené, tak i firmy malé a rodinné, pro které se tato cena Sdružení českých spotřebitelů stala bezesporu i vizitkou, že se o své zákazníky dokáží postarat a získat si jejich přízeň i ve složité době jak pro společnost, tak i samotné podnikání.

A celospolečenskou prestiž a význam tohoto ocenění pak podtrhl i fakt, že zde této ceně a vyhlášení jejích výsledků udělil ve všech třech letech osobní záštitu i hejtman Jihomoravského kraje pan Mgr. Jan Grolich.

Navrženo na tuto cenu bylo přitom v letech 2022–2024 celkem 407 podnikatelských subjektů, a velkou zásluhu na propagaci a zviditelnění těch oceněných v Jihomoravském kraji má i Odborná komise pro ochranu spotřebitele Jihomoravského kraje, které předsedal náměstek hejtmana pan Ing. Jan Zámečník.

Na fungování této regionální komise se pak v Jihomoravském kraji podíleli i paní Mgr. Jitka Žišková, vedoucí oddělení Krajský živnostenský úřad, paní Jitka Doležalová a pan Mgr. Luděk Král z Krajského úřadu Jihomoravského kraje, pan Mgr. Karel Havlíček, ředitel krajského inspektorátu České obchodní inspekce, paní Ing. Alena Celá, vedoucí odboru kontroly krajského inspektorátu České zemědělské a potravinářské inspekce, a také paní Marie Jílková, ředitelka Okresní hospodářské komory Znojmo, paní Mgr. Markéta Kostelecká, ředitelka Okresní hospodářské komory Hodonín, pan Jiří Pinkas, DiS., ředitel Okresní hospodářské komory Vyškov, a pan Mgr. Zdeněk Vymazal jako zástupce Maloobchodní sítě Brněnka.

Ze 14 kategorií, ve kterých se Národní cena uděluje, pak byla jednotlivá ocenění v Jihomoravském kraji udělena celkem v 9 z nich, a zde vám přinášíme jmenný (a abecedně seřazený) seznam všech firem a podnikatelů, kteří toto ocenění v letech 2022–2024 v Jihomoravském kraji získali:

3.1 VÝROBA A PRODEJ POTRAVIN A NÁPOJŮ

- Alena Ellerová – Naturela – obchod s potravinovými specialitami, IČO: 04019539 (Znojmo)
- Alena Horáková – Prodej potravin, IČO: 61691739 (Vojkovice)
- FORS CS, spol. s r.o. – Prodej potravin, IČO: 60698144 (Bílovice nad Svitavou)
- Jan Kundera – Prodej potravin, IČO: 46239677 (Vážany nad Litavou)
- Jan Prchal – Prodej potravin, IČO: 13662929 (Uherčice)
- Jaroslav Bureš – Výroba lahůdek, IČO: 66584574 (Rajhrad)
- Jaroslav Drozd – Rodinná farma a sýrárna, IČO: 75088291 (Kravsko)
- Jitka Konečná – Prodej potravin, IČO: 60392851 (Babice nad Svitavou)
- Maloobchodní síť BRNĚNKA, spol. s r.o. – Prodej potravin, IČO: 60736135 (Brno)
- Markéta Palánová – Výroba sýrů, IČO: 05022223 (Jezeřany-Maršovice)
- Martina Harnošová – Výroba pekařských, cukrářských a jiných moučných výrobků, IČO: 74861093 (Vracov)
- Mgr. Pavel Tlapák – Výroba a prodej masa a masných výrobků, IČO: 15190005 (Vranov)
- Milan METELKA a.s. – Výroba a prodej likérů, IČO: 29182867 (Vyškov)
- Petr Bzduch – Řeznictví a uzenářství, IČO: 48876569 (Pohořelice)
- Pivovar Mazák s.r.o. – Výroba piva, IČO: 07677065 (Dolní Bojanovice)
- Řeznictví a uzenářství Štulpovi s.r.o. – Řeznictví a uzenářství, IČO: 05809657 (Lelekovice)
- Večeřa a Večeřa, s.r.o. – Prodej potravin, IČO: 25569333 (Dolní Loučky)
- Vinařství Lahofer, a.s. – Vinařství, IČO: 25513940 (Dobšice)
- Vinařství Piálek & Jäger s.r.o. – Vinařství, IČO: 29283736 (Nový Šaldorf – Sedlešovice)
- Vlasta Holešovská – Prodej potravin, IČO: 44942320 (Střelice)
- Zuzana Moučková – Živočišná výroba, IČO: 72559454 (Drysice)

3.2 VÝROBA A PRODEJ NÁBYTKU A BYTOVÝCH DOPLŇKŮ

- NÁBYTEK MIKULÍK s.r.o. – Výroba nábytku, IČO: 07438915 (Vranovice)

3.3 VÝROBA A PRODEJ OBUVI, ODĚVŮ A TEXTILIÍ

- BOKAP, s.r.o. – Výroba obuvi, IČO: 28326237 (Znojmo)

3.4 ZAKÁZKOVÁ VÝROBA, ODBORNÝ PRODEJ A OPRAVY VÝROBKŮ

- G-mont, s.r.o. – Výroba a montáž vrat a bran, IČO: 26257874 (Hodonín)
- Ivo Krátký – Opravy obuvi, IČO: 45480613 (Vyškov)
- Josef Pilát – Podlahářství, IČO: 66607663 (Svatobořice-Mistřín)
- ŠEVČÍK OKNA, s.r.o. – Výroba, montáž a servis stavebních otvorů, IČO: 26297639 (Hodonín)
- ZLOMEK, s.r.o. – Truhlářství a podlahářství, IČO: 26942071 (Hodonín)

3.5 STAVEBNÍ ČINNOST, ARCHITEKTURA A SOUVISEJÍCÍ SLUŽBY

- V této kategorii nebyla cena v Jihomoravském kraji udělena.

