

Hana Křížová: Nejvíce potěší ruka podaná klientem jako důkaz spokojenosti

Bydlí s manželem v domku ve Střelné a ve volném čase nejraději vyráží na výlety s přáteli po teplickém okolí. Má dvě dospělé dcery, jedna z nich již pečuje o vlastní rodinu. Paní Hana Křížová pracuje již 14 let jako pokojská v LD Beethoven, v prvním patře Zahradního domu.

• Taková věrnost jedné firmě není úplně pravidlem. Jak se to přihodilo, že jste zůstala v Lázních tak dlouho?

Sama se dívám, že to je už 14 let. Utíká to tak rychle. Původně jsem plánovala, že nastoupím jen na přechodnou dobu. Pracovala jsem jako laborantka v chemickém provozu v CHZ Litvínov. Po likvidaci provozu jsem hledala práci ve svém oboru, ta se nenašla, tak jsem byla ráda, že jsem mohla nastoupit v Lázních. Práce pokojských je hodně o kontaktu s lidmi, mám sociální citění a práce mě baví.

• Kolik zaměstnanců má Váš kolektiv? Ta práce je hodně fyzicky namáhavá. Když není jedné z Vás někdy úplně nejlépe, pomůžete si?

V kolektivu je nás 30, na patře jsme dvě. Ano, bývá to tak, jak říkáte. Když je potřeba, navzájem si pomůžeme.

• Koho z kolegů nebo nadřízených si vážíte a proč?

Obdivuju paní Valešovou. Začínala jako jedna z nás a z pozice pokojské se dokázala dostat až na místo zástupce ředitele lázeňského domu. To je obdivuhodné, nemyslíte?

• Dokázala byste říci, jaké dovednosti jsou pro Vaši práci důležité?

Je to schopnost navázat kontakt s klientem a ochota pomoci mu, když to potřebuje. Myslím, že dokážu vycítit, kdy to mám udělat a naopak, kdy ho mám raději nechat být. Komunikace s klienty je hodně důležitá. Když vidíte babičku s hůlkou, jak jde kolem vás a pak se zeptá: „Nevíte, kde najdu lékaře?“, prostě si uvědomíte: „Jak jednou asi dopadnu já?“ a když si tohle uvědomíte, rád pomůžete.

• A co je pro Vás při práci největším zadostiučiněním?

Jednoznačně spokojenost klienta. Před 15 lety jsem byla na operaci žlučníku a následně na rekonvalescenci v Karlových Varech. Vzpomínám

stát příjemným překvapením pro Vaše blízké a přátele.

Dagmar Eflerová
obchodní oddělení



si, jak jsem po příjezdu do lázeňského domu musela nejdříve ve svém pokoji umýt skříňku a utřít police. Nechtěla bych, aby to můj klient zažil. Je to zkušenost, kterou mám stále na paměti.

• Máte rodinu. Kdo provádí úklid u Vás doma?

Tu práci dělám doma já. Manžel je pracovitý, jeho vášní je práce na zahrádě a starost o domácí zvířata. Máme králíky, slepice, psa kočku, andulky. Péče o ně mu zabírá hodně času, takže uklízím já. Když dostanu chuť... vlastně podle potřeby, protože to bych se někdy načekala. (smích).

• Kterou nejobtížnější situaci jste musela při své práci řešit?

Nejhorší je, když se klientovi něco ztratí z jeho pokoje. První na ráně je vždy pokojská. Je lehké ukázat na někoho prstem. Situaci potom stejně řeší policie a nakonec se ukáže, že tu věc nikdo ze zaměstnanců nevezl. Stává se i to, že se klienti s omluvou ozvou z domova, že tu věc našli někde založenou. Takový dopis vždy potěší.

• A která situace Vás naopak potěšila?

Vždy mě potěší, když klient přijede další rok znovu a při příjezdu mi podává ruku. Znamená to, že byl se mnou spokojen a těší se z dalšího setkání. Někdy nám na důkaz spokojenosti dají i nějaký drobný dárek, ale více je to o tom vztahu než o dárku.

