

Biznes Raport

NR 8 (45) | 31 SIERPNIA 2009 | WWW.BIZNESRAPORT.COM

Trwa konkurs

Dziś wydanie specjalne
„1001 wakacyjnych marzeń...”

JAKOŚĆ ROKU 2009

Wyróżnij się!
Zgłoś się w kategorii
USŁUGA!

Więcej na www.biznesraport.com

reklama



Dziś w wydaniu:

VACO	>> 2
Rokita - Agro	>> 2
SUPERBET	>> 3
ADM Consulting Group	>> 3
OGICOM	>> 3
Soneta	>> 3
SBRzR w Wołominie	>> 4
Wojnarowscy	>> 4
BODZIO	>> 4
Marsyl	>> 4
ARCABIT	>> 4

ZWALCZANIE SZKODNIKÓW | FIRMA VACO NOMINOWANA DO TYTUŁU JAKOŚĆ ROKU 2009

Zwalczamy owady, odbieramy odpady...

Rozmowa z zarządem firmy Vaco Sp. z o.o., prezesem **Łukaszem Bojarskim** oraz wiceprezesem **Luizą Wesołowską**

■ **Mało kto lubi robaki. W większości z nas budzą raczej odrazę. Ale gdy już się pojawią to czy warto zwalczać Vaco?**

Łukasz Bojarski: Problem nie zniknie sam, dlatego do dezynsekcji należy zwać fachowca. Vaco posiada wieloletnie doświadczenie i zaawansowany technologicznie sprzęt. Stosujemy system oparty na zasadach zintegrowanej walki ze szkodnikami – IPM. Zwalczamy owady, gryzonie i inne szkodniki, chronimy także obiekty przed ptakami. Robimy to skutecznie i profesjonalnie. Za każdym razem!

Luiza Wesołowska: Ponadto świadczymy specjalistyczne usługi dla przemysłu spożywczego oraz paszowego. Wdrażamy także systemy jakości oparte na ISO, HACCP, IFS i BRC oraz organizujemy szkolenia tematyczne. Warto zaznaczyć, że od 2007 roku zajmujemy się odbiorem odpadów.

■ **To dość szeroki zakres usług.**
Ł.B.: Faktycznie, ale tego oczekuje rynek i nasi klien-



ci. Oferujemy innowacyjne i sprawdzone rozwiązania. Z naszych usług korzystają

bezpieczeństwem żywności, zarówno w zakładach dystrybuujących, jak i produkujących żywność. Współpracujemy m.in. z siecią marketów Kaufland oraz siecią hotelarską Qubus. Skala naszej działalności Pest Control to ponad 6 tysięcy obiektów w całej Polsce.

■ **Vaco to także rozbudowany monitoring. Jak ten projekt działa w praktyce?**

rynku rozwiązania okazały się niewystarczające skuteczne, a że w skali miesiąca korzystamy z ponad 3 tysięcy rozmaitych urządzeń, to bardziej uzasadniona okazała się ich produkcja. Rozbudowany monitoring pozwala nam m.in. wykryć i zidentyfikować szkodniki, określić rozmiar populacji i zaplanować niezbędne zabiegi prewencyjne.

Ł.W.: Uzupełnieniem naszej oferty są audyty wdrożonych sys-

■ **Potwierdzeniem wysokiej jakości usług spółki Vaco jest nominacja do tytułu JAKOŚĆ ROKU. Jak istotna jest dla Państwa kwestia jakości?**

Ł.W.: Jakość zawsze była dla nas priorytetem. Od początku funkcjonowania posiadamy dział jakości, który czuwa nad poziomem świadczonych usług. Prowadzimy regularne audyty, dzięki czemu możemy szybko wychwycić i zredukować ewentualne odchylenia od

a nasza działalność przynosiła obopólne korzyści.

Ł.B.: Vaco to nie tylko firma przyjazna klientom, ale także otwarta na potrzeby swoich pracowników. Przeprowadzamy wewnętrzne audyty i oceny, które pomagają ustalić ścieżkę rozwoju dla naszych specjalistów. Zdajemy sobie sprawę, że na sukces nowoczesnego przedsiębiorstwa pracują nie jednostki, a zgrany zespół ludzi, którzy powinni się wspierać w dążeniu do wspólnego celu, jakim jest rozwój firmy. Dlatego staramy się dbać o atmosferę w miejscu pracy, stosując sprawdzony system motywacyjny.

■ **Jakie plany mają Państwo na najbliższą przyszłość?**

Ł.B.: Zamierzamy skonsolidować rynek wewnętrzny, a w dalszej przyszłości zaistnieć w krajach ościennych, m.in. na Litwie i Ukrainie. Będziemy także dążyć do tego, aby być najbardziej rozpoznawalną marką w kraju na rynku kompleksowego zabezpieczania obiektów przed szkodnikami. Niedawno wprowadziliśmy serię Detal Vaco, zawierającą preparaty pomocne w walce ze szkodnikami i przeznaczoną dla klientów indywidualnych.

■ **Dziękuję za rozmowę.**
Natalia Zarzeka



przed wszystkim klienti biznesowi. Mamy bogate doświadczenie we wdrażaniu systemów zarządzania

Ł.B.: Przede wszystkim warto podkreślić, że do walki ze szkodnikami wykorzystujemy urządzenia własnej produkcji. Inne dostępne na

temów zarządzania jakością i bezpieczeństwem żywności. Kontrolujemy punkty neuralgiczne i, jeżeli zachodzi potrzeba, modyfikujemy wdrożone procedury.

wyznaczonych przez nas standardów. Jednak najlepszym miernikiem jakości pozostaje poziom satysfakcji klienta. Staramy się, aby zasady naszej współpracy, określone w umowie, były zawsze jasne i klarowne,

OCHRONA ROŚLIN | ROKITA-AGRO NOMINOWANA DO TYTUŁU JAKOŚĆ ROKU 2009

Globalne aspiracje Rokity-Agro

Rozmowa z **Michaelem Reiss**, prezesem zarządu Rokity-Agro SA

■ **Dwa miesiące temu została podpisana umowa, na mocy której 90% udziałów w spółce Rokita-Agro trafiło do izraelskiego koncernu Makhteshim-Agan Industries. To nowe wyzwanie dla firmy?**

- Makhteshim-Agan to jeden z najdynamiczniej rozwijających się międzynarodowych koncernów chemicznych działających w branży środków ochrony roślin. W światowym gronie producentów branżowych zajmuje 7. pozycję. Jeszcze do niedawna spółka produkowała głównie środki z grupy tzw. generyków – tu nadal jest niekwestionowanym liderem. Jednakże w zmieniających się warunkach makroekonomicznych, coraz częściej sięga po zaawansowane badania i inwestuje w innowacyjne technologie, aby móc zaoferować odbiorcy nie tylko pojedynczy produkt, ale kompleksowo zaprojektowany program ochrony pól! I dlatego koncern pojawił się jako udziałowiec w Rokicie.

■ **To znaczy?**

- Rokita-Agro interesował się Rokitą od dawna. Kiedy w koncernie zaczęto szukać możliwości poszerzenia oferty, wybór był tylko jeden. Rokita-Agro wysuwała się przed inne firmy, ponieważ od lat na rynku polskim utrzymuje bardzo wysoki poziom produkcji i świadomości swojej marki. Dodatkowo przeważał fakt,

że jest producentem popularnej substancji aktywnej 2,4 D stosowanej do likwidacji chwastów dwuliściennych. Substancja jest bardzo szeroko wykorzystywana na całym świecie, a jej produkcja była dla koncernu wcześniej nieosiągalna. Dzięki przejęciu Rokity-Agro, koncern Makhteshim awansował na 2. miejsce w Polsce zarówno pod względem udziału w rynku, jak i kompleksowości oferty handlowej. Planujemy w tej chwili dalszą rozbudowę Rokity w oparciu właśnie o produkcję 2,4 D.

■ **Jak zmieni się Rokita-Agro po przejęciu?**



- Na dzień dzisiejszy firmy będą pracowały tak jak dotychczas, nie zmienią się także struktura eksportowa spółki. Obecnie jesteśmy na etapie sprawdzania i szuka-

nia najlepszej ścieżki rozwoju wynikającej z połączenia. Na pewno zmiany nastąpią w asortymencie produktów,



klientów jest dla nas najważniejsze. Chcemy wykorzystywać wspólne doświadczenia i wiedzę, aby nasi klienci od-



czuwali satysfakcję i zadowolenie z produktów. Połączenie z globalnym koncernem to dla Rokity ogromna szansa na rozwój. Oznacza lepszy dostęp do międzynarodowych technologii, wcześniej często zbyt kosztownych. Korzystne położenie zakładu pod względem logistycznym daje nam natomiast okazję do budowy europejskiego centrum produkcyjno-dystrybucyjnego koncernu Makhteshim w Polsce.