3.6 ČIŠTĚNÍ A ÚKLIDOVÉ SLUŽBY

- Bc. Lenka Břoušková – Prádelna a čistírna Manela, IČO: 48904708 (Vyškov)

3.7 SLUŽBY OSOBNÍ PÉČE

- V této kategorii nebyla cena v Jihomoravském kraji udělena.

3.8 AUTODOPRAVA A SOUVISEJÍCÍ SLUŽBY

- V této kategorii nebyla cena v Jihomoravském kraji udělena.

3.9 STRAVOVÁNÍ, POHOSTINSTVÍ, UBYTOVACÍ SLUŽBY A CESTOVNÍ RUCH

- Anna Adámková – Bílý sklep, IČO: 44027656 (Chvalovice)
- Daniela Valentová spol. s.r.o. – Rodinný vinařský areál, IČO: 27703495 (Valtice)
- Hana Toiflová, DiS. – BB BajoBistro, IČO: 07092474 (Znojmo)
- Ing. Zdeňka Eywo Janská – Cukrárna Janský, IČO: 45425582 (Vyškov)
- Iveta Zezulková – La Familia Café, IČO: 62845276 (Znojmo)
- Mgr. Lukáš David – Průvodcovská agentura, IČO: 71975225 (Znojmo)
- Kateřina Doležalová Chalupová – Vinný sklep U dvou zvířat, IČO: 87808757 (Šatov)
- Roman Tesař – Penzion U Tesařů, IČO: 45664595 (Bítov)
- Tomáš Machalínek – Kyjovský pivovar, IČO: 49941666 (Kyjov)

3.10 SPORTOVNÍ ČINNOST, HOBBY A VOLNÝ ČAS

- Ing. Rostislav Venuta – Zahradnická školka, IČO: 47338121 (Kadov)
- Jan Lapčík – Zahrádkářské potřeby, IČO: 45664471 (Znojmo)
- Marica Svobodová – Prodej výtvarných potřeb, IČO: 72514353 (Vyškov)
- Petr Lebiš – Zahradnická výroba, IČO: in memoriam (Boskovice)
- Zahradní centrum Malinkovič – Důbrava s.r.o. – Zahradní centrum, IČO: 02022915 (Břeclav)

3.11 VZDĚLÁVÁNÍ, SOCIÁLNÍ PÉČE A ZDRAVOTNICKÉ SLUŽBY

- DS MORAVA a.s. – Domov seniorů, IČO: 28235045 (Šanov)

3.12 KULTURA

- V této kategorii nebyla cena v Jihomoravském kraji udělena.

3.13 ODBORNÉ SLUŽBY

- Josef Steinmetz – Revize hasicích přístrojů a poskytování služeb na úseku požární ochrany, IČO: 64428460 (Znojmo)

3.14 OSTATNÍ

- V této kategorii nebyla cena v Jihomoravském kraji udělena.

Všechny výše uvedené firmy a jejich oceněné provozovny a kontakty na ně lze najít na stránkách Sdružení českých spotřebitelů a podle zvolené kategorie či místa podnikání i na adrese:

https://www.mapotic.com/narodni-cena-scs-spokojeny-zakaznik

4. Poděkování a přání závěrem

Poděkování za pomoc při zpracování a vydání této publikace pak patří na tomto místě nejen Radě kvality České republiky, která ji finančně podpořila, ale i Jihomoravskému kraji, který Národní cenu v rámci jednotlivých ročníků v letech 2022–2024 podporoval, a také nám dovolte, abychom zde tímto ještě jednou pogratulovali všem výše uvedeným firmám, které ji získaly, a abychom jim vyjádřili i poděkování za to, co pro spotřebitele u nás dělají a že jejich vysoká a mnohdy ne jednoduchá očekávání berou vážně.

A přejme si, aby takových firem bez ohledu na jejich velikost či postavení bylo na trhu v ČR více a aby u nás díky tomu mohli bez ohledu na daný sortiment zboží či služby přibývat i další spokojení zákazníci

Přejme si proto také, aby takových firem bylo v ČR více, aby se i díky jejich úsilí a každodenní práci mohla kvalita výrobků, služeb i prodeje neustále zlepšovat a aby tak u nás bez ohledu na prodávaný sortiment nebo poskytovaný servis mohli přibývat i další spokojení zákazníci!

SDRUŽENÍ ČESKÝCH SPOTŘEBITELŮ, Z. Ú.
CZECH CONSUMER ASSOCIATION
www.konzument.cz

Sdružení českých spotřebitelů, z. ú.
Pod Altánem 99/103; 100 00 Praha 10
tel.: +420 261 263 574
e-mail: scs@konzument.cz
www.konzument.cz

RADA KVALITY ČESKÉ REPUBLIKY

Tato publikace byla zpracována a vydána za finanční podpory Rady kvality ČR
www.narodniportal.cz

SPOKOJENÝ ZÁKAZNÍK JIHOMORAVSKÉHO KRAJE V LETECH 2022–2024, 1. vydání, autor © Mgr. Viktor Vodička, Vydalo © Sdružení českých spotřebitelů, z. ú., duben 2025. Obálka a grafická úprava Bohdan Bezvoda.

ISBN 978-80-88660-09-5 Sdružení českých spotřebitelů, z. ú.