



Poradnik
(część 1)

Jak wykorzystać Certyfikat Firma Godna Polecenia i Zaufania w praktyce

Drogi Przedsiębiorco,

Od momentu powstania projektu „Certyfikaty Dla Firmy” mamy na celu nie tylko certyfikowanie firm, nadawania im ratingu oraz statusu Firmy Godnej Polecenia i Zaufania. Naszym celem stała się także edukacja przedsiębiorców, ich kontrahentów oraz co najważniejsze – klientów.

Przedsiębiorcy bardzo często nie doceniają jak pomocnym narzędziem marketingowym może być jakościowy certyfikat gospodarczy. Jak wynika z naszych analiz, brak decyzji o dobrowolnym zgłoszeniu swojej firmy do procesu certyfikacji jest podyktowane brakiem dostępnych informacji o możliwościach wykorzystania Certyfikatu i jego potencjału marketingowego w praktyce.

Dlatego właśnie nasz dział marketingu przy współpracy z firmami, które uzyskały już Certyfikat Firmy Godnej Polecenia i Zaufania stworzył poradnik, który został już wielokrotnie wykorzystany w praktyce.

Zapraszam do lektury.

Łukasz M. Bodnar
Właściciel

SPIS TREŚCI:

1. Czym w ogóle jest Certyfikat Firma Godna Polecenia i Zaufania i dlaczego moja firma powinna się o niego starać?
2. Dla kogo jest Certyfikat Firm Godnych Polecenia i Zaufania?
3. Jakościowy Certyfikat jako jedno z najskuteczniejszych narzędzi, aby Twoi klienci Cię zapamiętali
4. Jak to działa i jak ubiegać się o Certyfikat Firma Godna Polecenia i Zaufania?
5. Jak skutecznie wykorzystać fakt posiadania Certyfikatu Firma Godna Polecenia i Zaufania
6. Jak skutecznie wykorzystać Certyfikat Firma Godna Polecenia i Zaufania w sieci
7. Jak skutecznie wykorzystać Certyfikat Firma Godna Polecenia i Zaufania w placówce firmy
8. Używanie Certyfikatu Firma Godna Polecenia i Zaufania w praktyce
9. Pozwól na to, aby Twoja marka i firma była kojarzona z wysoką jakością
10. Jak odpowiednio dobrać Certyfikat do swojej działalności?

1. Czym w ogóle jest Certyfikat Firma Godna Polecenia i Zaufania i dlaczego moja firma powinna się o niego starać?

Certyfikat wydawany przez nas jest świadectwem pozytywnego przejścia przez wszystkie kryteria oceny przedsiębiorstwa. Na chwilę obecną posiadamy jeden z najbardziej zaawansowanych procesów audytowo-certyfikacyjnych w Polsce.

Zaprojektowaliśmy aż 34 kryteria oceny (w zależności od wybranego przez przedsiębiorcę pakietu), co oznacza, że w momencie otrzymania Certyfikatu dana firma może z dumą prezentować się jako Firma Godna Polecenia i Zaufania, ponieważ tylko 10-12% firm w kraju spełnia wszystkie wymagania, aby taki certyfikat otrzymać.

Dlaczego akurat Twoja firma powinna się starać o otrzymanie tego Certyfikatu?

Odpowiedzi są dwie. Po pierwsze, jest to genialne narzędzie marketingowe, którego odpowiednie wykorzystanie pozwoli obecnym klientom lepiej zapamiętać Twoją firmę, natomiast dla nowych klientów będzie to kluczowy element wybrania właśnie Twojej firmy. Pamiętajmy, że 7 na 10 klientów sprawdza wcześniej daną firmę w Internecie zanim podejmie decyzję o zakupie. Po drugie, otrzymanie Certyfikatu jest czymś unikatowym, prestiżowym i jedynym w swoim rodzaju, ponieważ nie każda firma otrzyma to wyróżnienie, nie każda firma jest w stanie spełnić nasze kryteria oceny jakości prowadzenia działalności gospodarczej.

Docenienie danej firmy na rynku spośród prawie 3.000.000 podmiotów gospodarczych jest dla Przedsiębiorcy powodem do dumy.

2. Dla kogo jest Certyfikat Firm Godnych Polecenia i Zaufania?

Przede wszystkim nasz Certyfikat został zaprojektowany dla tych firm, które dbają o swoich klientów, kontrahentów, pracowników oraz o swoje środowisko biznesowe.

Na co dzień spotykamy się z firmami, które stosują różne niedozwolone zabiegi marketingowe, jak na przykład oczernianie konkurencji w Internecie. Dla nas są one łatwe do zweryfikowania i oczywiście powodują nadanie negatywnego ratingu przez naszych analityków i dożywotnie wykluczenie danej firmy z naszych procesów certyfikacyjnych.