Děkuji Vám za rozhovor a přeji hodně takových příjemných chvil, které jste právě popsala.

Mgr. Petr Kostovič

Jak vidno, trička s motivem Beethovena velmi sluší Tereze Kostkové i paní obchodní ředitelce Ing. Yvetě Sliškové, MBA. A může slušet i Vám...

Slovo generálního ředitele

Dne 24.9.2008 proběhlo ve společenském sále Lázeňského domu Beethoven 2. setkání vedení akciové společnosti Lázně Teplice v Čechách a.s. se zaměstnanci. Za vedení se zúčastnili MUDr. Karel Weigl, předseda představenstva a generální ředitel, Ing. Lenka Mrázová, člen představenstva a ekonomická ředitelka, Ing. Yveta Slišková, MBA, obchodní ředitelka a personální ředitelka Ing. Dorothea Kresslová. Za dozorčí radu byl přítomen člen DR za zaměstnance a ředitel lázeňských domů Jaroslav Malý.

Setkání zahájil předseda ZO OSZSP Martin Vacek. Poté seznámil zaměstnance s aktuální situací v akciové společnosti MUDr. Karel Weigl. Z jeho vystoupení jsme pro Vás vybrali nejdůležitější části.

Úvod byl věnován obecným problémům současnosti, které se váží zejména na krizi finančnictví, která má vliv i na naši činnost. Přestože dopady v Evropě jsou zatím mírnější, pociťuje akciová společnost vlivem posilující CZK určité problémy už nyní. Naši zahraniční obchodní partneři a samoplátcí začali vyhledávat levnější destinace, což se nepochybně odrazí v propadu tržeb. Pro zahraniční klientelu, dříve levná destinace s dobrým servisem, se stává poměrně drahou a poskytované služby jsou v řadě případů problematické (přístup ke klientovi, kvalita služeb např. taxi, bezpečnost apod.).

Vzhledem k tomu, že naše společnost skončila v roce 2007 ve ztrátě, což nelze opakovat, provedli jsme analýzu všech procesů a následně zahájili opatření k zefektivnění činnosti za účelem dosažení pozitivního hospodářského výsledku.

V našich nákladech činí významnou položku mzdy. Provedli jsme v několika krocích personální audit, v jehož důsledku došlo ke snížení počtu zaměstnanců cca o 20%. Jejich původní počty byly kalkulovány na obloženost 95%. V roce 2008 činí dosud obsazenost pouze 66,3%.

Navýšit počty klientů se nám z výše uvedených důvodů nedaří, přesto úspěšná opatření zatím zajišťují dosažení pozitivního hospodářského výsledku. Bez větších ztrát jsme zvládli hlavní sezónu. I předpoklad pro 4. kvartál 2008 je optimistický. Počítáme s kladným

hospodářským výsledkem, jehož přesná výše bude záviset na kurzu CZK/EUR v závěru roku vzhledem k zajištěným kurzovým operacím.

Na základě těchto výsledků rozhodlo vedení společnosti o nárůstu mzdových prostředků o 6 - 7 %. S odborovou organizací došlo k dohodě, že bude v rámci mzdového systému zřízena tzv. motivační složka mzdy. S podmínkami nového systému seznámila přítomné Ing. Dorothea Kresslová, personální ředitelka.

Dále MUDr. Weigl poděkoval pracovníkům zdravotnického úseku za velmi dobré výsledky lázeňské péče a proklientský přístup, které oceňují naši klienti. Pracovníkům stravovacího úseku poděkoval za přístup ke zrealizovaným změnám ve stravovacím úseku, a to jak v oblasti personální, tak organizační bez negativního vlivu na kvalitu stravování.

Hovořil o problematice ubytovacího úseku, kde se potýkáme s připomínkami některých klientů ve vztahu k dispozičnímu uspořádání našich ubytovacích kapacit v rámci historických budov. Přesto klienti oceňují proklientský přístup pracovníků ubytovacího úseku a vysokou čistotu ve všech prostorách lázeňských domů. I jim je třeba poděkovat za dobrou práci.

