

Tuár Lázní přeje:

„Aby Vás teplé prameny lásky v zimě v létě hřály stejně účinně a intenzivně jako prameny termální, aby se vždycky našel někdo, kdo Vás rád pohladí jako zkušená ruka maséra, a abyste pěči lázeňskou co nejméně potřebovali ze zdravotních důvodů, ale prostě proto, aby Vám bylo ještě lépe.

A pokud patříte k těm, pro které se lázeňská „vratá“ otvírají každý den povinně, tak k tomu všemu přidej- vám ještě doušku: abyste se i v práci cítili jako v lázních :-“

Tereza Kostková


The logo features a stylized orange 'e' inside a circle, followed by the text 'eKonto' in a bold, black, sans-serif font.

eKonto

The logo consists of a yellow square containing a black 'X' symbol, followed by the text 'Raiffeisen BANK' in a bold, black, sans-serif font.

**Raiffeisen
BANK**

Banka inspirovaná klienty

A close-up, high-angle portrait of a middle-aged man with short, light-colored hair and a light beard. He is smiling warmly at the camera. The background is a soft, out-of-focus landscape.

„Bance svěřuji
své peníze
a ještě jí za to
mám platit?“

První banka, která za vedení účtu platí Vám

- Za vedení eKonta Vám každý měsíc zaplatíme
 - Zdarma získáte spořicí účet s jedinečným úrokem až 3,5 % ročně
- Otevřete si eKonto a vyzkoušejte si ho na 3 měsíce zdarma!

Teplice, 28. října 7, tel.: 417 816 071; Masarykova 14, tel.: 417 534 710
www.rb.cz infolinka: 800 900 900



Obsah

Slovo generálního ředitele	4
Ohlédnutí za letošními audity	5
Rok 2009 z pohledu obchodu	5
Rozhovor: Jayantha - masér ze Srí Lanky	6
Mozaika	8
Propagace na síti	10
Vánoční soutěž o ceny	11
Pracovní výročí	12
Nemocenská jinak	12
Rozhovor s Ivetou Marešovou	13
Poděkování, které zahřeje	14
Coutour Atelier Moravec	15



Úvodník

Pomalou se blížíme k poslednímu listu v kalendáři, kterým uzavřeme i lázeňskou sezónu roku 2008. To nás vede k ohlednutí za uplynulým rokem i pohledu do budoucna. Vedení Lázní Vás ve svých příspěvcích seznámí, jak jsme si vedli letos i jaké příležitosti vidíme v příštím roce. Titulky denního tisku slibují složitější ekonomickou situaci, ale štěstí přeje připraveným a tak se od paní obchodní ředitelky můžete dozvědět, jakou strategii zvolily Lázně Teplice v Čechách. Znáte Jayanthu, Vašeho kolegu? Ať už ano či ne určitě nepřehlédněte rozhovor s tímto Srílančanem. Pan Jayantha neváhal přijet na jiný kontinent, aby uplatnil své dovednosti, o jejichž kvalitách se nyní každý měsíc přesvědčují klienti našich lázní. Seznámit se můžete také se slečnou Ivetou Marešovou, která patří mezi naše zaměstnance již patnáct let a ví, že detaily tvoří celek. Zdánlivě malé příjmení v podobě maličkostmi vytvořené vánoční atmosféry je důvodem, proč se hosté při jídle v Kamenných lázních cítí tak dobře.

Lázeňské noviny nejsou ochuzeny ani o aktuality a každoroční prosincovou soutěž, ve které nejlépe uspějí ti, kteří si pozorně četli každé naše letošní vydání. Pevně věřím, že šťastné okamžiky na konci tohoto roku budou prožívat nejen výherci soutěže a že se opět sejdeme v příštím roce na stránkách Lázeňských novin!

Dagmar Eflerová
šéfredaktor



• **Firemní občasník:** Lázeňské noviny • **Redakční rada:** Dagmar Eflerová – šéfredaktor, Ing. Dorothea Kresslová, Mgr. Petr Kostovič • **Vydavatel:** Lázně Teplice v Čechách a.s. ve spolupráci s ALWAC, a.s. • **Adresa redakce:** Obchodní úsek, Generální ředitelství, Mlýnská 253, 415 38 Teplice • **tel.:** 417 977 443, **e-mail** eflerova@lazneteplice.cz, **Ročník:** 2008, číslo

SLOVO GENERÁLNÍHO ŘEDITELE

Kvalita či jakost charakterizuje vlastnost nějaké věci či činnosti. Základem pro hodnocení je smyslové vnímání kvality. Co je příjemné našim smyslům, vnímáme jako kvalitní. Působením rozumového zkoumání vlastností věci nebo služby se tak pojem kvalita přenesl i do obchodu a marketingu.

Na téma kvalita v naší firmě pro další období uvedl předseda představenstva a generální ředitel MUDr. Karel Weigl následující:

„Potěšujícím faktem je, že naši zaměstnanci závěrem října obstáli hned ve dvou ověřovacích auditech, to znamená obhájení certifikátu EUROPESPA med a certifikátu systému řízení kvality podle normy ISO 9001:2000. Certifikační orgány ocenili kvalifikační úroveň, profesionalitu a vstřícný přístup ke klientům. Je to skutečně velmi příjemné, ale i zavazující sdělení a chtěl bych touto cestou všem zaměstnancům, kteří se na tomto výsledku podíleli, poděkovat.

