



ПРОЕКТ ЗА СЕРТИФИЦИРАЊЕ НА ПРЕТПРИЈАТИЈА ЗА ФЕР ПРАКТИКИ КОН ПОТРОШУВАЧИТЕ ВО СКОПСКИОТ И ПОЛОШКИОТ ПЛАНСКИ РЕГИОН

Институт за стратешки истражувања и едукација



ДАЛИ ВАШАТА КОМПАНИЈА Е ПРЕПОЗНАТЛИВА ПО ФЕР ОДНОС КОН ПОТРОШУВАЧИТЕ?

- Дали сакате на потрошувачите да им сигнализирате дека сте за фер-плеј?
- Дали сакате да се издвоите од конкуренцијата?
- Дали сакате да ги намалите проблемите од незадоволни потрошувачи?

Потрошувачите немаат доверба во компаниите

Само 3% од потрошувачите сметаат дека компаниите им ги даваат потребните информации при купувањето на производ или услуга. Повеќе од три четвртини од потрошувачите сметаат дека биле изманипулирани при продажбата на некој производ. Преку 87% сметаат дека нивните лични податоци не се целосно заштитени од компаниите од кои купуваат.

Потрошувачите сè повеќе се грижат за животната средина

56% од потрошувачите се изјасниле дека еколошките практики на компаниите им влијаат на одлуката дали ќе купуваат производи и услуги од нив.

Избегнете потрошувачите да гледаат на вашата компанија со недоверба. Избегнете потрошувачите да бидат незадоволни од вашиот

однос кон животната средина.

Бидете меѓу првите македонски компании што ќе бидат сертифицирани и препознаени како деловни субјекти со фер однос кон потрошувачите и животната средина.

СЕРТИФИКАТ ЗА ПРЕТПРИЈАТИЈА „ФЕР СО ПОТРОШУВАЧОТ“

Сертификатот е ознака со која можете на едноставен начин да им потврдите на потрошувачите дека се грижите да бидат задоволни со вашите производи и услуги.

Што потврдува сертификатот „Фер со потрошувачот“

- Компанијата се грижи за здравјето и безбедноста на потрошувачите
- Компанијата има фер маркетинг
- Компанијата работи на тоа потрошувачите да немаат проблеми со нејзините производи и услуги
- При евентуална појава на проблем компанијата е способна да го реши ефикасно на начин што е прифатлив за потрошувачот
- Компанијата ги сведува на минимум личните податоци кои ги собира од потрошувачите и води сметка за заштита на овие податоци

- Компанијата дава информации на потрошувачите за влијанието на нејзините производи и услуги врз здравјето, животната средина и енергетската ефикасност
- Компанијата работи да ги минимизира евентуалните негативни влијанија на нејзините производи врз животната средина

Што добива секоја компанија со сертификатот?

Покрај промоција во јавноста и лесна препознатливост во однос на конкуренцијата, секоја сертифицирана компанија добива и:

- Кодекс за фер однос на компанијата кон потрошувачите
- Индивидуализиран план за подобрување на практиките кон потрошувачите и поддршка во неговото спроведување
- Софтвер за менаџмент со евентуални поплаки од потрошувачите и унапредување на нивното задоволството
- Стручна поддршка од Организацијата на потрошувачите на Македонија за спогодбено решавањето на проблеми со потрошувачите, со што би се намалиле издатоците за глоби и судски трошоци од евентуални спорови со незадоволни потрошувачи

Каде може да се користи логото на сертификатот?

Секоја сертифицирана компанија ќе може да го истакнува логото „Фер со потрошувачот“ во своите простории, на своите производи, рекламно-промотивни содржини, веб-страници и профили на социјални медиуми.

Дали сертификатот може да се користи и во странство?

Сертификатот е достапен и во верзија на англиски јазик, а на неговото лого е наведено дека се заснова на меѓународниот стандард ИСО 26000. Оттука, сертификатот е употреблив и во меѓународните комуникации на компаниите.

Кој го издава сертификатот?

Сертификатот се издава од конзорциум на организации со повеќегодишно искуство во заштита на потрошувачите и унапредување на конкурентноста на македонската економија. Тука е вклучена и Организацијата на потрошувачите на Македонија (ОПМ), која е членка на светската и на Европската организација на потрошувачи – Consumers International и BEUC.

Верификацијата на исполнетоста на критериумите за сертификација го прават стручни верификатори од избрани организации – вклучително и Институтот за стратешки истражувања и едукација – ИСИЕ Скопје.

Колку чини сертификатот?

Првите три компании од Скопје и Тетово кои ќе изразат интерес и ќе ги исполнат условите ќе се стекнат бесплатно со сертификатот. Обезбедена е поддршка од Европската унија со која на национално ниво бесплатно ќе се издадат сертификати на 46 македонски компании. По истекот на 3 години од издавањето, компаниите подлежат на ресертификација.

Како до сертификатот?

Контактирајте го Институтот за стратешки истражувања и едукација – ИСИЕ на isie@mail.org или 071/383 313 и закажете средба на која ќе ви бидат дадени подетални информации.

Сертификатот се издава на компании што ќе исполнат повеќе од половина од критериумите за сертификација по одделните области.

ПОВЕЌЕ ИНФОРМАЦИИ НА:

www.consumerfriendly.mk

www.isie.org.mk



Оваа публикација е изработена со поддршка од Европската унија, преку ИПА Програмата за граѓанско општество и медиуми 2015 и проектот „Партнерство меѓу граѓанското општество и деловниот сектор – развивање иновативен модел за мобилизација на финансиски средства“, спроведуван од Креација, здружение на бизниси и консултанти, Асоцијацијата за развојни иницијативи – Зенит и Организацијата на потрошувачите (ОПМ). Содржината на публикацијата е одговорност единствено на издавачот – Институтот за стратешки истражувања и едукација и не може да се смета дека ги одразува ставовите на Европската унија.