Personální audit se nejvíce dotkl THP. Snížení počtu zaměstnanců bylo řešeno v řadě případů kumulací funkcí, které se osvědčily. I těmto pracovníkům bych rád vyslovil poděkování, protože se velmi dobře vypořádali s prací v nových podmínkách.

Lze tedy konstatovat, že výrazně slabá místa v rámci akciové společnosti nemáme. Vše, co budeme nyní realizovat, musí však být s cílem udržet pozitivní hospodářský výsledek i v roce 2009.

Důsledky globalizace působí a v příštím roce budou negativní vlivy na naši společnost pravděpodobně ještě vyšší. Je proto třeba k udržení pozitivního hospodářského výsledku i v roce 2009 reagovat na změněné podmínky.

Pro rok 2009 jsme mírně navýšili ceny a musíme předpokládat, že dojde k částečnému poklesu zahraničních klientů. Již nebudeme mít slevové pobyty, které negenerují zisk. Další pokles servisních pracovníků není možný a v dané situaci jsme tedy příliš velcí, proto budeme muset přistoupit k zakonzervování některých provozů včetně snížení počtu zaměstnanců.

Již jsme realizovali některé změny v Nových lázních, tak aby nedocházelo k dalším ztrátám.



Došlo zde v souladu se změnou systému ke snížení počtu zaměstnanců. Kamenné lázně mají uspokojivý výsledek i díky přerušení provozu v zimních měsících. Císařské lázně, považované za vlajkovou loď pro VIP klienty, bude třeba vybavit zejména se zaměřením na vylepšení interiéru pokojů, tak aby odpovídal potřebám těchto klientů. Při dostatečném počtu klientů zdravotních pojišťoven počítáme s využitím depandancí Sadové lázně a LD Jirásek. LD Beethoven má jako největší lázeňský dům výrazný vliv na hospodářský výsledek. Bude však potřebovat v blízké budoucnosti nemalé investice na rekonstrukci.

Tereziny lázně, jejichž hospodářský výsledek závisí zejména na počtu arabských klientů, se jeví jako nejproblémovější lázeňský dům. Arabské státy uzavřely řadu smluv s jinými levnějšími destinacemi jakými jsou Rumunsko a Bosna. Z tohoto důvodu je očekáván v roce 2009 výrazný pokles arabských klientů.

Německá klientela preferuje teplé lázeňské domy a při očekávaném nižším počtu zahraničních klientů bude v roce 2009 pro jejich léčení dostatečná kapacita v teplických lázeňských domech.

Léčení klientů zdravotních pojišťoven je v Terezinských lázních z hlediska hospodářského výsledku méně efektivní, neboť zde není přírodní léčivý zdroj a pod vlivem této skutečnosti hradí zdravotní pojišťovny na osobu/den o 165,- Kč

měně. Navíc ve srovnání s teplickými lázněmi se provoz prodražuje o nutnost ohřevu vody k lázeňské péči.

V 11-12/2008 je předpoklad obsazenosti pro Tereziny lázně výrazně nižší, což by přineslo ztrátu v řádu několika milionů. To ve svém důsledku ohrožuje celkový hospodářský výsledek akciové společnosti. Na základě provedených

analýz jsme rozhodli, že optimální bude dočasně, sezónní uzavření tohoto lázeňského domu. Zda se nám podaří v budoucím roce zajistit dostatek solventní klientely pro tuto léčebnu není toho času jisté.

Přesto, že jsme v průběhu velmi krátké doby ztratili jednu z našich deviz a tou byla cena,

Ing. Dorothea Kresslová
personální ředitelka

Mozaika:

Prezentovali jsme se na Staroměstském náměstí

Na Staroměstském náměstí v Praze v Informačním centru agentury Czech Tourism se konaly prezentace jednotlivých krajů a jejich měst. Dne 8. září 2008 jsme měli možnost společně s městem Teplice přiblížit Lázně Teplice v Čechách návštěvníkům hlavního města. Staroměstské náměstí koncentruje zejména zahraniční turisty, kteří tak neřídka zavítají do Informačního centra pro radu či tip na výlet. Nejinak tomu bylo i v den teplické prezentace, kdy zástupce Lázní, produktový specialista, Mgr. Michal Sinčák zodpovídal dotazy a informoval o naší nabídce příchozí do Infocentra. Ti pocházeli především z Velké Británie a Spojených států a zajímali se o podobu lázeňství v České republice. Jejich nejčastějším přáním bylo obohatit pobyt v Česku o jednorázovou odpolední návštěvu lázní s maximálním využitím spektra léčebných a relaxačních procedur.