Kvalita našich služeb má skutečně při naší činnosti prioritu. Z důvodu nárůstu nákladů jsme museli upravit ceny, které již pro naše klienty nejsou tak atraktivní, a někteří obchodní partneři i individuální klienti dávají přednost levnějším lokalitám. Našf devizou skutečně zůstala kvalita našich služeb a na té se podílí plnou měrou právě naši zaměstnanci. Naplnění očekávání klientů je potom rozhodující při jejich volbě konkrétního lázeňského zařízení. Chtěl bych Vás požádat o maximální vstřícnost při realizaci tohoto prioritního úkolu, neboť jeho zvládnutí výrazně ovlivní náš hospodářský výsledek. Ze strukturovaných rozhovorů s klienty a ankety spokojenosti zákazníků vyplývá, že i přes vysoké hodnocení auditorských orgánů máme stále co zlepšovat.“



MUDr. Weigl se vyjádřil v krátkosti také k roku 2009:

„V roce 2008 jsme společně provedli řadu kroků, které přispěly ke zmírnění negativních dopadů současné ekonomické situace na naši společnost. Předpokládáme, že i rok 2009 bude vzhledem k dopadům ekonomické krize velmi náročný pro zaměstnance i zaměstnavatele. Jsem přesvědčen, že jsme dobře připraveni ke zvládnutí všech úkolů roku 2009. Děkuji Vám za spolupráci a velmi dobré výkony v roce 2008.“

„Rád bych jménem svým a jménem vedení akciové společnosti popřál Vám i Vašim rodinám krásné a pohodové vánoční svátky a mnoho osobních i pracovních úspěchů v roce 2009.“

S MUDr. Karlem Weiglem
hovořila Ing. Dorothea Kresslová



OHLEDNUTÍ ZA LETOŠNÍMI AUDITY

Vážení zaměstnanci,

jak se již stalo tradicí, informuji Vás na stránkách Lázeňských novin o průběhu a výsledku auditů, které pravidelně naše firma podstupuje. V letošním roce došlo v krátkém časovém úseku ke kumulaci hned dvou auditů, a to v posledním týdnu měsíce října. Jen připomenu, že se jednalo o dva jednodenní kontrolní audity, prvý k obhájení certifikátu EUROPESPA med po stanovených 18ti měsících od certifikace, druhý pak k potvrzení certifikace systému řízení kvality podle normy ISO 9001:2000 po loňské recertifikaci. Oba audity byly provedeny uznávanými certifikačními autoritami (STORCH Water Consulting International zastupující European Spas Association - ESPA a TÜV SÜD Czech s.r.o. zastupující mnichovský TÜV Management Service GmbH), a to s kladným výsledkem. S velkým potěšením konstatuji, že jsme nejen absolvovali úspěšně celý auditový dozorový proces a splnili tak

přísná organizační, kvalitativní, bezpečnostní, hygienická a další kritéria, ale při závěrečném hodnocení jak ze strany Dr. von Storcha z ESPA, tak ze strany auditorů TÜV, byla též výslovně s obdivem vyzdvihována a oceňována kvalifikační úroveň, vysoká profesionalita, komunikativnost a vstřícný přístup ke klientům a celkově příjemné vystupování Vás, zaměstnanců našich lázní. Věřte, že tato Vaše píle a snažení se mnohokrát zúročí, protože certifikát není pouze hezky barevně potisknutý orazítkovaný papír, ale tvoří významnou image našich lázní s jasným a praktickým důsledkem – je to klíč ke spolupráci se zahraničními zdravotními pojišťovnami, velkými cestovními kancelářemi a také k posilování důvěry klienta v naše služby.

Závěrem bych chtěl Vám všem, kteří jste se svou prací, ať již v oblasti stravování, ubytování, léčení nebo řízení společnosti podíleli a podílíte na zmíněných úspěších naší firmy, tímto upřímně poděkovat za sebe i za vedení akciové společnosti a těším se na další spolupráci v novém roce.

*Mgr. Petr Kratochvíl
firemní právník a představitel pro jakost*

ROK 2009 Z POHLEDU OBCHODU

Hospodářská situace ve světě, potažmo v České republice, je složitější než v posledním desetiletí. Vzhledem k vývoji jsme pro rok 2009 zvolili trochu odlišnou strategii než v minulosti. Opustili jsme pobyty typu Senior, které byly pro klienty atraktivní hlavně z pohledu ceny, ale pro náš hospodářský výsledek velmi problematické. Zvýšení cen bylo razantnější než v minulých letech, avšak nejsme sami, kdo k tomu byli nuceni přikročit. Uvědomujeme si, že v důsledku toho

**Pro rok 2009
jsme zvolili
odlišnou strategii**

některé klienty ztratíme. Náhradu se budeme snažit získat ze zdravotních pojišťoven v Německu a získávat klienty s maximálním kupním potenciálem, tj. z Ruska, Ukrajiny, Kazachstánu atd.

Oproti očekávání se arabská klientela ocitla již v tomto roce na křížovatce. Jednak jsme se potýkali s problémy kolem víz, jednak nepříznivý kurz dolaru znamenal pro klienty zdražení na úrovni až 40 %

při nezměněných cenách v EUR. V roce 2009 budou pacienti z těchto oblastí vysíláni do levnějších oblastí jako je Bosna či Rumunsko. Zaměříme se proto na ty, kteří si mohou dovolit za kvalitní služby zaplatit odpovídající cenu. V následujícím roce budeme této klientele nabízet pobyty typu LUX, které musí splňovat následující podmínky. Ubytovaní v pokojích typu komfort, léčení a stravování v Císařských lázních.