■ **Rokita-Agro bierze udział w konkursie JAKOŚĆ ROKU 2009. Jakie znaczenie ma jakość przy produkcji preparatów do ochrony roślin?**

- Jesteśmy świadomi tego, że zaufanie klientów dotyczy nie tylko jakości produktów, ale też bezpieczeństwa eko-

logicznego ich produkcji. Dlatego spełniamy najsurowsze wymogi i standardy ochrony środowiska określone zarówno przez przepisy państwowe, jak i konwencje i umowy międzynarodowe. Dewizą firmy jest działanie w zgodzie z naturą. Nasza praca nad bezpieczeństwem i ochroną roślin wynika przede wszystkim z głębokiego zrozumienia problemów ekologicznych. Posiadamy wypracowaną profesjonalną strategię ochrony środowiska. Do najważniejszych osiągnięć firmy podnoszących jakość produkcji należy zaliczyć optymalizację procesów technologicznych i instalacji produkcyjnych, w celu ograniczenia zużycia surowców i energii, a także zmniejszenia zrzuć ścieków. Należy wspomnieć o rozbudowie i modernizacji chemicznej oczyszczalni ścieków i ciągłym ich monitoringu, dla uzyskania 100% pewności o bezpieczeństwie ekologicznym. Ponadto trwają prace nad wdrażaniem projektu IPPC w związku z dostosowywaniem się do wymogów prawa Unii Europejskiej w zakresie Zintegrowanego Zapobiegania i Ograniczania Zanieczyszczeń. Jakość jest głównym wyznacznikiem naszej obecności na rynku.

■ **Jakie najbliższe plany stoją przed Rokitą-Agro?**

- Połączenie obu firm stwarza obiecującą perspektywę



Rokita-Agro SA z siedzibą w Brzegu Dolnym jest najbardziej znanym polskim producentem środków ochrony roślin. Spółka powstała w 1946 roku. Specjalizuje się w herbicydach wykorzystywanych do ochrony upraw zboża. Jako jedna z dwóch firm w Polsce prowadzi syntezę dwóch substancji aktywnych CCC i 2,4 D, wykorzystywanych do formułacji wielu popularnych na rynku środków ochronnych. Posiada ISO 9001 i 14001. Blisko 70% produkcji Rokity trafia na eksport.

rozwoju. Chcemy, aby Rokita-Agro była największym producentem w Polsce w swojej branży. Będziemy rozwijać firmę w oparciu o syntezę substancji aktywnych. To jest nasz główny cel. Ale nie zamierzamy zapomnieć o znanych i cenionych przez rolników środkach ochrony roślin z logo Rokity. Wkrótce pojawią się nowe jeszcze lepsze i bardziej innowacyjne produkty. Chcemy również wspierać miasto Brzeg Dolny, gdzie zlokalizowany jest nasz zakład. Jesteśmy firmą realizującą w praktyce program społecznej odpowiedzialności biznesu. Liczę na współpracę z władzami miasta w zakresie wsparcia regionalnych wydarzeń kulturalnych, sportowych i wielu innych.

■ **Dziękuję za rozmowę.**
Monika Klimczyk



1001

wakacyjnych marzeń...



foto: Ekim Tours

TURYSTYKA | SUN & FUN HOLIDAYS W GRONIE UBIEGAJĄCYCH SIĘ O TYTUŁ JAKOŚĆ ROKU 2009

Jakość podróży

Rozmowa z **Semirem Hamouda**, prezesem zarządu Sun & Fun Holidays Sp. z o.o.

■ Rok 2009 jest dla Państwa wyjątkowy. Przede wszystkim ze względu na obchody jubileuszu 5-lecia istnienia. Sun & Fun w dość krótkim czasie osiągnęło znaczącą pozycję na rynku touroperatorów.



■ Jak rozumieją Państwo politykę projakościową?

- Dla Sun & Fun to przede wszystkim współpraca ze stałymi kontrahentami, ze znanymi i stabilnymi liniami lotniczymi oraz zakwaterowa-

nie turystów w sprawdzonych hotelach. Nasza polityka jakościowa skierowana jest do klienta i ma na celu jego zadowolenie. Polacy coraz częściej oczekują wakacji na określonym poziomie, dlatego też bazujemy na produktach o wyższym standardzie, a więc catering na pokładzie samolotu, hotele nie 3 a 5-gwiazdkowe oraz atrakcyjne wycieczki objazdowe np. z rejsem po Nilu. Staramy się na bieżąco monitorować rynek, aby podnosić konkurencyjność, oferując coraz lepsze jakościowe produkty. Odzwierciedleniem naszego projakościowego podejścia są liczne nagrody, m.in. Lider Rynku, Solidna Firma 2008, Diamenty Forbesa 2009 oraz tegoroczna nominacja do tytułu JAKOŚĆ ROKU 2009. Jesteśmy także laureatem nagród Złoty Jasmin i Touroperator Numer 1 przyznawanych przez Ministerstwa Turystyki Tunezji oraz Egiptu. Doceniła nas także Polska Izba Turystyki, której jesteśmy członkiem.

■ Czy prowadzona polityka jakości pomaga Państwu radzić sobie z zaistniałą sytuacją spowolnienia gospodarczego?

- Do całej sprawy podszliśmy bardzo racjonalnie. W porównaniu do ubiegłego roku na pewno zanotowaliśmy spadek sprzedaży, natomiast w odniesieniu do 2007 roku, w zasadzie jesteśmy na tym samym poziomie. Około 25% naszego letniego programu było zarezerwowane już w okresie zimy, co w czasie kryzysu jest niewątpliwym sukcesem. Wynika to z naszego przekonania, że jednak warto kupować wycieczki wcześniej, gdyż wówczas ma się cały wachlarz możliwości do wyboru, a nie jak w przypadku last minute ograniczoną, często gorszej jakości propozycję spędzenia urlopu. Dlatego też dobrym rozwiązaniem dla osób z ograniczonym budżetem jest rezerwowanie wyjazdu chociażby na trzy tygodnie przed wylotem. W moim przekonaniu ogromną rolę odgrywają tutaj nasi pracownicy, których zadaniem jest przedstawienie jak najkorzystniejszej z punktu widzenia klienta oferty. Stałym elementem naszej polityki, dającym możliwość dotarcia do klienta, jest sieć 2000 agencji, dzięki którym jesteśmy obecni w całej Polsce. Restrykcyjne procedury,



którym są poddawani nasi agenci, na pewno wpływają na liczbę naszych klientów. Agencje najpierw są sprawdzane pod względem sprzedaży i jakości świadczonych usług, następnie poddawane są selekcji, aby na sam koniec przejść profesjonalne szkolenie. Wszystkie te działania pozwalają nam rozwijać się i osiągać sukcesy nawet w tak mało sprzyjających warunkach, jakim jest czas kryzysu.

■ Od kwietnia 2004 roku istnieje dział Sun & Fun Incentives, który zajmuje się obsługą klientów korporacyjnych.



AG Oddział w Polsce. Jest również stowarzyszone w PIT (Polskiej Izbie Turystyki) od 2004 roku. Przy organizacji imprez współpracuje z profesjonalistami z całego świata, renomowanymi liniami lotniczymi oraz doświadczonymi grupami osób pasjonujących się turystyką. Celem tego działu jest zapewnienie wysokiej jakości usług, bezpieczeństwa, komfortu i zadowolenia nawet najbardziej wymagającym klientom.

■ Co mają Państwo w planach na najbliższe miesiące?

- W naszej zimowej ofercie na pewno pojawi się Egipt i być może Dubaj. Do wszystkich planów na sezon zimowy podchodzimy jednak bardzo ostrożnie. Raczej będziemy starali się skoncentrować swoje działania na tworzeniu przyszłorocznej oferty. Nie zapominamy jednakże, że słońce świeci w Egipcie przez cały rok i zawsze jest dobry czas, żeby odwiedzić kraj faraonów i poznać jego bogatą kulturę.

■ Dziękuję za rozmowę.

Ewa Swzeda

TURYSTYKA | HOTEL LEDA - SPA**** NAJWYŻSZEJ JAKOŚCI

Relaks dla ciała i zmysłów

Rozmowa z **Moniką Różewską**, współwłaścicielką Hotelu LEDA SPA****

■ Hotel LEDA to typowo rodzinne przedsiębiorstwo z Wielkopolski. Skąd zatem pomysł na otwarcie hotelu w Kołobrzegu, stolicy polskiego wybrzeża?

