

Bohatší výběr ve stravování

Na základě přání našich klientů, kteří čerpají službu STANDARD, jsme rozšířili nabídku podávaných pokrmů o zeleninové saláty a obložené talíře. Nabídku zařazujeme jako čtvrtý výběr u večerí. V recepturách je použita převážně čerstvá zelenina a ovoce.

(mava)

Restaurace Beethoven
Symfonie barev, vůní a chutí na míru

Jedinečné chvíle v životě by si člověk rád uchoval v paměti jako ty nejkrásnější. Romantický večer ve dvou, oslavu výročí, pracovního či studijního úspěchu... Restaurace Beethoven je připravena podtrhnout jedinečnost Vašeho okamžiku a učinit z něj ten nejkrásnější pro všechny Vaše smysly. Přichystáme příjemnou atmosféru s výzdobou,



sestavíme

menu, zajistíme kytici a samozřejmě vynikající gurmánský zážitek. Symfonii barev, vůní a chutí připravíme na míru pro Vás a Vaše blízké v Restauraci Beethoven.

Tel.: 417 977 153, Lázeňská ulička (Dům Zlatá harfa) (def)

Rukopisem na památku

Od ledna 2009 je v recepci Lázeňského domu Beethoven umístěn stojan s pamětní knihou. Na ruční papír v originální kožené vazbě mohou hosté psát své vzkazy, postřehy a dojmy z právě proživaného pobytu. Bezprostředně reagují na čerpané služby nebo celkově zhodnocují při odjezdu. Jakékoli zpětné vazby si vážíme a chápeme ji jako další příležitost, jak být co nejlépe v kontaktu s pocitem hostů. Předem velmi děkujeme.

(def)

Lázně Teplice prodaly
Tereziny lázně v Dubí

Akciová společnost Lázně Teplice v Čechách a.s. v říjnu loňského roku uzavřela Tereziny lázně v Dubí z důvodu sezónního nedostatku klientů. Situace v lázeňství se však nezměnila, a k tomu se plnou vahou přidaly nepříznivé dopady finanční krize.

Z uvedených důvodů bylo rozhodnuto o prodeji objektu Tereziny lázně v Dubí.

V současné době byla uzavřena kupní smlouva a proběhl vklad nového majitele do katastru nemovitostí.

Lázně Teplice v Čechách a.s. ukončily v Tereziny lázně Dubí ke dni 28.2.2009 veškeré smluvní vztahy, a rovněž nebudou nadále zajišťovat provoz tohoto zařízení.

Jsmo připraveni zájemce o léčbu léčit v teplických lázeňských domech. V současné době jednáme také se zdravotními pojišťovnami o rozšíření léčby na další indikace, abychom uspokojili i tuto klientelu.

(kredo)

Lékárna U Lázní

Zaměstnanci Lázní mají v Lékárně U Lázní, Mlýnská 6, Teplice možnost čerpat slevu 10% na nákup neregulovaného zboží (např. všechny vitamíny, čaje, kosmetika, obuv apod.) při nákupu nad 100,-Kč. Pro tento účel zůstaly v platnosti slevové karty Lékárny Amadeus.

(kredo)

Prohlídky ZPP

Každý zaměstnanec Lázní Teplice v Čechách a.s., který absolvuje jakoukoliv prohlídku v rámci závodní preventivní péče na Klinice CLT, se musí před prohlídkou přihlásit v recepci Kliniky CLT.

(kredo)

Klinika CLT chystá novinku

Kosmetické studio Kliniky CLT pro Vás připravuje otevření nového nehtového studia ve 4.patře Císařských lázní. Studio Vám nabídne komplexní péči o ruce a nohy (manikúru a pedikúru). Pedikúra zahrnuje masáž plosky nohy a masáž zad na masážním křesle.

(kredo)

KULTURA

Potlesk pro slavné operní árie

Dne 24.2. 2009 se rozezvuchel sál v Lázeňském domě Beethoven slavnými operními áriemi. Známe melodie z Prodané nevěsty, Hubičky, Madam Butterfly a dalších se dočkaly úspěchu u diváků v podání tria rodiny Brzotických. Tatínek Miroslav Brzotický (bas) se dvěma dcerami Alžbětou (soprán) a Kateřinou (klavír) opustili svou stálou scénu v koncertním sále Národní galerie hlavního města Prahy, aby svůj na mnoha soutěžích a festivalech oceněný talent mohli představit také hostům Lázní Teplice v Čechách. Rádi brzy hudbymilovné klienty potěšíme zprávou, že se nám opět podařilo výjimečné trio k návštěvě Teplic získat.