V letních měsících z důvodu kapacity bude možné též využít LD Beethoven pro ubytování. V Císařských lázních dojde k přestavbě všech dvoulůžkových pokojů na typ Comfort. Ve službách bude prioritou individuální přístup.

**Zaměříme se na
ty, kteří si mohou
dovolit za kvalitní
služby zaplatit
odpovídající cenu.**

Tuzemské klientely si velmi vážíme, neboť pro nás nepředstavuje kurzové riziko ani řešení problémů odlišných kulturních zvyklostí či jazykovou bariéru. Budeme ještě v širší míře budovat povědomí lékařů a zdravotních pojišťoven, doporučujících

naše lázně, o vysoké úrovni poskytovaných služeb. Již dnes je kontaktujeme a nabízíme prohlídky balneoprovozů a vedeme diskuse o léčebných výsledcích. Zároveň myslíme na samoplátce, které oslovujeme přes jejich zaměstnavatele či přímo různými reklamními prostředky. Velkou šanci máme u firemních klientů, kteří u nás organizují krátké dvoudenní semináře nebo víkendové Rychlokurzy energie. Z provozního hlediska jsou pro nás víkendové pobyty pracnější, ovšem jde o výchovu budoucího klienta pro delší preventivní či léčebné programy. V příštím roce se tedy soustředíme na aktivní obchod jak v rámci regionu, tak v oblasti Prahy. Nezapomeneme ani na klienta, který se k nám opakovaně vrací a nabídneme mu členství v Klubu přátel teplických lázní, jež mu přinese příjemné výhody.

Velkou šanci máme u firemních klientů.

Jsme uznáváni pro vynikající léčebné výsledky, musíme však reagovat na trendy. Zavádíme proto novinky jako jsou masáže lávovými kameny či ájurvéda. Tím zvýšíme možnost využití atraktivních procedur v LD Beethoven jak pro bydlící klienty, tak obyvatele Teplic a okolí. Těmto zážitkovým programům též vytvoříme odpovídající prostory, aby host pocítil blahodárné účinky na svém těle i duši.

Proto mi vážené kolegyně, vážení kolegové, dovoluňte nám všem popřát příjemné vánoční svátky, mnoho zdraví a energie, aby se nám nastíněné plány v příštím roce dařilo plnit.

*Ing. Yveta Slišková, MBA
obchodní ředitelka*

Rozhovor: Jayantha – masér ze Srí Lanky

Přijíždí vždy jednou za měsíc na 3-4 dny, během nichž se stává členem našeho pracovního kolektivu. Když se ho zeptáte na jméno, řekne jen – Jayantha. Je to křestní jméno nebo příjmení? „Jmenuju se prostě Jayantha,“ odpoví. Jak málo o něm víme. Jak se k nám dostal? Co ho vedlo k práci u nás? Jaký je život Srílančana Jayanthy v České republice?

• Jak se to vlastně stane, že se masér z ostrova v Indickém oceánu octne v České republice?

Pracoval jsem pro jednu z firem na Srí Lance, a když tam přijel majitel firmy Ayurmedic Ceylon, s.r.o. z České republiky, bylo dohodnuto, že několik masérů ze Srí Lanky pojedou pracovat do České republiky.

• Jak jste získal kvalifikaci pro provádění ájurvédských masáží?

Absolvoval jsem dvouletý kurz v hotelu Lols Villa na Srí Lance. Kromě provádění samotných ájurvédských masáží byly v jeho obsahové náplni také meditace a využití přírodních olejů při léčbě některých zdravotních problémů.



Po chvíli vzájemného otukávání se dovoluji zeptat se na rodinu.

• Pracujete v České republice. Máte na Srí Lance rodinu?

Ano, mám manželku a dvě děti. Syna a dceru. Syn chodí do šesté třídy a dcera do první.

• To odloučení od rodiny určitě není jednoduché.

To je pravda. V České republice jsem pracoval dva roky a po těchto dvou letech jsem odjel za svou rodinou na dva měsíce. Pak jsem se znovu vrátil sem. Víte, Srí Lanka je chudá země a hodně



lidí je bez práce. Moje manželka nepracuje. Tahle práce mi přináší dostatek peněz na finanční zajištění mé rodiny, proto jsem tady. Výdělek tady nám umožňuje slušně žít doma.

Po jeho slovech si opravuji svůj názor na dobu dvouleté vojenské služby, kterou jsem kdysi absolvoval. To jsem ale byl doma ve své vlasti a s příbuznými jsem se mohl pravidelně vídat.

• **Říkáte, že tahle práce Vám přináší dostatek peněz pro rodinu. Co to znamená? Můžete si doma třeba postavit dům?**

To ne (smích). Umožňuje mi středně vysokou životní úroveň ve srovnání s ostatními obyvateli Srí Lanky, ale dům si za vydělané peníze určitě nepořídím.

• **V čem je pro Vás život u nás odlišný od života doma?**

Určitě je to podnebí, střídání ročních období je u nás s výraznějšími výkyvy teplot. Třeba zima je tady mnohem chladnější. Srí Lanka je ostrov obklopený Indickým oceánem a zimy jsou tam z toho důvodu mnohem mírnější. Velice příjemné teploty tam máme nyní. Pohybují se mezi 27 - 30 °C. To mi vyhovuje. Tady je mi příliš zima.

• **Kromě příjemného klimatu, je ještě něco, co postrádáte?**

Některé potraviny. Hlavně některé druhy ovoce a zeleniny. Dají se tu například koupit poměrně kvalitní melouny, ale chybí mi naše tradiční ovoce – papaya.