- Gdy dwa lata temu pojawił się pierwszy pomysł założenia hotelu SPA, Kołobrzeg nie posiadał bogatej bazy turystycznej. Znajdowało się tu dużo ośrodków sanatoryjnych i domów wypoczynkowych, natomiast hoteli, które świadczyłyby usługi na światowym poziomie, było jak na lekarstwo. Postanowiliśmy wypełnić tę lukę. I tak w 2 lata powstało najnowocześniejsze centrum rekreacyjno-biznesowe w Kołobrzegu. Oficjalne otwarcie hotelu miało miejsce 18 kwietnia br., natomiast pierwsi goście przyjechali do nas już przed Wielkanocą.

■ Ośrodek powstał na silnych rodzinnych fundamentach. Czy największą grupę gości stanowią rodziny z dziećmi?

- Naszą ofertę kierujemy do wszystkich. Wśród gości przeważają nasi rodacy, choć nie brakuje także obcokrajowców, głównie ze Skandynawii. Są to zazwyczaj młode pary, dla których atrakcją jest cieplejszy klimat oraz kuszące ceny na zabiegi SPA & Wellness. Znaczną część naszych gości stanowią jednak rodziny z dziećmi. Posiadamy bo-

gatą ofertę gier i zabaw, aby zapewnić rodzicom i oczywiście dzieciom rozrywkę nawet podczas deszczowej pogody.

■ Jakie atrakcje hotel ma do zaoferowania swoim gościom?

- Dla najmłodszych zorganizowaliśmy pokój zabaw. Dodatkowo, jeśli rodzice wyrażą taką potrzebę, polecamy prywatną opiekunkę, która zaoferuje się dzieckiem, w czasie gdy rodzice korzystają z zabiegów SPA. Jesteśmy także w trakcie przygotowywania parku rozrywki, w którym nasi mali goście będą mogli korzystać z bogatego kompleksu huśtawek i zjeżdżalni.

Oprócz tego posiadamy jeden z najlepszych instytutów SPA na całym Zachodnim Pomorzu. Jesteśmy autoryzowanym instytutem niemieckiej firmy BABOR. Oferujemy zabiegi na ciało, twarz oraz ostatnio bardzo popularne masaże indonezyjskie. Naszą specjalnością są pakiety pobytowe dla kobiet w ciąży. Dla nich nasi specjaliści przygotowują indywidualny program zabiegów. Są one mniej inwazyjne i w pełni relaksacyjne. Natomiast światowym trendem jest SPA dla dwojga, gdzie zabiegi wykonywane są jednocześnie dla obu osób w jednym pomieszczeniu. Wszystko ma romantyczną oprawę: kolacja przy

świecach, kieliszek szampana podany do jacuzzi. To wszystko sprawia, że nasi goście czują się wyjątkowo. Zabiegamy o to, by po powrocie opowie-

konferencji, na specjalne życzenie udzielamy wyłącznie na rezerwację hotelu, tak aby zapewnić naszym gościom pełną swobodę.



dzieli znajomym o cudownych chwilach spędzonych w naszym hotelu. Dodatkowo dla gości prowadzących nocny tryb życia w podziemiach hotelu przygotowaliśmy klub, w którym organizujemy dyskoteki i wieczorki karaoke.

■ Czyli pełen wachlarz atrakcji dla urlopowiczów. Ale hotel posiada także ofertę biznesową.

- Do dyspozycji naszych gości oddajemy 5 sal konferencyjnych z wyposażeniem w najnowszy sprzęt audiowizualny. Natomiast dumą naszego hotelu jest ekskluzywna, kameralna sala biznesowa, urządzona w angielskim stylu. W przypadku większych



■ Dzięki temu hotel świadczy usługi na najwyższym poziomie. Dowodem tego jest także nominacja do tytułu JAKOŚĆ ROKU 2009.



- Dokładamy wszelkich starań, aby nasi goście czuli się wyjątkowo. Dla nas to jest najważniejsze. Obsługa podchodzi indywidualnie do potrzeb gości odwiedzających nasz hotel. Ponadto podstawową wartością hotelu dla nas jako właścicie-

wizerunek firmy. Zadowolony pracownik niesie satysfakcję naszym gościom. Nasze starania chcemy uwiarygodnić prestiżowymi tytułami, stąd udział w konkursie J A K O Ś Ć ROKU 2009.

■ Co wyróżnia Hotel LEDA spośród innych obiektów w Kołobrzegu?

- Atutem naszego hotelu jest jego niewielki rozmiar. Jednorazowo jesteśmy w stanie przyjąć około 220 osób. Jak na branżę hotelarską to stosunkowo niedużo. Dzięki temu, nasz gość nie pozostaje anonimowy, obsługa ma szansę dobrze poznać jego potrzeby. Oprócz tego znajdujemy się w nielicznym gronie hoteli, które są przyjazne alergikom. Dla nas najważniejsze jest zdrowie naszych gości. Dlatego mogą liczyć oni na pełną opiekę lekarską podczas wypoczynku.

■ Dziękuję za rozmowę.

Sylvia Kruk

TURYSTYKA | WEZYR HOLIDAYS WŚRÓD NOMINOWANYCH DO NAGRODY JAKOŚĆ ROKU 2009

Wezyr: Wakacje pod znakiem jakości

Rozmowa z **Adil Kaan Ergun**, dyrektorem generalnym Wezyr Holiday Service Sp. z o.o.

■ **Jubileusz 10-lecia istnienia to szczególnie ważny moment w historii każdej firmy. W przypadku Państwa biura podróży to podsumowanie wielu sukcesów, do których należy m.in. 350 tysięcy zadowolonych klientów i ugruntowana pozycja jednego z największych profesjonalnych organizatorów wyjazdów na rynku polskim. Jak Wezyr Holidays stał się liderem?**

- Jesteśmy częścią dużego holdingu OTI, który działa na terenie Europy. Jako odrębna spółka funkcjonująca na rynku polskim, specjalizujemy się w organizacji wyjazdów zagranicznych. Z powodu naszej 10-letniej, pełnej sukcesów, historii w organizacji wypoczynku w Turcji, polski rynek rozpoznaje Wezyra jako specjalistę od Turcji. Ale to nie wszystko co proponujemy urlopowiczom. Od 4 lat bowiem oferujemy wakacje w Egipcie, od 2 lat w Tunezji, a rok temu wystartowaliśmy z ofertą na wyjazdy do Grecji. Poza wycieczkami indywidualnymi, firmom i organizacjom oferujemy wyjazdy grupowe typu MICE (Meeting-Incentive-Conference-Event



- przyp. red.). O naszej pozycji zdecydował przede wszystkim trafny dobór hoteli.

■ **Czym charakteryzują się te obiekty?**

- Są wśród nich ekskluzywne hotele pięciogwiazdkowe z najwspanialszymi atrakcjami i udogodnieniami dla najbardziej wymagających klientów, jak również hotele na każdą kieszeń. Istotne jest, aby hotele i usługi odpowiadały potrzebom wszystkich klientów. Proponujemy zarówno rozwiązania uniwersalne dla mniej wymagających, jak i te luksusowe, w hotelach o najwyższym standardzie na świecie. Zatem każdy klient – ten z dużym budżetem, ale i ten z niewielkim, może wykupić u nas wakacje pełne przyjemności i odpoczynku. Przez cały okres istnienia, poza wynikami finansowymi, jesteśmy skoncentrowani na potrzebach klientów i profesjonalnej współpracy z naszymi partnerami. Fundamentami, na których budujemy naszą firmę, są odpowiedzialność, niezawodność, szacunek, profesjonalizm oraz innowacyjność. Wartości te wpływają

w dużym stopniu na właściwe relacje z pracownikami, partnerami oraz klientami.

■ **Czy prowadzona polityka jakościowa wynika z misji firmy?**

- Od zawsze wierzymy, że musimy dążyć do doskonałości. Czas mija, a firmy, które nie ulepszą swoich procesów, każdego dnia mogą „wypaść” z rynku. Naszym celem jest zadowolenie klientów, dzięki zapewnianiu profesjonalnych, opłacalnych i niezawodnych usług. Od roku 2006 pracujemy nad Systemem Zarządzania Jakością i właśnie wdrażamy certyfikat ISO 9001:2008, który jest podstawą w organizowaniu wakacji pełnych przyjemności i relaksu. Jako firma wchodząca w skład OTI Holding, tworzymy kulturę organizacyjną bazującą na jakości. Nasz Holding jest jedną z 5 największych firm turystycznych w Turcji, obsługujących przyjeżdżających turystów. A to zobowiązuje. W duchu podnoszenia jakości kierujemy firmą i zapewniamy usługi zgodnie z określonymi standardami.

