



**AJKA**SOLUTION

# **KVALITA A SPOKOJENOST ZÁKAZNÍKŮ**

CHECKLIST PRO  
MAJITELE A MANAŽERY  
MENŠÍCH FIREM

---

[www.ajka-solution.cz](http://www.ajka-solution.cz)



# Jak rychle zjistit, zda kvalita ve firmě skutečně funguje?

Tento checklist je určen především majitelům a manažerům menších firem, které nemají vlastního manažera kvality. Pomáhá rychle zjistit, zda jsou ve firmě nastaveny základní principy řízení kvality a kde mohou vznikat zbytečné chyby, reklamace nebo ztráty.

Nejde o audit ani o normu ISO.

Je to jednoduchý nástroj pro praktické zamyšlení nad tím, jak firma skutečně funguje.

## Jak checklist používat

U každé otázky si označte:



**ANO** - ve firmě funguje (1 bod)



**ČÁSTEČNĚ** - funguje jen někdy (0,5 bodu)



**NE** - zatím neřešíme (0 bodů)

9:34



1/7



## Role kvality ve firmě

- Víme, jak kvalita ovlivňuje náklady, zisk a spokojenost zákazníků.

**ANO**

1 b

**ČÁSTEČNĚ**

0,5 b

**NE**

0 b

- Víme, kde ve firmě vznikají nejčastější chyby nebo ztráty.

**ANO**

1 b

**ČÁSTEČNĚ**

0,5 b

**NE**

0 b

- Odpovědnost za kvalitu není jen na jedné osobě.

**ANO**

1 b

**ČÁSTEČNĚ**

0,5 b

**NE**

0 b

DALŠÍ BOD

9:34



2/7



## Procesy a způsob práce

- Klíčové činnosti ve firmě mají jasně daný postup.

**ANO**  
1 b

**ČÁSTEČNĚ**  
0,5 b

**NE**  
0 b

- Zaměstnanci vědí, jak má vypadat kvalitně odvedená práce.

**ANO**  
1 b

**ČÁSTEČNĚ**  
0,5 b

**NE**  
0 b

- Když se mění způsob práce, řeší se i dopad na kvalitu a spokojenost zákazníků.

**ANO**  
1 b

**ČÁSTEČNĚ**  
0,5 b

**NE**  
0 b

PŘEDCHOZÍ BOD

DALŠÍ BOD

9:34



3/7



## Problémy a reklamace

- Víme, jaké problémy nebo reklamace se objevují nejčastěji.

**ANO**  
1 b

**ČÁSTEČNĚ**  
0,5 b

**NE**  
0 b

- U problémů hledáme skutečnou příčinu, nejen rychlé řešení.

**ANO**  
1 b

**ČÁSTEČNĚ**  
0,5 b

**NE**  
0 b

- Přijatá opatření skutečně ověřujeme.

**ANO**  
1 b

**ČÁSTEČNĚ**  
0,5 b

**NE**  
0 b

PŘEDCHOZÍ BOD

DALŠÍ BOD

9:34



4/7



## Pravidelné zlepšování a kontrola

- Pravidelně se díváme na to, kde vznikají chyby nebo ztráty.

**ANO**  
1 b

**ČÁSTEČNĚ**  
0,5 b

**NE**  
0 b

- Problémy vedou ke konkrétním změnám v práci.

**ANO**  
1 b

**ČÁSTEČNĚ**  
0,5 b

**NE**  
0 b

- Opakující se problémy mají jasně určenou odpovědnou osobu (vlastníka).

**ANO**  
1 b

**ČÁSTEČNĚ**  
0,5 b

**NE**  
0 b

PŘEDCHOZÍ BOD

DALŠÍ BOD

9:34



5/7



## Data a rozhodování

- Sledujeme základní ukazatele spokojenosti zákazníků (např. reklamace, chyby, vrácené zakázky a náklady s tím spojené).

**ANO**

1 b

**ČÁSTEČNĚ**

0,5 b

**NE**

0 b

- Rozhodnutí se opírají o fakta, nejen o pocit.