• **Ale papaya se tady přeci také dá koupit.**

To ale není ta pravá papaya, to je spíše jen „něco jako papaya“.

• **Jste vegetarián?**

Jím maso, ale jenom kuřecí. Nejím vepřové ani hovězí. Hlavně vepřové maso obsahuje příliš mnoho cholesterolu a tuku, to není zdravé.

• **Četl jsem, že na Srí Lance máte posvátnou horu s názvem Srí Pada (Svatá stopa). Někdy se jí také říká Adam's Peak. Prý ji navštíví každý Srílančan. Také jste tam byl?**

Ano, byl jsem tam již osmkrát. Jsem buddhista, je to posvátné místo buddhismu.

Odpověď přesně v duchu získaných informací. Srílancký název Srí Pada totiž znamená „velké chodidlo“, které je tam otištěno ve skále. Křesťané věří, že je Adamovo, buddhisté, že Buddhovo, muslimové, že Alláhovo.

Rozhovor se pak stáčí k ájurvédským masážím. Když pan Jayantha hovoří o jejich účincích na lidské zdraví, používá jednoduchá slova, ale člověk mu věří více, než když si čte obsáhlá vysvětlení dostupná na Internetu.

• **Jaké jsou hlavní účinky ájurvédských masáží?**

Určitě zlepšují krevní oběh, pomáhají při různých kožních problémech. Jejich důležitou součástí je používání přírodních olejů při masáži. Ty mají pozitivní účinky na lidské zdraví. Podívejte, tady je kanystr originálního oleje ze Srí Lanky a tady máte lahvičku, kde jsou na obalu v angličtině uvedeny účinky oleje.

Čtu informaci na obalu a dozvídám se, že tento originální olej pomáhá proti chřipce, při bolestech hlavy, zubů, svalových bolestech a revmatologických problémech, také zmírňuje otoky.

• **Vidím ve Vašem rozpisu, že dnes máte objednáno šest lidí na ájurvédskou masáž. Vypadá to jako hodně náročný den.**

Ano. Pět masáží trvá po jedné hodině, jedna hodinu a půl. Masáže provádím sám. Obvykle je provádějí při takovémto počtu klientů dva maséři. Zvláště, když trvají hodinu a půl každá. Tohle zvládnou i sám, ale ubírá to hodně energie. Na konci pracovního dne již bolí ruce.

Hodinka vyhrazená pro rozhovor utekla jako voda. Nabízí se ještě řada dalších otázek. Je tu ale již první klient a pracovní den pana Jayanthya je náročný. Začíná přípravou před devátou hodinou ráno a s půlhodinovou přestávkou pokračuje až do večera do šesté. Ještě nezbytné foto a loučím se. Děkuji za rozhovor a nashledanou zase za měsíc.

Mgr. Petr Kostovič

MOZAIKA

Připravujeme atraktivní proceduru i atraktivní prostředí

Od poloviny ledna 2009 bude v Lázeňském domě Beethoven možno absolvovat zbrusu novou proceduru. Jedná se o jednu z nejluxusnějších a nejučinnějších masáží pocházející z Polynésie, jejíž podstatou je používání lávových kamenů. Již proběhlo zaškolení fyzioterapeutů, kteří budou tuto techniku provádět v místnosti designované pro relaxační služby s nádechem exotiky (dříve místnost sloužila k aplikaci plynových injekcí). Mimo masáže lávovými kameny zde budou poskytovány také ájurvédské masáže a lymfodrenáže. Pro oblíbenou thajskou masáž byl vyhrazen zvláštní prostor (dříve solárium), který bude rovněž upraven v duchu odpovídajícím terapeutickému účinku procedury.

Dárkový poukaz pro zaměstnance

Vedení a.s. rozhodlo, že každý zaměstnanec dostane v termínu prosincové výplaty dárkový poukaz v hodnotě 200,- Kč na procedury k vyčerpání v Lázních Teplice v Čechách a.s. do 28.2.2009.

Změna dodavatele léků a zdravotnického materiálu

Od 1.1.2009 dojde ke změně dodavatele, neboť Lékárna Amadeus končí svou činnost. Slevové průkazky pro zaměstnance Lázně Teplice v Čechách a.s. se stávají od 1.1.2009 neplatné. Do 31.12.2008 platí ujednání, že náš zaměstnanec, který se prokáže průkazkou smluvní Lékárny Amadeus bude přiznána 10ti procentní sleva při každém nákupu nad 100,- Kč. Sleva se týká jak nákupu za hotové, tak doplatků na recept nad 100,- Kč.

S novým dodavatelem je již jednáno. Řeší se i podmínky pro zaměstnance, s kterými budete po ukončení jednání seznámeni.

Očkování proti chřipce

Vzhledem k výraznému poklesu zájmu zaměstnanců o tuto službu v rámci závodní preventivní péče zřejmě vlivem zařazení očkování do systému hrazených služeb u většiny zdravotních pojišťoven, bylo po dohodě s odborovou organizací od tohoto benefitu puštěno.

V případě zájmu je v lázeňských domech i na GŘ k dispozici nabídka Zdravotního ústavu v Ústí nad Labem s pracovištěm Teplice, Wolkerova 3, kde je možné očkování také podstoupit.