Firmy, które powinny się starać o przyznanie naszego Certyfikatu muszą przede wszystkim wykazać się wysoką kulturą w biznesie.

To, że pojawi się problem oraz negatywna opinia o firmie i zostanie ten problem rozwiązany (często to widzimy na firmowych FanPage lub w opiniach Google) nie oznacza, że wykluczamy taką firmę z procesów certyfikacyjnych, a wręcz odwrotnie.

Doceniamy to w jaki sposób firmy/przedsiębiorcy radzą sobie z rozwiązywaniem takich problemów.

3. Jakościowy Certyfikat jako jedno z najskuteczniejszych narzędzi, aby Twoi klienci Cię zapamiętali

Odwieczna zagadka dla działów marketingu; „Jak sprawić, aby nasz klient nas dobrze zapamiętał?” lub „Jak sprawić, aby ludzie kojarzyli nasze logo/produkt/usługę i przy odpowiednich warunkach pierwsze co im przyjdzie do głowy to nasza firma?”

Odpowiedź: Certyfikat – muszą tylko zostać spełnione pewne warunki:

- Certyfikat musi zaświadczać o tym co zostało zweryfikowane w danej firmie (czyli jakie czynniki były brane pod uwagę podczas certyfikacji)
- Certyfikat musi posiadać datę ważności (do kiedy dana jednostka certyfikacyjna potwierdza, że dana firma działa zgodnie z wytycznymi w procesie (potwierdzenie jest jednoznaczne z wzięciem odpowiedzialności za certyfikowaną firmę))
- Za Certyfikatem musi stać dobrze zbudowany proces weryfikacji firmy (kupiony certyfikat nie niesie ze sobą żadnych wartości)
- Stopień trudności przyznania Certyfikatu – im wyższy stopień trudności, tym większa wartość Certyfikatu

Dlaczego uważamy, że nasz produkt – certyfikat - jest jednym z najskuteczniejszych narzędzi marketingowych?

Ponieważ za tym produktem stoi najbardziej zaawansowany proces certyfikacyjny w Polsce, dzięki doświadczeniu w analizach gospodarczych oraz biznesowych, a także dzięki wiedzy jak dobrze wykorzystać to narzędzie w marketingu

No dobrze, wiemy o tym my, wie o tym kierownictwo firmy, która taki certyfikat otrzymała, ale jak ma się o tym dowiedzieć klient? Dokładnie w ten sam sposób w jaki Twoi klienci dowiedzieli się o Twojej firmie! Sprzedaż, marketing, tysiące wysłanych wiadomości e-mail, tysiące wykonanych telefonów i rozmów z klientami, posty na mediach społecznościowych, itd..

A teraz dodajmy do tego wszystkiego informacje o tym, że Twoja firma uzyskała certyfikat. W jaki sposób, jakie kryteria zostały zweryfikowane i jak trudny był proces. Gwarantujemy, że Twoi klienci to zauważą i będą pamiętać o Twojej firmie!

Skąd to wiemy? Ponieważ każdego dnia dostajemy zapytania, czy dana firma faktycznie posiada Certyfikat Firmy Godnej Polecenia i Zaufania i czy my jako jednostka certyfikacyjna polecamy i rekomendujemy współpracę z tą firmą.

OCZYWIŚCIE ZA KAŻDYM RAZEM POTWIERDZAMY I REKOMENDUJEMY WSPÓŁPRACĘ Z KAŻDĄ CERTYFIKOWANĄ PRZEZ NAS FIRMA!

Skuteczne? I to bardzo!

4. Jak to działa i jak ubiegać się o Certyfikat Firma Godna Polecenia i Zaufania?

Procedura przyznania Certyfikatu Firma Godna Polecenia i Zaufania została podzielona przez naszych analityków na dwie części:

- Pierwsza część to **Certyfikacja Wstępna** – odbywa się po przez uzupełnienie formularza zgłoszeniowego dostępnego na naszej stronie internetowej w zakładce „Pliki do pobrania” lub zostaje wysłany w wiadomości e-mail przez jednego z naszych pracowników. Po otrzymaniu uzupełnionego formularza zgłoszeniowego w ciągu 48 godzin przeprowadzamy wstępną weryfikację firmy sprawdzając najważniejsze podstawowe informacje czy Twoja firma kwalifikuje się do pełnego procesu i czy Twoja firma spełnia nasze wymagania względem jakości prowadzenia biznesu.
Jest to zupełnie bezpłatny proces i z pozytywnym wynikiem kończy go 6 na 10 zgłoszonych firm.
O wyniku poinformujemy Cię drogą elektroniczną oraz telefoniczną przez jednego z naszych doradców.
- Druga część to **Certyfikacja Właściwa** – rozpoczyna się w momencie wybrania przez przedsiębiorcę danej kategorii Certyfikatu (Standard, Silver lub Gold) oraz dostarczenia wszystkich niezbędnych dokumentów (ankiety scoringowej, formularza rekomendacyjnego, oświadczeń lub zaświadczeń) wymaganych do wybranej kategorii. Od momentu zebrania wszystkich dokumentów w ciągu 10 dni roboczych przeprowadzamy proces Certyfikacji Właściwej. Nasi doradcy pomogą Ci wybrać odpowiedni Certyfikat dla firmy, aby był zgodny z Twoją strategią marketingową, lub pomogą zaprojektować strategię działania, np. „Strategia progresywna” czyli w pierwszym roku współpracy z nami wybierasz certyfikat kategorii „Standard”, w następnym roku „Silver” oraz w kolejnym „Gold”.
Tak ustawiona strategia pozwoli klientom zobaczyć ciągły progres w podnoszeniu jakości usług Twojej firmy.

