



Nové přístroje na Klinice CLT

Klinika CLT od dubna jako naprosto první pracoviště v ČR nabízí dva nové přístroje.

Jedním je tzv. **NIODÉ VAC III**. Jedná se o vakupresurní masážní stroj pracující na principu vakuových rázů, který dosahuje výborných výsledků při odstraňování celulitidy, zpevnění pokožky a zestíhnutí problematických partií těla. Při objednávce této kúry jsou poskytovány zaváděcí ceny, v jejichž rámci je možné si zakoupit 10 sezení k ošetření 1 partie za cenu 3600 Kč s lékařskou konzultací zdarma.

Druhým novým přístrojem je **CACI ULTRA** poskytující neinvazivní a bezbolestné ošetření spojující funkci liftingu a rejuvenace (regenerace) kůže. Jedná se o jedinečný systém, který projevuje viditelný efekt již při prvním ošetření díky kombinaci účinků mikroproudu, ultrazvuku a laseru. Rovněž při objednávce kúry s přístrojem CACI ULTRA jsou nabízeny zaváděcí ceny. Sérii 10 sezení k ošetření 1 partie lze pořídit za akční cenu 1800 Kč, konzultaci s lékařem za 300 Kč.

Bližší informace k novinkám Kliniky CLT najdete na www.klinickaclt.cz či na telefonním spojení: 417 977 800, jehož prostřednictvím je možné si veškeré služby také objednat.

MUDr. Milan Mašek
ředitel Kliniky CLT

Nová forma Lázeňských novin

Po vzoru nás všech i Lázeňské noviny (LN) chtějí v prvním jarním sluníčku vypadat co nejlépe, a tak vyměnily svůj kabátek za podobu, kterou právě držíte v ruce. LN dosud vycházely jako občasník a informovaly Vás o dění v naší společnosti za uplynulé období čtyřikrát ročně. Nový „Newsletter“ by rád pro Vás plnil tuto informační funkci každý měsíc. Všechny novinky, změny a zprávy o neustále se

měním prostředí trhu, ve kterém se pohybujeme, Vám budou s měsíční periodicitou aktuálně k dispozici. Avšak není třeba se obávat ani o osud původní formy, kterou LN dosud užívaly a která neskončí spolu s obnošenými zimními kabáty v prvním kontejneru, neboť se k ní rádi vždy v polovině a na konci roku vrátíme, abychom využili její prostor pro shrnutí a zhodnocení uplynulého období.

Dagmar Eflerová

Budeme potěšeni, když nový

formát LN okomentujete,

podělíte se o postřehy,

kritiku i pochvalu.

Těšíme se na Vaše podněty

na emailové adrese:

eflerova@lazneteplice.cz.

1/2008

NEWSLETTER



LÁZNE TEPLICE V ČECHÁCH

měsíčník...

... pro zaměstnance

Ziskovost českých lázní se stále snižuje a všichni hledají cestu úspor

Ziskovost v oboru lázeňství stále klesá, neboť rok od roku stoupají náklady a příjmy se snižují. Ani prognóza pro letošní rok není lepší, a to i přesto, že zdravotní pojišťovny po dlouhé době přistoupily k navýšení plateb za léčené klienty. Toto jednorázové opatření však problémy nahromaděné za několik let neřeší nebo řeší jen částečně, neboť nárůst cen energií, potravin a k tomu posilující koruna k Euro ke zvýšení zisku nevedou.

Protože navýšit příjmovou stránku je velmi problematické, všechny lázeňské organizace hledají řešení, a tím je v podstatě cesta snižování nákladů hledáním rezerv v procesech, činnostech a počtech zaměstnanců. To znamená hledat vlastní zdroje úspor. Jaká opatření k eliminaci tohoto stavu přijaly Lázně Teplice v Čechách a.s. jsme se zeptali předsedy představenstva a generálního ředitele MUDr. Karla Weigla?

Pod vlivem situace v lázeňství jsme prověřili a analyzovali téměř všechny činnosti ve firmě za účelem optimalizace procesů a odkrytí rezerv na straně nákladů. Po přezkoumání procesů jsme se soustředili také na naše dodavatele, kde jsme se zaměřili na kvalitu dodávek a služeb v požadovaném čase a za výhodnou cenu. Touto cestou jsme dosáhli snížení nákladů. S dodavateli jsme v některých případech sjednali lepší podmínky a u dalších nedošlo k inflačnímu navýšení. Je třeba si uvědomit, že jsme limitováni trhem, který určuje ceny. Ceny nemohou být vysoké, a proto musíme v maximálně možné míře snižovat náklady.