Kalendář 2009

Bohatá historie Teplic se stala nevyčerpatelným zdrojem inspirace při tvorbě kalendáře na příští rok. Marketingové oddělení Lázní připravilo nástěnný kalendář, jehož hlavním motivem jsou historické pohlednice zobrazující naše architektonicky bohaté město v průběhu staletí. Jedinečné kresby a fotografie zobrazují nám dobře známá místa tak, jak vypadaly, když je míjely fiakry a dámy se slunečníky. Nový kalendář je možno zakoupit v recepcích lázeňských domů za cenu 149 Kč. Ti, které bude v roce 2009 provázet, jistě ocení také praktický doplněk v podobě šesti vylamovacích pohlednic, kterými mohou potěšit své blízké.



Kudy do Restaurace Beethoven?

„Restauraci Beethoven navštěvuje stále více hostů, často však od nich slyšíme, že k nám nemohli najít cestu,“ podotkla před časem vedoucí stravování paní Radomila Schmiedová. Pozornost klientů i veřejnosti je v poslední době k Restauraci poutána inzercí v tisku, velkoplošnou reklamou brázdící Teplicko na boku autobusu i zvlášť věnovaným prostorem na našem webu. Podnícený zájem tak samozřejmě vyvolal otázku, kde je možné získat tak vynikající kulinářské zážitky.

Pro snadnou orientaci všech, kteří zatouží ochutnat symfonii barev, vůní a chutí, byl nad podchodem do Lázeňské uličky instalován rozměrný poutač. Všem kolemjdoucím ze směru od centra již neujde, že devadesát metrů od podchodu najdou jednu z nejlepších teplických restaurací. Vyniká výjimečným výběrem z jídelního a vinného listu i neopakovatelnou atmosférou prostor, kde symfonie zněly již mnohem dříve pod rukama slavného skladatele, který Restauraci Beethoven dal jméno.

Přijměte pozvání do

90 m

Restaurace *Beethoven*

tel.: 417 977 153

www.lazneteplice.cz

PROPAGACE NA SÍTI

Firma, která se neprezentuje na Internetu, jako by neexistovala. Tuto v dnešní době bezesporu nutnost si uvědomuje valná většina společností. Se strmě stoupajícím množstvím uživatelů internetového připojení se zvyšují i nároky na kvalitu webových prezentací, jejichž konkurenční prostředky stále zvyšuje úroveň. Tento trend zasahuje do všech oborů podnikání, lázeňství nevyjímaje. Držet krok je tedy oním nezbytným během na dlouhou trať, ve kterém se webovým stránkám našich lázní díky intenzivní práci v posledních měsících velmi dobře daří.

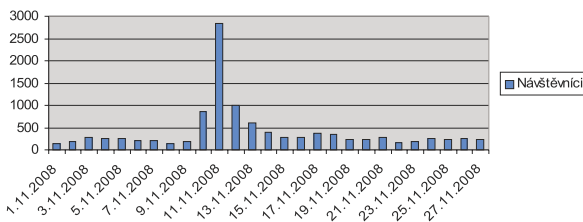
Prostřednictvím webových stránek kontaktuje Lázně Teplice v Čechách většina samopláteckých klientů, avšak o množství jejich návštěv na webu nerozhoduje jen lákávací nabídka. Dostupnost, přehlednost a uživatelská přívětivost jsou dnes faktory, které do značné míry ovlivňují návštěvnost webových prezentací. Zásadním nástrojem pro její podporu je zřízení tzv. mailingu. Ti, kteří vyplní a odešlou rezervační formulář, jsou vzápětí kontaktováni s nabídkou pravidelného odběru novinek z Lázní, které po vyjádření souhlasu s poskytnutím osobních údajů mohou dostávat formou Newsletteru do své emailové schránky. K odběru je možné se přihlásit také přímo na titulní stránce pod odkazem Novinky emailem. Počet takto přihlášených zájemců o aktuální zprávy stále roste, nyní touto formou oslovujeme necelá tři sta odběratelů.

Obsah stránek je udržován stále v živoucím kontaktu s děním v Lázních, rubriky Aktuality a Horké tipy jsou doplňovány o nové informace každý týden. Komfort prohlížení zvyšuje modul vyhledávání, mapa stránek a možnost přeposlání oblíbené stránky emailem známému. Pracovníci marketingu vytvořili také nové prostory pro reklamní upoutávky, tzv. bannery, díky nimž můžeme návštěvníka zaujmout aktuální nabídkou nové procedury či slevové akce. Webové stránky využíváme také k propagaci našich restauračních zařízení jako Kavárny v Kamenných lázních a samozřejmě Restaurace Beethoven, do které zveme hned na hlavní stránce velkou graficky ztvárněnou reklamou. Jedno kliknutí návštěvníkovi postačí k zobrazení všech informací, které jej v souvislosti s Restaurací mohou zajímat. Stejný princip jednoduchosti a přehlednosti uplatňujeme u všech nabízených služeb s důrazem na nejužitečnější produkty. Dotčena je i technická stránka, v jejímž rámci jsme maximalizovali dostupnost prostřednictvím nejpoužívanějších internetových vyhledávačů.

Podobné nástroje zdaleka nejsou běžným standardem na webových prezentacích naší konkurence. Do budoucna marketingové oddělení plánuje zapojit do propagace na Internetu také prvky zábavy a nabízet naše služby poutavou interaktivní formou. O její konkrétní podobě se opět dozvíte na stránkách Lázeňských novin.

*Dagmar Eflerová
referent obchodního oddělení*

**Přehled návštěvnosti
www.lazneteplice.cz**



Každý den se na naše webové stránky podívají tři sta až čtyři sta návštěvníků. V grafu listopadové návštěvnosti je dobře patrné, že účinnou podporou lze počet těch, kteří se dozví o naší nabídce, zmnohonásobit. V polovině listopadu 2008 jsme prostřednictvím placené nabídky využili mailingu hojně navštěvovaného portálu Soutez.cz.