Po przeprowadzonych obu certyfikacjach otrzymujesz „pakiet uczestnika”, który zawiera Certyfikat w formie papierowej/grawerowanej, logo w wersji elektronicznej, list rekomendacyjny (w zależności od wybranego wcześniej pakietu/kategorii) oraz resztę materiałów marketingowych niezbędnych do skutecznego zarządzania naszym narzędziem.

5. Jak skutecznie wykorzystać fakt posiadania Certyfikatu Firma Godna Polecenia i Zaufania

Przedsiębiorcy, którzy uzyskali nasz certyfikat chętnie dzielą się z nami swoimi doświadczeniami odnośnie wykorzystania nie tyle posiadania samego certyfikatu, co wykorzystania informacji, że właśnie w tym momencie ich firma jest poddawana bardzo zaawansowanemu procesowi certyfikacji pod kątem przede wszystkim wysokich standardów i jakości prowadzenia działalności gosp. To genialne podejście kilku naszych klientów spowodowało, że sam fakt trwania certyfikacji bardzo pomógł im w negocjacjach nowych kontraktów. Otrzymanie Certyfikatu Firma Godna Polecenia i Zaufania tylko przypieczętowało wcześniej prowadzone rozmowy handlowe. Jak już zauważyliśmy, jest bardzo wiele sposobów na wykorzystanie certyfikacji w marketingu, nawet jeżeli firma jest jeszcze w fazie Certyfikacji Właściwej.

Innym z kolei pomysłem naszego klienta było rozesłanie masowej wiadomości e-mail do swoich klientów i kontrahentów, że właśnie w tym momencie jego firma bierze udział w certyfikacji i audycie gdzie być może będzie potrzebował dostarczyć pisemnych rekomendacji o pozytywnej współpracy. Wiadomość zakończył krótkim pytaniem, czy będzie mógł liczyć na pomoc ze strony klientów i kontrahentów. Sama wiadomość wystarczyła, aby odświeżyć kontakty biznesowe i przyciągnąć uwagę klientów. Wraz z otrzymanym Certyfikatem wysłał ponowną wiadomość, że bardzo dziękuje wszystkim za pozytywne oceny, które pomogły jego firmie otrzymać to wyróżnienie.
Efekt końcowy: wzrost zamówień o 24%

6. Jak skutecznie wykorzystać Certyfikat Firma Godna Polecenia i Zaufania w sieci

Znaczna większość firm posiada swoje oficjalne strony internetowe oraz FanPage w mediach społecznościowych. Jest to najlepszy sposób, aby dotrzeć do swoich potencjalnych i obecnych klientów. Zamieszczenie prostej informacji: „Droży klienci, nasza firma jest w trakcie najbardziej zaawansowanego procesu certyfikacji w Polsce, trzymajcie za nas kciuki!” lub „Nasza firma właśnie otrzymała wyróżnienie „Firma Godna Polecenia i Zaufania”, był to jeden z najtrudniejszych procesów audytowo-certyfikacyjnych, zostaliśmy docenieni na rynku pod względem wysokiej jakości prowadzenia biznesu” + dodanie zdjęcia certyfikatu wystarczy, aby zwrócić uwagę klientów na fakt podnoszenia jakości swoich usług i poddanie ich weryfikacji przez zewnętrzną jednostkę certyfikacyjną. To bardzo proste zabiegi marketingowe, które pozwalają zapamiętać Twoją firmę w sieci i zwiększyć ilość klientów i zamówień. Łatwo możesz to zweryfikować znajdując firmę, która korzysta z takiej strategii marketingowej i porozmawiać z jej właścicielem, jaki wzrost zainteresowania firmą/produktem/usługą odnotował, a wzrost odnotował na pewno.