Analýze jsme podrobili také osobní náklady. Zde jsme na základě personálního auditu vytvořili nové organizační uspořádání. Tyto změny se týkaly celé akciové společnosti, jak generálního ředitelství, tak lázeňských domů. V rámci nové organizační struktury vznikla řada kumulovaných THP funkcí a již nyní se ukázalo, že došlo k zefektivnění řízení a zpružnění využívání pracovních sil v rámci celé akciové společnosti. Dosáhly jsme snížení personálních nákladů a lepší spolupráce mezi lázeňskými domy. Tyto změny jsou



vhodné i proto, aby se zabránilo nežádoucí rutině a stagnaci u zaměstnanců i manažerů. Organizační změny, pro které jsme se rozhodli, zasáhly v důsledku velmi málo zaměstnanců, protože řadě z nich jsme nabídli nové uplatnění v rámci společnosti.

Změny jsou vedeny s cílem zlepšit ekonomický výkon, ale také překonat problémy způsobené vnějšími vlivy. Sem patří jak posilující koruna, nepříznivý kurz k Euro a USD, ale rovněž problémy s vízy (začleněním do schengenského prostoru) a u arabských klientů navíc problémy s leteckými linkami. K uvedenému nepřispívá nepříznivá sociálně-ekonomická situace v Německu.

Naším úkolem je tedy analyzovat skutečně všechny procesy a dodavateleskoobdobratelské vztahy a najít jejich optimální nastavení pro získání maximálních úspor.

Příjmovou stránku samozřejmě určitě také nezanedbáváme. Aktivně rozvíjíme obchodní i marketingovou činnost, ale možnosti jsou zde velmi omezené. V zahraničí jsme podnikli kroky pro získání čínského trhu a počátkem května očekáváme první čínské klienty. Stále udržujeme obchodní vztahy s partnery z Eurozóny zejména Německa, dále pak z Ruska a arabských zemí. Zúčastnili jsme se řady obchodních veletrhů mezi nejvýznamnější patří mezinárodní veletrh cestovního ruchu

ITB Berlin a Holiday World v Praze.

Hlavním úkolem pro rok 2008 je dosažení pozitivního hospodářského výsledku. To se nám bohužel za 2007 nepodařilo. K dosažení vyššího zisku, než byl nastaven v původním plánu pro rok 2008, byla zpracována nová koncepce, jejíž návrh byl projednán na lednovém jednání představenstva a odsouhlasen dozorčí radou. Vedle hlavního úkolu akciové společnosti - vytvoření zisku - budeme v letošním roce absolvovat dva ověřovací auditu systému jakosti ISO a ESL Evropspa med. Věřím, že ověřovací auditu zvládnou naši zaměstnanci na jedničku jako tomu bylo v minulosti.

V rámci kolektivního vyjednávání jsme se dohodli s odbory na podmínkách výplaty 13. a 14. mzdy a na odměně na zotavenou. Zejména 14. mzda byla stanovena se sociálním pohledem na věc. Máme eminentní zájem, abychom dosáhli příznivějšího hospodářského výsledku, který by nám umožnil vylepšit odměňování nad rámec plánu a kolektivního vyjednávání. Věříme, že veškerá přijatá opatření přinesou optimální výsledky, přispějí ke stabilitě společnosti a spokojenosti zaměstnanců.

S generálním ředitelem MUDr. Karlem Weiglem
hověla Ing. Dorothea Kresslová

Projekt „Welcomedrink“

Představme si sami sebe v situaci našeho právě dorazivšího klienta. Jsme v zařízení, které jsme nikdy neviděli, nevíme, jak pracuje, a nejen ve výjimečných případech nemáme zkušenost ani z jiných lázní. Místo, abychom se maximálně věnovali odpočinku a relaxování, zabýváme se získáním odpovědi na množství svých otázek ke službám obyčasně lázeňského domu, v němž jsme si pobyt koupili.

Projekt „Welcomedrink“ (= přívitek na uvítanou, z angl.) byl vypracován a zařazen na začátek pobytu právě proto, abychom našim klientům ušetřili úvodní tápání a oni si tak svůj pobyt mohli užívat co nejvíce již od prvního okamžiku. K návštěvě „Welcomedrinku“ jsou zváni ústně i písemně při příjezdu v recepci lázeňského domu. Podle počtu očekávaných klientů je pozvánka směřována do Modrého salonku či do společenského sálu LD Beethoven.