VÁNOČNÍ SOUTĚŽ O CENY



Vánoční soutěž pro zaměstnance se stala již tradicí konce roku. Nemůže chybět ani letos. V letošním roce se můžete těšit na tyto ceny: dárkové předměty věnované společností Lázně Teplice v Čechách a.s., čaje značky Impira od firmy Liran ze speciální vánoční kolekce, drobné dárky od bytového studia AVT-Consulting, dárky od firmy Hoka a vitamíny a potravinové doplňky od lékárny Amadeus.

Pokud si nebudete vědět rady s některou z otázek, napovíme, že správné odpovědi naleznete v některém z měsíčníků pro zaměstnance a v Lázeňských novinách vydaných v roce 2008.

Pravidla soutěže:

Na soutěžním kupónu označte kroužkem u jednotlivých otázek jednu z nabídnutých odpovědí, vyplňte předtištěné údaje a takto vyplněný lístek vhodte nejpozději do 22.12.2008 do 15.00 hodin do poštovní schránky Jazykového centra umístěné u vchodu do učeben v Lázeňské uličce (bílá

schránka) nebo předejte do Informačního centra v LD Beethoven. Z doručených správných odpovědí budou vylosováni výherci výše uvedených cen. Losování a předání cen proběhne v závěru roku 2008. Vylosované zaměstnance budeme kontaktovat a ceny jim předáme.

Správné odpovědi zveřejníme po uzavěře soutěže na informační tabuli při vchodu do Jazykového centra v Lázeňské uličce a společně se jmény výherců uvedeme též v prvním čísle Lázeňských novin pro rok 2009. Do losování bude přijímán jen jeden soutěžní kupón znějící na stejné jméno a příjmení, na němž bude u každé otázky zřetelně označena jen jedna odpověď jako správná.

Této soutěže se nezúčastňuje redakční rada Lázeňských novin.

Za redakční radu Lázeňských novin

Mgr. Petr Kostovič

Soutěžní kupón

Jméno: Příjmení:

Lázeňský dům: Pracovní zařazení:

Otázky:

1. Která známá osobnost se letos stala Tváří Lázní Teplice v Čechách?

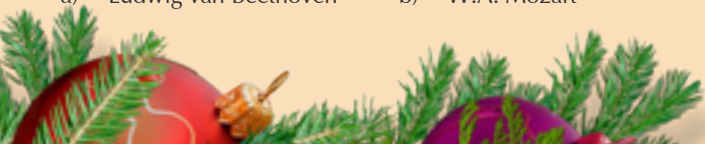
- a) Jana Štefánková b) Tereza Kostková c) Bolek Polívka

2. Jak se jmenuje exotická masážní technika původem z Indie, která je od července letošního roku v nabídce procedur LD Beethoven?

- a) kryomasáž b) havajská masážní terapie c) ájurvédská masáž

3. Kdo je známou osobností minulosti, která se objevuje na zbrusu nové kolekci dárkových předmětů pro klienty prodávaných v recepcích jednotlivých lázeňských domů (deštníky, hrnky, stolní hodiny, trička,...)?

- a) Ludwig van Beethoven b) W.A. Mozart c) Alexander von Humboldt



PRACOVNÍ VÝROČÍ

Blahopřejeme a děkujeme!

Příjmení, jméno, titul	datum výročí	pracovní výročí	organizační jednotka	profesní zařazení
CHMÁTALOVÁ Marcela	1.2.2009	15 let	LD Beethoven	zdravotní sestra
VAŠKOVÁ Zdeňka	1.2.2009	15 let	Císařské lázně	pokojská
NOVAKOVSKÁ Lenka	1.3.2009	15 let	LD Beethoven	pokojská
VÁCHOVÁ Eva	8.3.2009	15 let	Nové lázně	ubytovací hospodyně
DVOŘÁČKOVÁ Sněžena	15.3.2009	15 let	Kamenné lázně	lázeňská
DVOŘÁKOVÁ Jaroslava	1.5.2009	15 let	LD Beethoven	fyzioterapeut
BENEDIKT Emil	1.5.2009	15 let	Nové lázně	číšník
BARTÁKOVÁ Kamila	2.5.2009	15 let	Císařské lázně	kuchař
ŠTAJNCOVÁ Hana	3.5.2009	15 let	LD Beethoven	servírka
ZÝKOVÁ Radka	7.2.2009	20 let	Císařské lázně	servírka
VELKOVÁ Lenka	1.5.2009	20 let	LD Beethoven	pokojská
BRUNCLÍKOVÁ Helena	1.6.2009	20 let	Císařské lázně	pokojská
KOŠTA Milan	1.1.2009	25 let	LD Beethoven	pomocná síla
ŠTĚRBA Jan, MUDr.	1.6.2009	40 let	LD Beethoven	ŘLP a primář LD Beethoven

NEMOCENSKÁ JINAK

Od 1. ledna 2009 dojde k výrazné změně v proplácení nemocenské, kdy prvních 14 dní už nebude dávky v nemoci poskytovat stát z nemocenského pojištění, ale od čtvrtého dne nemoci zaměstnavatel ze mzdových prostředků náhradou mzdy.