(def)

Konal se Lázeňský festival, Lázně Teplice v Čechách nechyběly

Ve dnech 9. – 12. 10. 2008 se Lázně Teplice v Čechách zúčastnily jedné z nejvýznamnějších událostí v oboru – Lázeňského festivalu, který se konal v Karlových Varech.

Součástí této akce byly odborné semináře v rámci konference Sdružení lázeňských míst a rovněž oslovení zahraničních účastníků, kteří mají zájem spolupracovat s lázněmi v České republice. Nabídky byly předány firmám z Ukrajiny, Švýcarska, Kanady a Německa. Ve spolupráci s Czech Tourismem se následně uskutečnily dvě návštěvy teplických lázní. Naše lázeňské areály velmi zaujaly jak zástupce cestovních kanceláří a médií z Ukrajiny, tak lékaře z Kazachstánu.

Ing. Yveta Slišková, MBA
obchodní ředitelka

Stavební úpravy v Lázeňském domě Erben započaty

V průběhu měsíce září byla dokončena první fáze stavebních úprav v Lázeňském domě Erben. Ten do konce letošního roku projde rekonstrukčními pracemi, na jejichž konci budou mít všechny pokoje novou podobu.

Během září bylo zrenovováno 10 pokojů, do

kterých se první klienti nastěhovali již 24.9.2008. Tyto ubytovací kapacity byly kompletně vymalovány, vybaveny novou podlahovou krytinou i lepším nábytkem z Nových Lázní. Mimo renovaci proběhlo také vybudování čtyř nových pokojů z prostor, které původně sloužily rehabilitaci. Funkční zázemí nyní v dependanci Erben zajišťuje nový inspekční pokoj sester s ordinací a ambulancí, které tak budou hostům k dispozici 24 hodin denně. Zkvalitnění ubytování navýší komfort celého pobytu a, jak věříme, přispěje ke spokojenosti klientů.

(def)



Mám roztroušenou sklerózu no a co?!

Pod tímto optimistickým názvem byla dne 4.8.2008 vernisáž zahájena v jízdárně teplického zámku ojedinělá výstava obrazů, fotografií a keramiky umělců s roztroušenou sklerózou. Výstava byla otevřena pod záštitou náměstka hejtmána Ústeckého kraje Ing. Petra Fialy a ředitele regionálního muzea v Teplicích PhDr. Dušana Špičky ve spolupráci s Unii Roska.

Součástí vernisáže byla odborná přednáška MUDr. Jana Štěrby, ředitele lázeňské péče akciové společnosti Lázně Teplice v Čechách a.s., na téma „Roztroušená skleróza a možnosti lázeňské péče“.

Roztroušená skleróza je onemocněním, jehož léčba má dlouholetou tradici v Terezínských lázních Dubí, které jsou součástí Lázní Teplice v Čechách a.s. Řada pacientů zde absolvuje léčbu opakovaně.

(kredo)

další přednosti nám zůstávají. Je to především odborně zdatný personál, zajišťující kvalitní péči a ojedinělý přírodní léčivý zdroj – termální voda. Myslíme si, že to není málo, a že to jsou dobré důvody k další existenci teplických lázní.

Ajurvedská zastavení

Tři ajurvedská zastavení s Tváří Lázní Terezou Kostkovou. Jaké jsou její zkušenosti?