Základem „Welcomedrinku“ je obrazová a textová prezentace s výkladem, v jejichž rámci hostům komplexně představujeme naše lázně. Hovoříme o jejich jedinečnosti,

o historii, termálních pramenech, nabídce procedur, Klinice CLT a v neposlední řadě o možnostech využití volného času. Touto společně strávenou chvílí, kdy klient cítí přímý kontakt s lázními, může se na cokoli zeptat a vnímá naši snahu o jeho maximální pohodlí, posílujeme u klienta příjemný pocit. Již od počátku je klient pozitivně naladěný na čerpání našich služeb, které si tak může ještě lépe vychutnat a být také tolerantnější k případným nedostatkům či nenaplněným očekáváním. Zážitek na „Welcomedrinku“ by měl také splnit velice důležitou roli, a to potvrdit klientovi správnost jeho volby koupit si pobyt v našich lázních, upevňujeme tím dojem, že za své peníze dostává odpovídající protihodnotu (kvalitní službu). Neméně významným cílem „Welcomedrinku“ je podpora prodeje, a to nejen během pobytu, ale i po jeho absolvování. Chceme, aby klient na základě svého co nejlepšího dojmu šířil tu nejúčinnější reklamu tím, že doporučí návštěvu našich lázní svým příbuzným a známým. A v neposlední řadě se všichni společně snažíme vytvořit u klienta takový vztah k teplickým lázním, aby se k nám opakovaně a rád vracel.

*Dagmar Eflerová
referent obchodního oddělení*



„Welcomedrink“ konaný dne 31.3.2008 zaznamenal hojnou účast takřka 200 klientů.



Novinky v systému proklientského chování

Jednou z našich konkurenčních výhod je proklientské chování. Klienti většinou vysoce hodnotí profesionalitu a přístup našich zaměstnanců, kteří jsou motivem jejich opakovaných návštěv. Občas se ovšem setkáme se situací, která není zvládnuta podle vydaných pravidel. Navíc je třeba mít na zřeteli, že konkurence nespí a též školí svůj personál. Proto si nemůžeme dovolit nechat usnout to, co jsme jako systém v minulosti zavedli, a čím jsme se tak významně od ostatních lišili. S odchodem specialisty systému proklientského chování

PaedDr. Miroslava Vidnera jsme se rozhodli svěřit odpovědnost za tuto neustálou činnost produktovému specialistovi Mgr. Michalu Sinčákovi z oddělení marketinku obchodního úseku. Jeho úlohou bude při zavádění či úpravách produktů prezentovat obsah produktu a vysvětlovat obchodní řeč včetně ověření přijetí změn. Spolu s inženýrem Adámekem se bude zúčastňovat porad jednotlivých provozních úseků a pomáhat řešit problémy, které by mohly negativně ovlivnit spokojenost klienta. Dále bude probíhat strukturované dotazování klientů, abychom měli stále zpětnou vazbu a mohli předcházet nesplněným očekáváním. Dne 12. března 2008 bylo obnoveno pravidelné setkávání s prvoliniovými vedoucími za-

městnanci, abychom se vzájemně informovali a sdíleli strategii. Proběhla zde kromě jiného prezentace nové aktivity, kterou je vítání klientů s obrazovým a slovním představením našich lázní, tzv. „Welcomedrink“, spolu s představením nových aktivit oddělení marketinku. Generální ředitel pohovořil o současné situaci a strategii firmy. Setkání vyvolalo zájem o rozšíření okruhu osob, které se budou zúčastňovat, proto se tyto schůzky budou konat každou druhou středu v měsíci od 13:00 ve Společenském sále LD Beethoven.

Těším se na shledanou 14.5.2008.

*Ing. Yveta Slišková, MBA
obchodní ředitelka*

Dárci krve

Každému z nás se to může stát. Autonehoda, úraz, nemoc. Tehdy jsme okamžitě odkázáni na tady a teď, na pomoc a v nejednom případě na životadárnou tekutinu – krev. Dárcovství krve a jeho nevyčísitelná hodnota jsou proto nanejvýše nezbytné a zároveň stejně tak dobrovolné. S potěšením tedy níže uvádíme přehled těch z nás, zaměstnanců Lázní, kteří v loňském roce darovali krev. Zaměstnancům, kteří absolvovali nejvíce odběrů, tedy panu Martinu Vackovi, paní Šárce Veselé a paní Ladě Horové, rádi předáme vitamínový dárkový balíček od teplické Lékárny Amadeus a drobné dárky od Lázní.