Zaměstnavatelé budou moci provádět kontroly, zda zaměstnanec v době pracovní neschopnosti dodržuje režim práce neschopného, tzn. zda se zdržuje doma a léčí se. Pokud zaměstnanec toto porušuje, může zaměstnavatel náhradu mzdy snížit nebo dokonce nevyplatit. V Kolektivní smlouvě 2009 bude

sjednáno, že v případě porušení léčebného režimu odbory zaměstnanci neposkytnou právní podporu a zaměstnavatel může zaměstnanci dát výstrahu a v případě opakování dokonce výpověď.

Zaměstnavatel má možnost sjednat kontrolní činnost dodržování režimu dočasně práce neschopného zaměstnance externě. Pro naši společnost bude kontroly na základě smlouvy a řádných objednávek vykonávat DORA Security a.s.

*Ing. Dorothea Kresslová
personální ředitelka*



Rozhovor s Ivetou Marešovou: Detaily tvoří celkový dojem

Slečna Iveta Marešová pracuje v Kamenných lázních jako vedoucí servírka již téměř patnáct let. S Kamennými lázněmi je spjat celý její profesní život. O své práci hovoří velice ráda, když přijde řeč na soukromí, již se tolik nerozpráví.



„Co bych Vám o sobě mohla říci? Jsem svoobodná, bezdětná,...“ uvádí, když se jí ptám na její soukromý život. „To je odpověď jako ze seznamky,“ dodává potom a usmívá se. Během rozhovoru vyplyne i její věk. Rozhodně bych jí hádal méně. Možná v Kamenných lázních funguje kouzlo nekonečna... V kavárně, v níž usedáme k příjemnému rozhovoru, jsou totiž proti sobě na stěnách umístěna dvě velká zrcadla a v každém z nich se odráží to protějška a v nich ta další, která již nejsou skutečnými zrcadly, ale jen jejich odrazy, což vytváří dojem nekonečné chodby. Kolorit dotváří nazdobený vánoční stromek s rozsvícenými svíčkami.

• Kde jste získala kvalifikaci pro svou práci?

Studovala jsem teplické gymnázium a již během studia na gymnáziu jsem pravidelně nastupovala do Kamenných lázní na brigádu

jako servírka. Po maturitě jsem nepokračovala v dalším studiu, ale přijala jsem místo servírky na plný úvazek.

• Co se Vám na Vaší práci líbí?

Ráda pracuji mezi lidmi. Mám ráda kolektiv. Není to žádný stereotyp. Lidé přijíždějí a odjíždějí, pořád se něco děje.

• Vzpomenete si na některé z klientů, kteří Vám utkvěli v paměti?

Je celá řada takových, kteří k nám jezdí opakovaně a jsou tu spokojeni. Na takové nezapomenete. Například paní Noack, která žije v Německu, ale pochází z Čech. Přijíždí každým rokem, v listopadu tu oslavuje své narozeniny, bereme ji jako člena rodiny. Mezi další klienty, kteří k nám přijíždí znovu a znovu patří pan Rousek nebo paní Stránská. Ti se stále vracejí, proto si pamatuji i jejich jména.

• Před dvěma lety jste byla navržena do funkce vedoucí servírky. Jak jste se vypořádala s touto změnou? Změnil se nějak vztah kolektivu k Vám?

Byla to pro mě obtížná situace. Trochu mě zaskočilo, že mi byla tato funkce nabídnuta. Ale byla to šance v dobrém slova smyslu změnit věci, narovnat vztahy a rozvinout svoje představy. Zároveň jsem cítila větší zodpovědnost a přinutilo mě to doplnit si kvalifikaci v Integrované škole obchodu a služeb v Ústí nad Labem. A vztahy zaměstnanců ke mně a naopak? Necítím to tak, že jsem jejich nadřízená. Pracujeme spolu v tomto kolektivu již řadu let a víme, co od sebe můžeme očekávat. Jsme tu jako jedna rodina.

- **Koho z kolegů či kolegyní si vážíte a proč?**

Nechtěla bych říkat jen jedno jméno. Ublížila bych tím těm ostatním. Každý tady zanechá kus své práce, nedokážu vyzdvihnout jen někoho. Potřeba je každého, kdo tady pracuje.

- **Měla jste možnost pracovat alespoň nějakou dobu jinde než v Kamenných lázních? Jak z toho porovnání vyšly Kamenné lázně?**

Prošla jsem téměř všemi lázeňskými domy. Pracovala jsem v LD Beethoven, v Nových i Tereziňských lázních. A díky tomu jsem si uvědomila přednosti Kamenných lázní. Je to rodinná atmosféra, která tu vládne ve vztahu klienta a zaměstnance, lidé tu k sobě mají blízko. Ale takové porovnání si dělám vždy, když navštívím nějakou jinou restauraci. Nepozoruji ani tak práci obsluhy, zaměřuji se na různé detaily. Ty jsou podle mě hodně důležité, protože dotváří

celkový dojem. Získané zkušenosti se pak snažím promítnout do své práce.

- **Mohla byste uvést nějaký příklad?**

O víkendu lidé často utíkají domů ke svým blízkým. V neděli o minulém víkendu začal advent. Pro klienty, kteří tu zůstali a neodjeli domů, jsme vytvořili vánoční výzdobu, na stoly v jídelně jsme umístili adventní věnce, zapálili jsme svíčky a u oběda jsme českým klientům a u večere těm německým pouštěli vánoční hudbu z připraveného cédéčka. Snažíme se hosty překvapovat, přemýšlíme o tom, jak jim zpříjemnit prostředí.

Krásný příklad rodinné atmosféry, o níž jste se zmiňovala. Děkuji za rozhovor a přeji krásné Vánoce.