■ **To znaczy?**

- Stworzyliśmy i doprecyzowaliśmy procesy planowania, realizacji usług,

kontroli, analizy oraz doskonalenia. Sprawdzamy opinie i poziom satysfakcji naszych partnerów, klientów, pracowników. Kontrolujemy procesy na każdym ich etapie. Mamy także świadomość, że możemy odnieść sukces tylko dzięki wykwalifikowanemu i kompetentnemu personelowi. Zapewniamy odpowiednie szkolenia wszystkim naszym pracownikom. Tylko w tym roku średnia szkoleń dla pracowników, którzy mają bezpośredni kontakt z klientem oraz naszych partnerów biznesowych wynosi 137 godzin na osobę. To znaczy, że tym pracownikom zorganizowaliśmy 18 dni szkoleń tylko w tym roku.

■ **Jakie podjęli Państwo działania w związku z obecną sytuacją rynkową?**

- Z powodu globalnych finansowych zawirowań, ten rok z całą pewnością jest trudniejszy niż rok poprzedni. Musieliśmy ostrożnie określić nasz program. W tak trudnym roku, kiedy działalność związana jest z większym ryzykiem, skupiliśmy się na wewnętrznej organizacji i efektywności. Aby podejmować słuszne decyzje, nieustannie obserwujemy rynek. Z naszymi partne-

rami, czy polskimi czy zagranicznymi, utrzymujemy długotrwałe relacje, bazujące na obustronnych korzyściach i na etyce biznesowej. To daje nam siłę konkurencyjności. Dodatkowo, używamy wielkiego know-how, które zacerpniliśmy od naszego Holdingu, który ma 17-letnie doświadczenie. Natomiast podczas planowania naszych usług przede wszystkim staramy się postawić w miejscu klienta. Stwarzamy możliwości zarówno z dobrych, jak i z tych gorszych doświadczeń.

■ **Na koniec chcę spytać o bliźsze, jak i te dalsze plany rozwoju Wezyr Holidays.**

- Od roku 2004 nasza działalność operacyjna wzrastała corocznie o 30%, a od 3 lat jesteśmy liderem w organizacji wypoczynku w Turcji na polskim rynku turystycznym. Określiłbym nasz cel, który poza utrzymaniem pozycji lidera w Turcji, zakłada wprowadzanie do naszej oferty dwóch nowych destynacji każdego roku oraz stałe rozszerzanie jej. Na tę chwilę planujemy wprowadzić nowe kierunki w roku

2010. W naszych nowych destynacjach z roku na rok zwiększamy działalność operacyjną i chcemy być jednym z 3 najbardziej popularnych polskich touroperatorów w tych krajach.

■ **To jednak tylko część planów.**

- Jako Wezyr, chcemy być najbardziej preferowanym, najbardziej szanowanym oraz najbardziej zaufanym tourooperatorem w Polsce wśród klientów i partnerów. Aby zrealizować tę wizję, dążymy do stałego rozwijania swojej oferty wyjazdów indywidualnych oraz typu MICE w tych destynacjach, w których tylko będzie to możliwe. Dzięki realistycznemu planowaniu i przewidywaniu, zapewniamy swoim klientom możliwości otrzymania rzetelnych informacji w krótkim czasie, stałego zwiększania różnorodności usług i produktu, jakości oraz satysfakcji. Wierzę, że Wezyr nadal będzie kojarzony z wyszukaną ofertą, a tym samym z niezapomnianymi wspomnieniami z wakacji.

■ **Dziękuję za rozmowę.**

Ewa Szweida

Marzenia do spełnienia

Malownicza Chorwacja, gorąca Hiszpania a może słoneczna Bułgaria? W bogatej ofercie biura podróży Funclub, każdy fan komfortowych podróży i niezapomnianych wrażeń znajdzie rozwiązanie dla siebie. Firma już od blisko 19 lat oferuje swoim klientom najwyższą jakość usług.

- Funclub powstał w 1990 roku. Zaczynaliśmy od spły-

wów kajakowych i imprez dla osób aktywnych. Jako operator regionalny, współpracowaliśmy wtedy głównie ze studentami. W miarę upływu lat zwiększała się liczba klientów spowodowała rozszerzenie oferty. Wkrótce rozpoczęliśmy organizację wyjazdów zagranicznych - mówi Piotr Sućko, właściciel firmy Funclub Sp. z o.o.

Obecnie Funclub jest operatorem turystyki autokarowej z bardzo ciekawą ofertą wycieczek w najodleglejsze zakątki Europy - Chorwacja, Hiszpania, Grecja, Bułgaria, Czarnogóra i wiele innych. Spółka jest organizatorem zarówno obozów młodzieżowych, wycieczek szkolnych, wczasów, jak i wyjazdów pielgrzymkowych.

Tworząc ofertę dla klientów, przede wszystkim kładzie nacisk na jakość transportu. Wycieczki autokarowe związane są najczęściej z kilkunastogodzinną podróżą. Zapewnienie komfortu i wygody pasażerom to kluczowe kwestie.

- Z myślą o minimalizowaniu niedogodności podróży i zmęczenia turystów wprowadziliśmy autokary o pod-

wyższym standardzie Royal Class, które posiadają zwiększone odstępy między rzędami, większą liczbę monitorów i indywidualne nawiewy dla każdego z pasażerów - podkreśla Piotr Sućko. - Obecnie 30% naszego taboru to standard Royal Class. Planujemy, że do 2013 roku wszystkie nasze autokary będą tak wyposażone - dodaje.

W dobie dążenia do zmniejszenia kosztów naszych wycieczek, Funclub odnotował blisko 50% wzrost liczby klientów. Wycieczki autokarowe okazują się nie tylko tańsze, ale i bardziej komfortowe.

W uznaniu jakości świadczonych usług, biuro otrzymało nominację do prestiżowego tytułu JAKOŚĆ ROKU 2009.

Natalia Zarzeka

ZAMOŚĆ | MIASTO KULTURY I INWESTYCJI

Hetmański Zamość zaprasza

Rozmowa z **Marcinem Zamoyskim**, Prezydentem Miasta Zamość

■ **W okresie letnim miasto zafundowało mieszkańcom wiele atrakcji turystycznych i kulturalnych. Zamość przeżył prawdziwe obłędzenie?**

- Frekwencja jak co roku była bardzo wysoka. W 2008 roku Zamość odwiedziło ponad 230 tysięcy turystów i chociaż jeszcze nie dysponujemy pełnymi danymi, myślę, że w tym roku było podobnie. W okresie letnim w zasadzie nie ma weekendu, podczas którego coś nie działałoby się na Starym Mieście. Jazz na Kresach, Festiwal Kultury Włoskiej, Zamojskie Lato Teatralne, to tylko kilka imprez, które rokrocznie organizujemy z myślą o mieszkańcach Hetmańskiego Grodu oraz odwiedzających nas turystach.

■ **Spacerując po Zamościu, trudno nie zauważyć jego ciekawej**



historii. W jaki sposób podkreślają Państwo bogatą tradycję miasta?

- Nawiązaniem do wielowiekowych kontaktów z włoską kulturą oraz do twórcy i architekta tego miasta, Włocha Bernardo Morando, jest Festiwal Kultury Włoskiej, który po 20 latach reaktywowaliśmy w 2008 roku. Dodatkowo jesteśmy w trakcie realizacji programu „Zamość miasto UNESCO, Pomnik Historii RP produktem turystycznym polskiej gospodarki”, który ma na celu odtworzenie przebiegu granic XVIII i XIX-wiecznych fortyfikacji miasta, z ich częścią utworzone zostanie muzeum militariów. Na ten cel pozyskaliśmy ze środków Unii Europejskiej blisko 40 milionów złotych, przy całkowitej wartości projektu w wysokości 65 milionów.

■ **Ale Zamość to nie tylko piękna renesansowa architektura. Po wieloletnich działaniach na rzecz powołania Zamojskiej Specjalnej Podstrefy Ekonomicznej, starania zostały uwieńczone sukcesem.**

- Pierwsze działania tworzenia terenów inwestycyjnych sięgają 1993 roku. Podjąłem wtedy starania, aby część obszaru miasta wyłączyć z produkcji rolnej i przeznaczyć pod działalność produkcyjną. Tereny przestały być rolne, ale niestety tematu nie kontynuowano. W 2007 roku ponownie rozpoczęliśmy działania na rzecz utworzenia w Zamościu podstrefy ekonomicznej. Od 30 czerwca 2009 roku formalnie mamy podstrefę, teraz przed nami dużo pracy, aby zapelnąć ją inwestorami, którzy zaoferują miejsca pracy mieszkańcom Zamościa i okolic.

■ **Co miasto ma do zaoferowania nowym inwestorom?**



- Oprócz uzbrojonych terenów położonych przy głównych ciągach komunikacyjnych i zwolnień z podatków dochodowych i od nieruchomości, niewątpliwym atutem Zamościa jest jego położenie przy wschodniej granicy Unii Europejskiej, a tym samym bliskość przejść granicznych z Ukrainą.