„Poprvé jsem se s pojmem „ajurvedská masáž“ setkala asi před třemi lety. Jeden můj známý, který je milovník divadla a já

ho i s přítelkyní velmi často zvala na svá představení, se cítil /úplně zbytečně/ být dlužníkem a mermomocí se mi chtěl nějak revanšovat. Při té příležitosti jsem se dozvěděla, že byl několikrát v Indii a že praktikuje a je vyškolen ve speciální masážní technice, které se říká ajurveda. Přijala jsem, že jako reciprocitu mi předvede toto umění na mém vlastním těle, a od té doby jsem dlužníkem já. Byl to skutečně zážitek pro tělo i duši.“

„Po druhé jsem už věci znala navštívila tuto masáž přímo v místě činu – nebo skoro – na ostrově Mauritius, kde jsem spolupracovala při jednom natáčení, hlavně coby překladatelka do „frániny“. Úžasný recept, jak si rychle odpočinout – navíc jsem seznala drobné odchylky – co masér, to osobitý přístup. Ten tamní mi kromě celého těla polil horkým olejem také temeno hlavy a promasíroval i vlasy a obličej. Opět jsem si potvrdila, jak báječná záležitost tato masáž je. Spočívá mimo jiné právě v užití velkého /opravdu velkého/ množství /někdy teplého/ oleje.“

„Ale nemusíte jezdit tak daleko, ani složitě vyhledávat v Praze mého známého. Třetí masáž jsem si dopřála tedy vsutku za bukem – přímo v Teplicích. Lázně ji mají jako novou proceduru a byla by škoda ji nevyzkoušet. Obzvlášť, když už k nám do Teplic zavítal ne-falšovaný Srílančan J. Oni možná nevědí tolik o pivu jako pravý Čech, ale o čkrách a dalších tajemstvích lidského těla opravdu vědí dost. Svěřte se jim na okamžik do péče a nebudete litovat.“

S úctou k ajurvedě i Vám ☺
Tereza Kostková



Pryč s bolestmi zad

Bolí Vás záda? Na tuto otázku většina z nás odpoví kladně. Nepříjemný důsledek vymožeností civilizace se stal rozšířeným problémem, a tak i úkolem k řešení. Lázně Teplice v Čechách, specialista na poruchy pohybového aparátu, sestavily nový program „Aby záda nebolela“ určený právě pro tento účel. Během 5 dnů ambulantního programu budeme klienty učit prevenci a možnostem, jak předcházet bolestem zad spojeným s jednostranným zatížením. Za pomoci jedinečného složení teplické termální vody, specializované rehabilitace a individuálního přístupu pomůžeme našim hostům najít cestu k bezbolestnému životu plnému zdraví a energie. Nový 5-denní produkt bude poskytován výhradně v Lázeňském domě Beethoven za cenu 3250 Kč.

Dagmar Eflerová
obchodní oddělení

Slavný Beethoven průvodcem

Lázeňský dům Beethoven probudí ve svých prostorách vzpomínky na slavného hosta a jmenovce, geniálního skladatele. Během

několika týdnů ožíví chodby lázeňského domu „Deset zastavení s Ludwigem van Beethovenem“.

Marketingové oddělení pod vedením pana Mgr. Ladislava Vágnera nyní připravuje zajímavý projekt historické reminiscence, který podtrhne jednu z unikátních výhod Lázní – spojitost s celosvětově známým a respektovaným Beethovenem. Komponista osloví klienta již při vstupu do recepce svým portrétem a uvítáním v místě, kde stejně jako právě příchozí pobýval. Další devět zastavení v podobě panelů rozličně rozmístěných v celém komplexu přenesou klienta do doby o dvě stě let zpátky. Bude seznámen s oběma Beethovenovými návštěvami v Teplicích, se setkáním s neméně slavným Goethem, s Teplicemi jeho doby, předměty, které zde užíval, i s jeho tvorbou, ke které ho Teplice inspirovaly. Není bez zajímavosti, že při svém pobytu začal pracovat na proslulé 9. symfonii.

Klientova pozornost bude při procházkách lázeňským domem upoutána k cestě proti proudu

časů a bude podněcována k pocitu sounáležitosti s historií. Takovým jedinečným dojmem výrazně posílíme klientův celkový prožitek a podpoříme jeho chuť si takový pobyt zopakovat.

Dagmar Eflerová