Mgr. Petr Kostovič

PODĚKOVÁNÍ, KTERÉ ZAHŘEJE

Zpětná vazba ze strany klientů je nezastupitelným zdrojem podnětů ke zdokonalení sebe sama. Aktivně z tohoto zdroje čerpáme pomocí dotazníků spokojenosti a strukturovaných rozhovorů, abychom získali cenné informace. Jsme však nesmírně potěšeni, když nám klient zprostředkuje své dojmy z vlastní iniciativy tak, jak to učinil pan Ing. Michal Kohoutek a paní Mgr. Jitka Svobodová, kteří v průběhu října 2008 absolvovali v Císařských lázních pobyt Weekend Gold. Po jejich odjezdu jsme obdrželi velmi milý dopis, jehož obsah bychom Vám zde rádi přiblížili citací:

„Touto cestou bych Vám velmi rád poděkoval za příjemně strávené chvíle ve Vašich lázních a profesionální přístup Vašeho personálu.

Jmenovitě bych rád ocenil a poděkoval na úseku:

1) STRAVOVACÍM:

paní Lýdii Basákové za: rychlý servis, jazykovou vybavenost, pozitivní přístup k práci, profesionalitu a osobní přístup ke klientovi,

slečně Ivetě Šteflíkové za: velmi příjemné vystupování, ochotu a individuální přístup k hostům.

2) RECEPCE:

vedoucí recepce za: profesionální, pozitivní vystupo-

vání a věcný přístup k řešení problému, slečně Petře Vostatkové za: spolehlivost a asistenční služby během celého našeho pobytu, paní Petře Důžkové za: velmi dobré vystupování a asistenční služby.

3) PROCEDUR:

paní Dagmar Nutilové za: přístup, s jakým nám vyšla vstříc při organizaci procedur, profesionální péči o lázeňské hosty a osobní přístup. Velmi dobrá práce!

Nerad bych na někoho zapomněl, shrnuto podtrženo, všichni byli skvělí.“

Zpětná vazba pana Ing. Kohoutka je potěšující o to více, že ve svém dopise také poznamenal:

„Ještě než jsem začal podnikat ve financích, pracoval jsem 10 let ve vybraných 5ti hvězdičkových hotelech na stravovacím a ubytovacím úseku v ČR i v zahraničí. Mohu Vás tedy srovnávat s těmi nejlepšími.“

Přejme si do roku 2009 maximum takových reakcí, odezva ze strany klienta je tím nejcitlivějším a nejdůležitějším měřítkem kvality.

Dagmar Eflerová
referent obchodního oddělení



COTOUR ATELIER MORAVEC představil novou kolekci společenských šatů pro nadcházející sezonu.

Zeptali jsme majitele salonu Jiřího Moravce, na co se můžeme těšit.

Pro letošní sezonu jsme připravili opět kolekci společenských šatů, která se skládá z mnoha pestrých barev. Oproti předchozím sezonám, kdy převládaly barvy jemných odstínů, pro letošní rok jsou barvy syté, módní barvou je fialová, zelená. V naší kolekci ovšem najdete odstíny všech barev od výrazné žluté až po hnědou. Samozřejmostí je černá a bílá. Kolekci jsme připravili ze saténů, šifonů, tylů a průsvitných sítí. Šaty jsou pošíité lesklými kameny. Materiály jsme letos vybírali v Sýrii v Damašku. Jedná se o vyšívané šifony, krajky a velmi lesklé tylы. Střihy u šatů mají vyšší pasy a bohaté kolové sukně.

Výběr je opravdu široký, a proto neváhejte a navštivte salon Moravec na známé adrese na náměstí Svobody.



Inspirovat se můžete také na:
www.salon-moravec.cz



**Vánoční nabídka
kosmetického studia
Kliniky CLT, spol. s r. o.**

BABOR MEN SPECIÁLNÍ BALENÍ

Dárkový set pro muže, obsahuje toaletní vodu 100 ml,
sprchový gel 200 ml a dárek 3x2 ml After shave fluid
Cena 1.928,- Kč

BABOR ADVENTNÍ KALENDAŘ

Obsahuje 22 hodnotných koncentrátů a dvě luxusní překvapení
na Mikuláše a Štědrý den. Zakoupením kalendáře zároveň
přispíváte na jedinečný projekt společnosti BABOR
a DOLPHIN AID. K adventnímu kalendáři obdržíte
dárkovou tašku a informační leták o projektu nadace.
Cena 1.880,- Kč

BABOR SELECTION - CHAMPAGNE DE LUX

akční ošetření

Vyzkoušejte také Vy unikátní vlastnosti přípravků luxusní regenerační
řady – vhodné pro všechny typy pleti. Regenerační řada BABOR
SELECTION s pravým šampaňským, výtažkem z vinných kvasinek
a hodnotnými přírodními oleji. Vaše pleť bude prozářená, získá novou
vitalitu a její vlastní ochranné funkce budou dokonale aktivovány.
K příjemnému prožitku Vám rádi nabídneme sklenku šampaňského.
Akční cena ošetření 780,- Kč
(platnost akce: 18. 11. 2008 - 31. 12. 2008)

Kolektiv Kliniky CLT Vám přeje krásný předvánoční čas plný pohody.

Děkuji všem zaměstnancům Kliniky CLT a Lázní Teplice v Čechách za pracovní nasazení a spolupráci v roce 2008. Přeji všem pohodové prožití svátků vánočních, do roku 2009 hodně zdraví a pracovních úspěchů.

Za Kliniky CLT

MUDr. Milan Mašek
jednatel a ředitel