Ale grunty inwestycyjne to nie wszystko. Zamość ma dobrze rozwinięty sektor edukacyjny,

który kształci specjalistów z różnych dziedzin. Nasi mieszkańcy to dobrze wykwalifikowana kadra techniczna i zawodowa, dlatego potencjalni inwestorzy mogą liczyć na miejscowego pracownika w każdej dziedzinie.

■ **Czy miasto podjęło już kampanię promującą nowo powstałą strefę?**

- Promocję rozpoczęliśmy w ubiegłym roku. Zorganizowaliśmy wtedy pierwsze Międzynarodowe Spotkanie Eksporterów

i Inwestorów Zagranicznych EXEAST 2008. W tym roku byliśmy współorganizatorem polsko-kazachstańskiego forum gospodarczego, gdzie ok. 50 przedstawicieli kazachskiego biznesu poszukiwało nowych partnerów handlowych. Byli tam również przedstawiciele zamojskiego biznesu. Oczywiście współpracujemy z Polską Agencją Informacji i Inwestycji Zagranicznych, gdzie również można znaleźć nasze oferty inwestycyjne.

■ **Czy zgłosili się już pierwsi zainteresowani?**

- Codziennie odbieramy po kilka telefonów od przedsiębiorców zapytaniem o możliwości inwestycyjne w strefie. Przyjmujemy wszystkich, którzy zainwestują i stworzą w naszym mieście nowe miejsca pracy.

■ **Życzymy więc dużo sukcesów. Dziękuję za rozmowę.**

Sylvia Kruk
Więcej na: www.zamosc.pl

TURYSTYKA | EXIM TOURS NOMINOWANE DO TYTUŁU JAKOŚĆ ROKU 2009

EXcytujące podróże

Rozmowa z Piotrem Czorniejem, dyrektorem ds. marketingu, mediów, PR i technologii Exim Tours Sp. z o.o.

■ W tym roku spółka obchodzi swoje 13. urodziny. Profesjonalizm, jakość, bogata oferta oraz miła obsługa sprawiły, że na przełomie tych lat osiągnęli Państwo pozycję jednego z najlepszych touroperatorów w Polsce. Na co zwracają Państwo największą uwagę w swojej pracy?



- Exim Tours to przede wszystkim bardzo duża grupa turystyczna, należąca do rodziny Państwa Ellili. Pierwsze biuro powstało w Czechach, później w 1996 roku w Polsce, a w chwili obecnej znajdują się one również na Węgrzech, Słowacji i w Rumunii. Naszym celem jest zapewnienie komfortowych oraz bezpiecznego wypoczynku niezależnie

od obranego kierunku. Wiemy, że tylko doskonale zorganizowane wakacje dostarczą wielu niezapomnianych chwil, dlatego też proponujemy wyłącznie sprawdzone oferty.

■ Jakże kraje można odwiedzić korzystając z oferty Exim Tours?

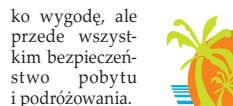
- Oczywiście Tunezja i Egipt, ale również wyspy greckie oraz Turcja. Jeżeli chodzi o dalsze kierunki to specjalizujemy się w basenie Morza Karaibskiego. Organizujemy podróże na wyspy Margarita, Kuba i Dominikana, ale również wycieczki do Meksyku czy Wenezueli. W tym roku po raz pierwszy wyłączyliśmy do oferty Zjednoczone Emiraty Arabskie, a w zimowym katar

logu pojawiła się Tajlandia. Są to wyjazdy, które zainteresują zarówno amatorów aktywnego zwiedzania, jak również zwolenników błędnego wypoczynku. Przede wszystkim podróże te skierowane są do turystów pragnących zażywać kąpieli nie tylko morskich, ale także słonecznych, mając jednocześnie możliwość zapoznania się z bogatą kulturą i zabytkami danego kraju.

■ Biuro ubiega się o tytuł JAKOŚĆ ROKU 2009. Z czego wynika Państwa polityka jakościowa?

- Z całą pewnością z naszej misji, którą jest ciągły i nieustanny rozwój. Staramy się cały czas uatrakcyjnić nasze produkty tak, aby odpowiadały oczekiwaniom naszych klientów. Jesteśmy też członkiem Polskiej oraz Górnośląskiej Izby Turystyki, co zobowiązuje nas do świadczenia usług o najwyższym standardzie jakościowym. Obserwujemy też, że klienci masowo do nas wracają, co tylko potwierdza właściwy kierunek rozwoju, jaki obrał się. W dużym stopniu za jakość świadczonych przez nas usług odpowiedzialni są ludzie, dlatego też starannie dobieramy i szkolimy pracowników. Są to w większości osoby zaufane i związane z firmą Exim Tours od wielu lat - często od samego początku. Równie ważnym elementem polityki jakościowej, wpływającym na naszą działalność jest własna sieć hoteli Prima Life oraz wyłączność na korzystanie z 5 samolotów litewskiej linii lotniczej Aurela Airlines. Gwarantujemy to naszym turystom nie tyl-

ko wygodę, ale przede wszystkim bezpieczeństwo pobytu i podróżowania. ■ Na koniec chcę spytać o obecną sytuację panującą w branży turystycznej. Czy kryzys bardzo jest dla Państwa odczuwalny?



- Lipiec i sierpień były dla nas dobrymi miesiącami. Oczywiście musieliśmy dostosować się do zaistniałej sytuacji, obniżając marżę i ceny, natomiast wycieczki wykupowane były najpóźniej na tydzień przed wylotem.

W chwili obecnej mamy blisko 300 rezerwacji dziennie, choć liczymy się też z tym, że wrzesień i październik mogą być nieco słabsze. Wydał się już katalog zimowy, w którym znajduje się wiele nowych i ekscytujących wycieczek do egzotycznych krajów. Jestem przekonany, że spotka się z równie dużym zainteresowaniem, co proponowane wyjazdy w sezonie letnim.

■ Dziękuję za rozmowę.
Ewa Szweida

TURYSTYKA | AGENCJA TURYSTYCZNA PODRÓŻYJ.COM.PL - MOCNA MARKA NA ŚLĄSKIM RYNKU

Spełniamy wakacyjne marzenia



Rozmowa z Katarzyną Warszawską, kierownikiem salonu podróżyj.com.pl

■ Polacy przez lata skoszaroni byli za żelazną kurtyną. Czy w związku z tym chętniej wybierają wyjazdy zagraniczne niż urlopy w Polsce? Jakże kierunki podróży są najpopularniejsze?



- Obalenie komunizmu, otwarcie granic i czas wolnego państwa pokazał, że świat stoi otworem na wyciągnięcie ręki. Dziś Polacy to klienci świadomi swoich potrzeb i praw. Wyjeżdżają regularnie i mają ulubione kierunki. Niezmiennie królują Egipt, Tunezja i Turcja. Są to kraje konkurencyjne cenowo i gwarantujące piękną pogodę o każdej porze roku. Swoje triumfy święcą także bardziej egzotyczne obszary. Kenia, Meksyk, Brazylia, Kuba - to miejsca, o których marzy przeciętny Polak i coraz

częściej te marzenia realizuje.

■ Wiele mówi się o światowym kryzysie. Czy spowodował on spadek ilości wybieranych przez Polaków wycieczek?

- Z pewnością tak, ale najgorsze już za nami. Przestraszeni

kryzysem Polacy zawiesili decyzję o wyjazdach wakacyjnych. Taki stan utrzymywał się szczególnie na przełomie 2008 i 2009 roku. Ci klienci wracają jednak do nas teraz. Przesunęli swoje urlopy na późniejszy okres. Chętnie korzystają z ofert last minute i z pewnością nie żałują swoich decyzji.

■ Jak wybrać najlepszą wycieczkę?

- Przede wszystkim należy odpowiedzieć sobie na pytanie gdzie i w jakim celu chcemy po-

jechać. Czy mają to być leniwe wakacje na plaży nad ciepłym morzem, czy aktywny wypoczynek w pięknych górach lub w znanym mieście. Po zweryfikowaniu własnych potrzeb najlepiej zgłosić się do dobrej agencji turystycznej, która, dysponując ofertami wielu biur podróży, dobierze wyjazd, o jakim marzy klient.

■ Tak, ale biura podróży upadają. Jak zatem zaufać agencjom turystycznym?