	pracoviště	odběry
Jana Jelínková	CL	3
Veronika Lišková	CL	2
Jaroslav Mazáč	KL	2
Miroslava Ullarová	KL	2
Veronika Pecharová	NL	2
Berta Onuferová	TL	2
Martin Vacek	TL	4
Šárka Veselá	BE	4
Marcela Liptajová	BE	3
Andrea Mýtová	BE	3
Miloslava Strachotová	BE	2
Soňa Váchová	BE	1
Lada Horová	GŘ	4

Dárcovství krve je odměňováno Českým červeným křížem odstupňovaně dle počtu odběrů již od první návštěvy transfuzní stanice. Jsme rádi, že od roku 2006 funguje mezi našimi Lázními a VZP ČR smluvní spolupráce, na jejímž základě je odměněným dárcům krve poskytována ze strany Lázní 10% sleva na antistresový pobyt a ze strany VZP dárkový šek na 1000 Kč, který klient po čerpání pobytu uplatní ve své pojišťovně. Toto zvýhodnění se týká všech dárců krve, kteří jsou pojištěni u VZP a zároveň jsou držiteli Zlaté plakety prof. MUDr. Jana Janského (40 odběrů) či Zlatého kříže (80 odběrů).

Dagmar Eflerová

MOZAIKA

Personálie

S účinností od 1.4.2008 byla zřízena funkce provozního ředitele pro lázeňské domy Kamenné, Nové a Tereziny lázně, kterou bude zastávat p.Mirko Láznický. Funkce v rámci organizační struktury podléhá řediteli LDD panu Malému. Současně došlo ke zrušení pozice zástupce ředitele lázeňských domů v Kamenných a Terezínských lázních.

Tenisové mistrovství ČR v Lázeňském domě Beethoven

Ve dnech 27.3. – 30.3.2008 byly Teplice místem konání Halového mistrovství ČR v tenise. Pořadatel této akce s mezinárodní účastí spol. Viamont sport oslovila také Lázně, které se tak staly nejen poskytovatelem ubytování, ale také místem konání závěrečného galavečera s vyhlášením výsledků sportovního klání.

Návštěva z Sheffield Hallam University

V úterý 11.března 2008 nás navštívila skupina 27 studentů manažerského studia lidských zdrojů (MSc HRM) ze Sheffield Hallam University. Jednalo se většinou o personální ředitele či konzultanty, kteří přijeli na studijní cestu do Čech, aby sbírali zkušenosti s motivačními a vzdělávacími programy a péčí o zaměstnance. Prezentace našich lázní, zodpovězení otázek a nabídky spolupráce se ujaly personální a obchodní ředitelka. Od organizátora akce jsme obdrželi poděkování za výbornou přípravu prezentace a úspěch setkání včetně vynikající gastronomie, kterou zabezpečil stravovací úsek LD Beethoven. Obzvlášť nás potěšil zájem o realizaci dalších podobných akcí v našich lázních a šíření našeho dobrého jména v Evropě. Děkujeme všem, kteří se na akci podíleli.

Otevření LD Jirásek

Depandance Kamenných lázní, Lázeňský dům Jirásek, již zahájila svůj provoz a od 25.3.2008 je opět plně využívanou ubytovací kapacitou se 78 lůžky.

Účast na mezinárodním veletrhu cestovního ruchu ITB v Berlíně

Ve dnech 5.3.–6.3.2008 se zúčastnili zástupci společnosti Lázně Teplice v Čechách a.s. mezinárodního veletrhu cestovního ruchu ITB Berlín. V rámci účasti proběhla řada schůzek se stávajícími, novými i potenciálními obchodními partnery. Ti měli zájem zejména o nabídku pro rok 2009 včetně speciálních nabídek léčebných pobytů, nabídek pro „first moment“ a také o Silvestrovské pobyty.

Jednání byla směřována ke zkvalitnění nabídky, neboť náročnost německé klientely na poskytované služby má vzrůstající trend. V návaznosti na tuto skutečnost se rovněž snažíme nezaostávat a přizpůsobovat se stále vyšším požadavkům. Péče o klienty se zkvalitnila službami nového Zákaznického centra v Lázeňském domě Beethoven, nabídkou modernizovaných pokojů „Comfort“ v Císařských lázních a v přípravě je animační program pro lázeňské hosty. S ohlasem u německé klientely se setkal nově zavedený tzv. „Welcomedrink“, kde klienti dostanou formou besedy, záhy po příjezdu, celé penum informací o Lázních a veškerých našich službách.