**ANO**

1 b

**ČÁSTEČNĚ**

0,5 b

**NE**

0 b

- Sledujeme vývoj v čase, nejen aktuální situaci.

**ANO**

1 b

**ČÁSTEČNĚ**

0,5 b

**NE**

0 b

PŘEDCHOZÍ BOD

DALŠÍ BOD

9:34



6/7



## Komunikace ve firmě

- Lidé ve firmě chápou, proč je kvalita a spokojenost zákazníků důležitá.

**ANO**  
1 b

**ČÁSTEČNĚ**  
0,5 b

**NE**  
0 b

- Zaměstnanci mohou otevřeně upozornit na problém.

**ANO**  
1 b

**ČÁSTEČNĚ**  
0,5 b

**NE**  
0 b

- Snažím se odstranit problémy, ne hledat viníka.

**ANO**  
1 b

**ČÁSTEČNĚ**  
0,5 b

**NE**  
0 b

PŘEDCHOZÍ BOD

DALŠÍ BOD

9:34



7/7



## Zralost systému

- Kvalita a spokojenost zákazníků není závislá pouze na jedné osobě.

**ANO**

1 b

**ČÁSTEČNĚ**

0,5 b

**NE**

0 b

- Zaměstnanci sami upozorňují na chyby nebo rizika.

**ANO**

1 b

**ČÁSTEČNĚ**

0,5 b

**NE**

0 b

- Problémy se řeší dříve, než se projeví u zákazníka.