- Nie należy utożsamiać agencji turystycznej z biurem podróży. To dwa zupełnie różne w specyfice swego działania podmioty. Agencja jako taka nie organizuje wyjazdów, a jedynie pośredniczy w zakupie wycieczki pomiędzy klientem a danym tourooperatorem. Agenci turystyczni dysponują ofertami kilku, czasem kilkunastu biur podróży. Dzięki temu w jednym miejscu

mamy możliwość uzyskania informacji o kilku różnych ofertach, porównania ich oraz wyboru najatrakcyjniejszej.

■ W jaki sposób agencja PODRÓŻYJ.COM.PL dba o zadowolenie swoich klientów?



- Priorytetem naszych działań jest nastawienie na spełnianie ich potrzeb, na spełnianie wakacyjnych marzeń. Służymy pomocą w wyborze najdrobniejszych detali - lotniska, z którego klient wylatuje na wakacje, hotelu a nawet konkretnego pokoju czy dodatkowych atrakcji na miejscu, takich jak wycieczki fa-

kultatywne czy animacje zabaw dla dzieci. Nasi doświadczeni i wykwalifikowani pracownicy towarzyszą klientowi przy wyborze wycieczki, cierpliwie wyjaśniając wszelkie niejasności, odpowiadając na najtrud-



niejsze pytania i przypominając o niezbędnych formalnościach jak chociażby zakup waluty, ubezpieczenie czy zaszczepienie przeciw egzotycznym chorobom.

■ Czy takie nastawienie procentuje?

- Z pewnością. Dość powiedzieć, że w ciągu ostatniego roku

zdobyliśmy szerokie grono zadowolonych, powracających klientów. Są to osoby, które nam zaufały i nie zawiodły się. Dlatego kolejny, trzeci, czwarty raz decydujemy się na współpracę z nami i polecają nasze usługi swoim znajomym i najbliższym. To dla nas większa nobilitacja, ale i motywacja, aby utrzymać wysoki poziom obsługi klientów.

■ Gdzie można skorzystać z Państwa usług?

- Budowanie sieci naszych agencji rozpoczęliśmy od Bielska - Białej. Zapraszamy do naszego biura w pasażu handlowym w CH Auchan, przy ulicy Boh. Monte Cassino, przez siedem dni w tygodniu od godziny 9 do 21. Cechuje nas także mobilność - gdy zachodzi taka potrzeba dojeżdżamy do miejsca wskazanego przez klienta na terenie Śląska, aby sfinalizować współpracę.

■ Dziękuję za rozmowę.
Krzysztof Stadler

Centrum Turystyki OSKAR®

WAKACJE LETNIE

BULGARIA 14 dni
10.09 - 23.09 2009
Apartament ** - 699 zł
Hotel Boston **+ - 699 zł
Hotel Cristal ***+ - 799 zł
Hotel Bahami *** - 899 zł

CHORWACJA 12 dni
15.09 - 28.09 2009
Makarska Apartament ** - 699 zł
Makarska Apartament *** - 799 zł

Centrum Turystyki OSKAR - OSKAR Sp. z o.o.
pl. Wolności 2/4c, 61-738 Poznań email: info@oskar.com.pl

WYNAJEM AUTOKARÓW

ZIMA

FRANCJA
WŁOCHY
SYLWESTER

INFOLINIA 0801 00 31 04
tel.: (61) 852 45 72

BUDOWNICTWO | SPÓŁKA SUPERBET NOMINOWANA DO TYTUŁU JAKOŚĆ ROKU 2009

Wszystkie drogi prowadzą do... SUPERBET!

Rozmowa z **Jolantą Rola-Zawadzką**, współwłaścicielem SUPERBET J. Zawadzki i Wspólnicy Sp. j.

■ SUPERBET jest liderem regionalnym w produkcji wyrobów drogowych. Co przesądziło o Państwa sukcesie?

- Fundamentem osiągnięć SUPERBET jest świadomość wielkiej wartości kapitału ludzkiego. Od początku istnienia firmy, tj. od 1983 roku, stale inwestujemy w rozwój wiedzy i umiejętności personelu. Nasi pracownicy codziennie tworzą sukces SUPERBET, a my ze swej strony zapewniamy im ku temu odpowiednie warunki. W przeprowadzonym przez firmę Hewitt Poland badaniu „Najlepsi Pracodawcy 2009” zajęliśmy pierwszą pozycję w branży produkcyjnej oraz drugą pozycję wśród małych i średnich firm.

o sukcesie przesądziły promowane przez nas wartości - solidność, uczciwość, sumienność i praca zespołowa. Ponadto - stałe dążenie do doskonałości. Zdaliśmy sobie sprawę z tego, że na żadnym etapie nie można sobie pozwolić „osiągnąć idealny stan idealny”. Zawsze istnieje pole do usprawnień i ulepszeń.

■ Jest to więc filozofia ciągłego doskonalenia biznesu?

- Zgadza się. Jej wynikiem jest niezwykle wysoka jakość naszych produktów drogo-



wych - betonowej kostki brukowej, obrzeż i krawężników, a także elementów stropowych i dodatkowych. Dzięki jakości, wygrałmy z konkurencją oraz przejeżdżamy większą część z odbiorców z rynku regionalnego. Nasze produkty są niezawodne. Świadczy o tym znikoma liczba reklamacji. Narzędziem ciągłego doskonalenia jest wdrożony i ściśle przestrzegany - Zintegrowany System Zarządzania zgodny z normami ISO 9001, ISO 14001 oraz ISO 18001.

■ Jakie korzyści przyniosło wdrożenie Zintegrowanego Systemu Zarządzania?

- Dzięki temu systemowi efektywnie rozwiązujemy wiele problemów. Każdy pracownik bierze pełną odpowiedzialność za przypadający mu etap procesu oraz za jego usprawnianie. Wymierne korzyści to niska awaryjność, optymalne zużycie surowców, krótkie przestoje produkcyjne, efektywne wykorzystanie energii oraz wysoka jakość. Nasze wyroby podlegają codziennej kontroli w zakładowym laboratorium pod kątem wymaganych norm parametrów.

■ Jakość produktów to nie jedyna przewaga konkurencyjna SUPERBET.

- Zbudowaliśmy z kontrahentami partnerskie, wiarygodne relacje, oparte na współpracy. Jesteśmy elastyczni, dostosowujemy się do indywidualnych potrzeb biznesu naszych klientów. Jest to sztuka dostarczania im tego, czego potrzebują, w miejscu i czasie, w którym tego potrzebują. Ponadto, nasza współpraca z klientami nie kończy się w momencie sprzedaży. Jesteśmy z nimi w stałym kontakcie, gotowi na każdą sytuację.

■ Jakie jest największe osiągnięcie SUPERBET na przestrzeni ostatniego roku?

- Niewątpliwie jest nim uruchomienie innowacyjnej na skalę światową linii technologicznej OMAG Simatic. Dzięki bogatym możliwościom tej linii, mamy przyjemność przedstawić Czytelnikom Gazety Prawnej nową serię SUPERBET IDEAL, składającą się z czterech typów kostek brukowych: KALCYT, FEERIA COLOR, AQUALINE oraz RETRO. Są to wyroby szlachetne, odznaczające się prostotą i elegancją wypływającą z natury. Produkty IDEAL wytwarzane są z wykorzystaniem najnowszych technologii formowania i barwienia, znacznie odróżniających je od znanych na rynku wyrobów standardowych. Koszty KALCYT są odwzorowaniem naturalnego kamienia wapiennego, ręcznie

obrabianego. Zaspokoją oczekiwania tych klientów, dla których istotne jest naturalne i surowe piękno wydobywanych z ziemi skał. Posiadają one szereg zalet wapienia naturalnego, w tym wizualnych, będąc jednocześnie znacznie

że nieograniczone możliwości uzyskiwania cieniowania barw w wyrobie. Spełniają oczekiwania klientów pragnących uzyskać w swoim otoczeniu wyrazisty efekt malarski. Z kolei AQUALINE to atrak-

powierzchni. W rezultacie eksponowane zostają ozdobne kruszywa: marmur, bazalt, granit czy porfir, co daje wizualny efekt naturalnej skały. Kolekcję IDEAL zamyka kostka RETRO, stylizowana na antyczny bruk. Specjalna obróbka nadaje wygląd wielowiekowego użytkowania, cechujący się elegancją, harmonią i umiarem.

■ Co skłoniło Państwa do wprowadzenia takich rozwiązań technologicznych?

- Misją firmy SUPERBET jest dostarczanie produktów o najwyższym światowym standardzie. Pragniemy zaspokajać oczekiwania najbardziej wymagających klientów. Postawiliśmy na systematyczne wprowadzanie innowacji, jednocześnie będąc firmą przyjazną środowisku i człowiekowi. Dlatego zrównoważony rozwój i bezpieczne warunki pracy są dla nas równie ważne, jak uzyskanie zadowolenia klientów. Udowodniłmy, że na terenie podlaskiej wsi można z powodzeniem prowadzić biznes najwyższej klasy. Tam, gdzie wielu wciąż widzi Polskę „B”, my rozwijamy nowoczesną i zaawansowaną technologicznie gospodarkę, nie oglądając się na spowolnienie gospodarcze.