7. Jak skutecznie wykorzystać Certyfikat Firma Godna Polecenia i Zaufania w placówce firmy

Zweryfikowaliśmy u naszych klientów, że są dwa sposoby:

- Pierwszy z nich, to umieszczenie Certyfikatu i Listu Rekomendacyjnego zaraz na wejściu do placówki, aby klient pierwsze co zauważył, to właśnie posiadane wyróżnienie
- Drugi (większa skuteczność), umieszczenie naszych wyróżnień w miejscu, gdzie klient oczekuje na wizytę czy spotkanie. Musi to być miejsce w którym klient spędzi parę minut, zatem musi to być miejsce ogólnodostępne dla osób odwiedzających Twoją firmę

Wyróżniliśmy jeszcze samo miejsce spotkania, czyli gabinet prezesa/właściciela, gdzie dobrze prezentujący się certyfikat zawsze zwróci uwagę. Przedsiębiorcy chętnie dzielą się z innymi swoimi osiągnięciami; trofea, puchary, podziękowania – to elementy, które budują zaufanie wśród klientów czy kontrahentów i pomagają w negocjacjach.

8. Używanie Certyfikatu Firma Godna Polecenia i Zaufania w praktyce

Informacja o uzyskanym wyróżnieniu w mediach społecznościowych, stronie internetowej, użycie logo certyfikatu w stopce e-mail, ustawienie certyfikatu w widocznym dla klientów miejscu w biurze, wykorzystanie informacji w folderach handlowych, naklejki na samochody służbowe, poinformowanie klientów podczas rozmów handlowych (telefonicznych lub osobistych) – to tylko część sposobów na wykorzystanie w praktyce naszego Certyfikatu. Każdego tygodnia dostajemy informacje zwrotne od naszych klientów o nowych sposobach wykorzystania certyfikatu oraz listu rekomendacyjnego w praktyce.

W niedalekiej przyszłości będziemy przesyłali na bieżąco informacje o nowych sposobach i pomysłach na wykorzystanie tego wyróżnienia, aby pomóc Ci przyciągnąć więcej klientów, więcej zamówień, zwiększyć zainteresowanie na rynku.

Jesteśmy pewni o skuteczności certyfikacji, świadczą o tym dziesiątki telefonów i wiadomości e-mail od Waszych klientów z zapytaniami odnośnie certyfikatu, odnośnie tego co zostało w danej firmie sprawdzone i zarekomendowanie współpracy z Twoją firmą.

9. Pozwól na to, aby Twoja marka i firma była kojarzona z wysoką jakością

Podsumowując wiedzę, którą umieściliśmy w tym poradniku możemy śmiało stwierdzić, że nasz certyfikat jest świadectwem wysokiej jakości i wysokich standardów Twojej firmy. Jest potwierdzeniem i docenieniem ciężkiej pracy włożonej w rozwój firmy, w obsługę klientów, dbałość o współpracę z kontrahentami, a przede wszystkim w utrzymywaniu każdego dnia najwyższych standardów biznesowych. To wyróżnienie, dlatego warto chwalić się nim przed klientami! Pamiętajmy, że 7 na 10 klientów sprawdza daną firmę przed zdecydowaniem o wyborze jej produktu czy usług.

Czy to stawia Twoją firmę wyżej na rynku, ponad konkurencję? Oczywiście, że tak. Dlatego wykorzystujcie fakt przystąpienia do certyfikacji i fakt otrzymania Certyfikatu Firma Godna Polecenia i Zaufania.

Nasz certyfikat jest potwierdzeniem wysokiej jakości Twojego biznesu. Teraz po Twojej stronie Przedsiębiorco stoją możliwości do wykorzystania tego narzędzia, aby Twoja firma była kojarzona z wysoką jakością. Teraz wiesz już jak to zrobić!

10. Jak odpowiednio dobrać Certyfikat do swojej działalności?

Ustanowiliśmy kryteria przychodowe oraz kategorie certyfikacji. Każda kategoria ma daną ilość sprawdzanych i analizowanych przez nas kryteriów, od podstawowej certyfikacji w kategorii „Standard” po pełną certyfikację i analizę w kategorii „Gold”.

Na każdym certyfikacie jest wyszczególnione jakimi kryteriami kierowaliśmy się oceniając Twoją firmę i bierzemy za to odpowiedzialność na okres ważności certyfikatu, czyli na 12 miesięcy od daty wydania.

Jak odpowiednio dobrać kategorię certyfikatu? Pomogą w tym nasi doradcy, którzy ustalą na których kategoriach zależy Ci najbardziej i które z nich są najpotrzebniejsze w tym roku.

Oczywiście wszystkie informacje i kryteria znajdziesz na naszej stronie internetowej.

Życzymy Ci samych sukcesów i mocno trzymamy kciuki za wszystkich przedsiębiorców. Niech nasz certyfikat będzie zawsze z Wami!

Zespół CDF – Certyfikaty Dla Firmy