**ANO**

1 b

**ČÁSTEČNĚ**

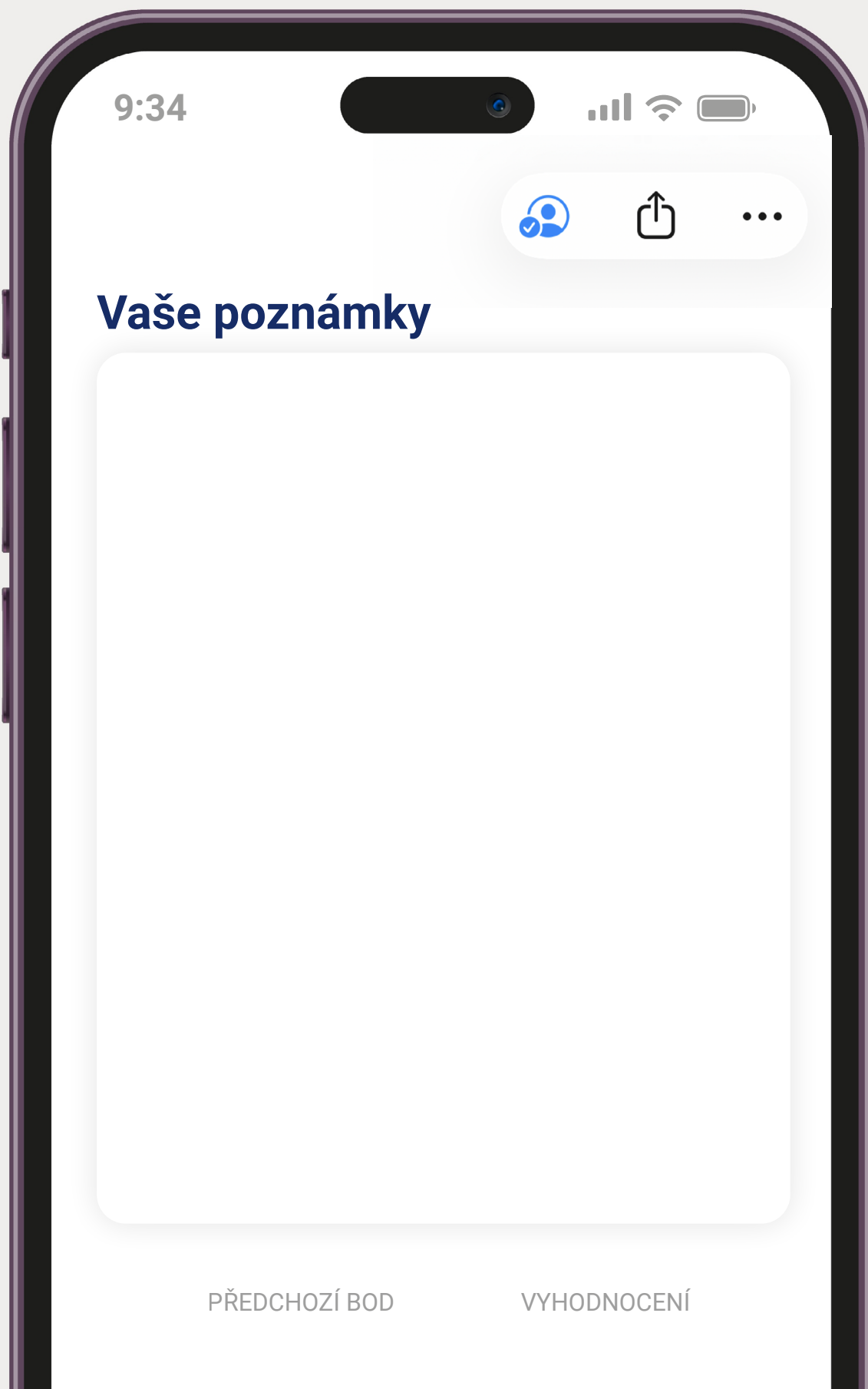
0,5 b

**NE**

0 b

PŘEDCHOZÍ BOD

DALŠÍ BOD



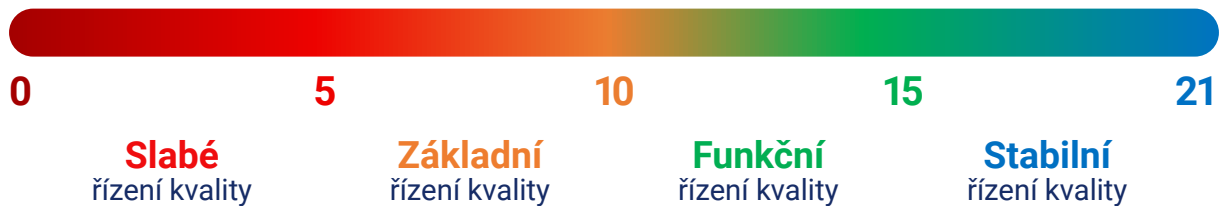
PŘEDCHOZÍ BOD

VYHODNOCENÍ

# Vyhodnocení

Spočítejte počet odpovědí **ANO**.  
Maximum je **21 bodů**.

## Grafický indikátor zralosti řízení kvality



## Interpretace výsledků

### 0–7 bodů

Kvalita je řízena spíše nahodile. Firma je více vystavena chybám, reklamacím a zbytečným nákladům.

### 8–14 bodů

Základní principy fungují, ale některé oblasti nejsou stabilní.

### 15–18 bodů

Kvalita je stabilní součástí řízení firmy.

### 19–21 bodů

Kvalita je silnou stránkou firmy a podporuje její dlouhodobý rozvoj.



## Malé doporučení k použití (dobré v praxi)

Checklist funguje nejlépe, když ho majitel firmy:

- 1 vyplní sám**
- 2 vyplní ho i 1–2 vedoucí pracovníci**
- 3 porovnájí výsledky**

Rozdíly v odpovědích často ukážou **největší slepá místa firmy**.



**Pokud chcete podobný rychlý audit kvality projít společně a podívat se na výsledky v širším kontextu řízení firmy, rádi vám s tím pomůžeme.**

**NAPIŠTE NÁM**  
[t.bergr@ajka-solution.cz](mailto:t.bergr@ajka-solution.cz)

**ZAVOLEJTE NÁM**  
**+420 737 581 197**

**[www.ajka-solution.cz](http://www.ajka-solution.cz)**