■ Dziękuję za rozmowę.

Andrzej Majewski

Więcej na www.superbet.com.pl



bardziej wytrzymałymi i tańszymi. Podobnie jak KALCYT, FEERIA COLOR to kostki barwione innowacyjną technologią FEERIA Color, sterowaną komputerowo, dającą niemal-

cyjnie wyglądające kostki dekoracyjne, których struktura przypomina jawnokrystaliczną strukturę skał magmowych. Powstają dzięki technologii uszlachetniania wierzchniej

Grupa do zadań specjalnych

Poznaj **ADM Consulting Group** - profesjonalny zespół doradców, który przeprowadzi Cię przez biurokratyczne meandry prosto do sukcesu Twojego biznesu. **ADM Consulting Group** to twórcze i kreatywne doradztwo, oparte o możliwe najlepsze rozwiązania dla Twoich indywidualnych, unikatowych potrzeb. Doradztwo potwierdzone nominacją do tytułu **JAKOŚĆ ROKU 2009**.



Consulting Group zapewnia oszczędność czasu, pieniędzy, a przede wszystkim redukuje ryzyko niepowodzenia do minimum.

Dzięki bogatemu doświadczeniu w realizacji wielu projektów unijnych, ADM Consulting Group podczas szkoleń biznesowych przekazuje praktyczne umiejętności pozyskiwania funduszy unijnych. Umiejętności oparte o zdefiniowane, sprawdzone praktyki i metody, a także techniki, dostosowujące sporządzaną dokumentację do wymogów Komisji Oceny aplikacji.

ADM Consulting Group to także najwyższej klasy specjaliści IT, posiadający rozległe doświadczenie w projektowaniu kompleksowych, wydajnych systemów informatycznych, dostosowanych do potrzeb biznesu danego klienta.

We wszystkich trzech filarach działalności firmy, dbałość o jakość realizowanych usług jest najwyższym priorytetem.

Andrzej Majewski

Więcej na www.admgroup.pl

Skuteczni w Internecie

Pozyskanie nowych klientów, obniżenie kosztów, ograniczenie ryzyka, bezpieczeństwo, poprawa wizerunku - to tylko wybrane korzyści, których doświadczyło 20 tys. Klientów OGICOM. Jak jakości postrzega ten lider rynku, nominowany do tytułu **JAKOŚĆ ROKU 2009**?

OGICOM jako pierwsza firma na rynku świadczy zintegrowany pakiet usług, dostosowany do indywidualnych potrzeb danego biznesu, obejmujący: domeny, utrzymanie serwerów, pozycjonowanie, serwisy i sklepy www, backup danych on-line, wirtualny faks i statystyki.

Innowacyjne usługi gwarantują strategiczną obecność firmy Klienta w Internecie. Najnowocześniejsze serwery zlokalizowane w bezpiecznej serwerowni, regularne audyty, funkcjonalność oprogramowania oraz kompetentny zespół - oto gwarancja spokoju i pewności najwyższej jakości usług. Nowoczesne Biuro Obsługi Klienta, zaawansowany system pomocy technicznej i kilka niezależnych systemów komunikacji gwarantują wygodną, szybką i sprawną obsługę.

Największą siłą OGICOM są ludzie - każdy doradca przechodzi minimum 100 godzin szkoleń w ciągu



roku - to zapewnia indywidualne podejście do Klienta na najwyższym poziomie, w dodatku doradcy są fizycznie dostępni we wszystkich większych miastach w Polsce. Dla każdej firmy, która chce kompleksowo, w jednym miejscu, zaspokoić swoje potrzeby w zakresie usług internetowych, a jednocześnie ceni sobie wygodę bezpłatnego kontaktu z indywidualnym doradcą - odpowiedzią jest OGICOM.

Warto zauważyć, że już został on dwukrotnie uhonorowany przez „Magazyn Internet” - za najlepszy kreator stron www oraz za najszybszy system antyspamowy w Polsce, także przez Politechnikę Wrocławską - wyróżnieniem „Biznes przyjazny nauce”.

Jak mówi prezes **Krzysztof Szyszka**: „Tworzymy przestrzeń współpracy, w której kompleksowa oferta i wysoka jakość, wsparcie indywidualną obsługą, spotykają się z dbałością o rozwój biznesu Klienta”.

Andrzej Majewski

Więcej na www.ogicom.pl

enova – eleganckie zarządzanie

Oprogramowanie enova to kompleksowe i optymalne rozwiązanie firm, skrojone na miarę Twoich potrzeb i powyżej Twoich oczekiwań. Co więcej, nominowane do tytułu **JAKOŚĆ ROKU 2009**.



Oprogramowanie enova to inteligentny system rozwiązujący skomplikowane problemy zarządzania w firmie. Dzięki wdrożeniu tego - dostosowanego w pełni do unikatowych potrzeb danego biznesu - systemu, będącego jak wizyta u wirtualnego krawca szycjącego idealnie na miarę, zarządzanie staje się swobodne, szybkie i sprawne. Takie wirtualne ubranie rośnie razem z firmą, zwiększając swoją bogatą funkcjonalność. Rozbudowa aplikacji nie wymaga reorganizacji firmy, wymiany baz, konwersji, migracji danych. Ale przede wszystkim - nie wymaga wysokich nakładów finansowych.

enova to system ekspercki, oferujący znaczną oszczędność czasu i środków. Aplikacja składa się z modułów zarządzających określonymi aspektami działalności firmy: kadrami, płacami, ewidencją środków, fakturami, gospodarką magazynu,

nową, sprzedażą, księgą inwentarową, księgowością, relacjami z klientami, akcją, windykacją czy sprzedażą mobilną. enova współpracuje z bazami danych Microsoft SQL Server oraz MySQL. System jest w pełni zintegrowany ze środowiskiem MS Office, a także współpracuje z oprogramowaniem branżowym i specjalistycznym, skupiając całość funkcjonowania firmy w jednej aplikacji. Architektura aplikacji umożliwia również wykorzystanie systemu w rozwiązaniach internetowych. Ponadto, enova jest jednym z najszybciej aktualizowanych zintegrowanych systemów do obsługi firmy.

Niezawodność enova - zdobywcy wyróżnienia w kategorii „Oprogramowanie do zarządzania” w konkursie Microsoft Aplikacja Roku 2006, opiera się na wieloletnim doświadczeniu jej twórców - specjalistów firmy Soneta, która posiada prestiżowe miano Złotego Partnera Microsoft.

Andrzej Majewski

Więcej na www.enova.pl

BANKOWOŚĆ | SBRzR W GRONIE NAJDYNAMICZNIJ ROZWIJAJĄCYCH SIĘ INSTYTUCJI FINANSOWYCH W POLSCE

Bank, któremu można zaufać

Rozmowa z Janem Bajno, prezesem zarządu Spółdzielczego Banku Rzemiosła i Rolnictwa w Wołominie

■ Za datę powstania Banku przyjmuje się rok 1926. Dzisiaj należą Państwo do grupy największych banków spółdzielczych działających w Polsce, oferując swoje usługi klientom indywidualnym, firmom oraz osobom prowadzącym działalność gospodarczą. Jakże lata były najbardziej przełomowe dla Banku?



- W 1989 roku, po upadku komunizmu i rozpoczęciu przemian polityczno-gospodarczych, postanowiliśmy powrócić do korzeni naszej instytucji. Przywróciliśmy jej w pełni spółdzielczy charakter funkcjonowania, zmieniając jednocześnie nazwę na Spółdzielczy Bank Rzemiosła i Rolnictwa. Zmiany te ożywiły kulturowanie misji założycieli oraz zwiększyły skuteczność i skalę wpływu na rozwój ekonomiczny, społeczny, a także kulturalny lokalnego środowiska. W okresie ostatnich 20 lat, Bank zmienił radykalnie swój wizerunek, wielokrotnie fundusze własne oraz skalę działalności. Tradycja ponad 83 lat działania połączona z nowoczesnością wpisała nas na stałe w życie województwa mazowieckiego. To, co wyróżnia Bank to misja, której celem jest rozwi-

janie lokalnej przedsiębiorczości, obrona jej interesów gospodarczych i wspomaganie rozwoju przyjaznego mieszkaniom środowiska, w którym funkcjonują placówki naszego Banku. Wspieranie małej i średniej przedsiębiorczości jest nie tylko naszym moralnym obowiązkiem, ale przede wszystkim nadzieją na wspólny sukces i nowe miejsca pracy.

■ W jaki sposób realizują Państwo swoją misję?

- Przede wszystkim jesteśmy inicjatorem rozwoju przedsiębiorczości. Uczestniczymy w rozwoju lokalnego biznesu, wspierając rozwój firm nie tylko od strony produktów i usług bankowych, ale również partycypując we współtworzeniu dobrych warunków do rozwoju rodzimej zdrowej konkurencji. Znajdujemy się w gronie organizatorów corocznej imprezy promującej środowisko lokalnej przedsiębiorczości, jaką jest Wystawa Biznesu Powiatu Wołomińskiego. Bank angażuje się również w przedsięwzięcia kulturalne. Wspieramy finansowo i organizacyjnie m.in.: rekonstrukcję „Cudu nad Wisłą – Bitwa Warszawska 1920 roku”, roz-

nicowe wydanie płyty wspomnieniowej w podziękowaniu Jerzemu Hoffmannowi za ekranizację „Trylogii”, a także wydawnictwa płytowe „Be My Love” i „O Sole Mio” - Bogusława Morki. Staramy się również angażować w działalność społeczną, wspierając służbę zdrowia oraz działalność edukacyjno-wychowawczą dla dzieci i młodzieży, m.in. w zakresie pomocy finansowej dla przedszkoli, szkół podstawowych i gimnazjów, jak również ognisk Towarzystwa Przyjaciół Dzieci oraz Fundacji zajmującej się uzdolnioną polską młodzieżą zamieszkałą na Ukrainie.

■ Bank stoi przed szansą uzyskania tytułu JAKOŚĆ ROKU 2009. Co jest dla Państwa najważniejsze w zakresie prowadzonej polityki projakościowej?

- Stale dążymy do poprawy jakości oferowanych produktów i usług. Sprawą zasadniczą jest zapewnienie klientom poczucia bezpieczeństwa powierzonych środków oraz oferowanie takich rozwiązań, które są przez nich akceptowane. Zależy nam na pełnej realizacji strategii, ukierunkowanej na zrównoważony rozwój, bazujący na dynamicznym kapitale ludzkim, jego wiedzy, umiejętnościach i zaangażowaniu. Działamy na

rynku lokalnym i obsługujemy klientów indywidualnych oraz w dużej mierze małe i średnie przedsiębiorstwa. Elementy, na których bazujemy, to przede wszystkim dobre poznanie klienta, budowa wzajemnego zaufania, rozwi-



janie partnerskich relacji, dostosowanie produktów, usług oraz organizacji pracy Banku do jego potrzeb i oczekiwań, a także koncentrowanie zasobów ludzkich i technicznych na obsłudze klienta. Za swoją skuteczną działalność Bank wielokrotnie był nagradzany i wyróżniany m.in. jako najdynamiczniejszy „Polski

Bank Spółdzielczy”, tytułami: „Bank Przyjazny Firmie”, „Bank Przyjazny dla Przedsiębiorców” w latach 2002, 2007 i 2008 oraz Godłem „Europejski Standard 2008” i Srebrnym Medalem Polskiego Sukcesu 2008 za wysoką jakość pro-

duktów bankowych i społeczne działania na rzecz kultury w powiecie wołomińskim. ■ Na koniec proszę o podsumowanie ubiegłego roku i krótkie przedstawienie Państwa planów na najbliższy czas. - Miniony rok przyniósł nam bardzo dobre wyniki. Przychody Banku przekroczyły 53 mln zł, co ozna-

cza wzrost aż o 34,5%. Sukces ten zawdzięczamy przede wszystkim strategii konkurowania z bankami komercyjnymi, której podstawą jest elastyczność, bogata i przejrzysta oferta produktów i usług bankowych oraz znajomość potrzeb klienta. Gwarantuje to stabilność prowadzenia działalności, szczególnie w przypadku firm. Nie pozostawiamy klienta samemu sobie, gdy sytuacja losowe lub czynniki zewnętrzne przysparzają mu licznych problemów w prowadzeniu firmy. Nie oferujemy produktów obarczonych wysokim ryzykiem i nie angażujemy też środków bankowych w takie przedsięwzięcia, stąd też unikaliśmy problemów, które dotknęły banki komercyjne. Chcemy kontynuować dotychczasowe działania, jednocześnie odpowiednio je modyfikując, stosownie do zmieniających się warunków prawnych i gospodarczych. Nadal będziemy inwestować w podnoszenie kwalifikacji naszych pracowników, rozwój sieci placówek, bankowości elektronicznej oraz bezpieczeństwo Banku. Zależy nam na dalszym dynamicznym rozwoju oraz na pełnym zadowoleniu klientów z naszej pracy.

■ Dziękuję za rozmowę.

Ewa Szweda

Nowość w ofercie firmy MARSYL

Przyprawa do marynowania grzybów podkreśli doskonałość smaku jesiennych przetworów.



reklama



OŚWIETLENIE | SPÓŁKA WOJNAROWSCY

NOMINOWANA DO TYTUŁU JAKOŚĆ ROKU 2009

Innowacyjny strumień światła

Rozmowa z Damianem Wojnarowskim, prezesem zarządu Wojnarowscy Sp. z o.o.

■ Od niezwyklej żarówki aż do najbardziej nietypowego i specjalistycznego oświetlenia na indywidualne zamówienie. Czy każdy znajdzie w Państwa ofercie produkt dla siebie?

- Sądzę, że każdy. W naszej ofercie znajduje się ok. 10 000 rodzajów źródeł światła 70 różnych marek! W spręż oświetleniowy zaopatrujemy szpitale, wojsko, administrację publiczną, porty lotnicze, telewizję, kino, zakłady przemysłowe, hurtownie. Wygraliśmy większość przetargów na najbardziej nietypowe zamówienia, sprowadzamy wyroby z całego świata w maksymalnie krótkim czasie.

■ Chyba niewiele jest takich firm w Polsce?

- Branża oświetleniowa jest branżą niszową. Jako firma z 20-letnim doświadczeniem, z tak szeroko ofertą - zwłaszcza żarówek specjalistycznych dla różnych branż - jesteśmy jedyni. Wiele przedsiębiorstw zwraca się do nas z pytaniami o najnowszą technologię oświetleniową, co świadczy o zaufaniu, jakim darzą nas klienci.

■ Jak osiąga się pozycję lidera?

- Zdobyliśmy ją dzięki innowacyjności. Współpracując z producentami źródeł świa-

ła z całego świata, jesteśmy otwarci na nowe technologie i pierwsi wdrażamy je na rynek polski. Zostałem wytypowany do reprezentowania Polski w grupie roboczej organizacji CELMA. Dzięki temu mogę przyglądać się trendom światowego przemysłu oświetleniowego i wraz z zespołem młodych, kreatywnych specjalistów, którzy tworzą naszą firmę, szybko wprowadzać nowe produkty, stając się ich prekursorem na rynku polskim.

■ O jakie produkty chodzi?



- Branża oświetleniowa zmierz ku energooszczędnym i ekologicznym rozwiązaniom. W naszej ofercie mamy szereg produktów własnych marek odznaczających się najnowszą technologią: Spectrum i Carlamp, a także najwię-



szych producentów, m.in. General Electric, Philips, Osram. Absolutną nowością są źródła światła typu LED, które w niedalekiej przyszłości całkowicie zrewolucjonizują rynek oświetleniowy, wypierając tradycyjną zwykłą żarówkę.

■ Firma Wojnarowscy претендуje do tytułu JAKOŚĆ ROKU 2009. W jaki sposób spółka dba o jakość?

- Każda grupa źródeł światła musi spełniać wszelkie parametry, często bardzo rygorystyczne, dlatego przed wprowadzeniem ich na rynek poddawane są do kładnym testom w naszym laboratorium. Wdrożyliśmy system zarządzania jakością ISO 9001 oraz ochrony środowiska ISO 14001. Doskonala jakość naszych żarówek dostrzegana jest również w Europie. Wszelkie dowody uznania w formie rekomendacji, wyróżnień i nagród motywują nas do dalszego rozwoju i potwierdzają, że idziemy w dobrym kierunku - ku nowoczesności.

■ Dziękuję za rozmowę.

Marta Prusek - Galińska

Nowe salony mebli

Bodzio zapraszają!

Warszawa, Al. Krakowska 97
Tel. 022/ 60 90 120

Aby wygodniej było żyć

„BODZIO”

Fabryka Mebli „BODZIO” Goszcz, ul. Sycowska 16, 56-416 Twardogóra
tel. +48 071 31 58 666, fax +48 071 39 87 366
bodzio@bodzio.pl ; www.bodzio.pl

Poznań, ul. Zamenhola 130
tel. 061/ 87 88 080