Do té doby však koncertní sál nebude zet prázdnotou a Vy se můžete těšit na mnohá jiná představení. Paní Věra Brázdová, která pracuje v Zákaznickém centru a připravuje pro Vás kulturní programy, doporučuje návštěvu koncertu ve stylu blues, jazz, bossa nova a instrumentální melodie.

Skupina Knezaplacení společně se zpěvačkou Jitkou Vrbovou zahraje světové evergreeny ve společenském sále Lázeňského domu Beethoven v úterý 31.3.2009 od 19.30 hod.

Vstupenky na tento i jiný koncert si můžete zakoupit u paní Brázdové v Zákaznickém centru Lázeňského domu Beethoven (1. patro, tel.: 417 977 158) nebo v den konání přímo před společenským sálem.

Dagmar Eflerová

Tiráž

Občasník Lázní Teplice v Čechách a.s.: Lázeňské noviny

Redakční rada: Dagmar Eflerová, Ing. Dorothea Kresslová, Martin Vacek

Vydavatel: Lázně Teplice v Čechách a.s. ve spolupráci s ALWAC, a.s.

Adresa redakce: Obchodní úsek, Generální ředitelství, Mlýnská 253, 415 38 Teplice

Šéfredaktor: Dagmar Eflerová, e-mail: eflerova@lazneteplice.cz, tel.: 417 977 443

Ročník: 2009, číslo 1

Výhodná nabídka Raiffeisenbank pro zaměstnance Lázní Teplice

Osobní účet eKonto

Hlavní výhody pro Vás

- Za vedení účtu vám každý měsíc zaplatíme extra bonus 10 Kč, který můžete poslat na Vaši milovanou čarunku.
- NEPLŮVĚ měsíční poplatky bez ohledu na plnění Víšnostních podmínek.
- Okamžitě připomíná Vaše mzdy na účet, jelikož účet Lázní Teplice je veden také u Raiffeisenbank.

Kreditní karty

Potřebujete mít u sebe dostatek financí pro pokrytí neplánovaných výdajů? Nebo chcete využít výhodné nákupy v obchodech, které se nebudou jen tak opakovat?

Hlavní výhody pro Vás

- Opakované používání peněžní prostředky bez schvalování v bance.
- Až 45 dní bezúročně slevit.
- Okamžitá sleva v více jak 3 000 obchodních sítích Sphera.
- Zvýhodněná úroková sazba (aktuální sazba 1,5 % oproti 1,89 %). Nabídka platí pro karty Visa Classic a MC Animal Life.

KOVSAK1
Raiffeisenbank Teplice, Ing. Jitka Brzotická, Masarykova 14,
tel.: 417 334 733, 602 818 416, e-mail: jbra@raiffeisen.cz
www.rbz.cz - číslo 800 900 900



Slovo generálního ředitele

Vážení zaměstnanci, milí hosté,

v loňském roce jsme byli nuceni udělat řadu opatření, která byla velmi náročná a ne vždy byla přijímána ze strany zaměstnanců s pochopením. Současná velmi obtížná situace v zahraniční a bohužel i tuzemské ekonomice je to, s čím se denně setkáváte buď osobně, či zprostředkovatelně prostřednictvím sdělovacích prostředků. To vše nás utvrzuje, že kroky, které jsme provedli, byly správné a z velké části nás připravily na období probíhající recese, která se týká i českého lázeňství.

A jaké jsou tedy problémy současného českého lázeňství? K zásadnějším patří vztah státu k lázeňství jako jednomu z pilířů zdravotní péče. Celá řada právních norem, které určují postavení lázeňství, jsou letité a lze očekávat, že dojde ke jejich zásadní změ-

ně. Tlak zdravotních pojišťoven na snížení celkového rozsahu úhrad lázeňské péče vede lázeňská zařízení ke snaze navýšit počty samoplátců z tuzemska i zahraničí. V posledních letech došlo k výraznému nárůstu samoplátců a jejich význam pro rozvoj současného lázeňství je nezpochybnitelný.

S růstem samoplátecké klientely úzce souvisí soužití klasického lázeňství a moderní formy Medical Wellness. Zkušenosti z posledních let ukazují, že tyto formy mohou existovat vedle sebe, aniž by utrpěla kvalita poskytovaných služeb. V neposlední řadě, zde roste konkurence vznikem nových lázeňských míst jak v ČR, tak v Evropě. Znamé jsou problémy s posílením koruny k euru, které vedly ke snížení atraktivit našich lázní pro zahraniční klienty. Poplatky 60,-Kč na osobu/ pobytový den jsou pro některé občany neúměrně vysoké, a proto pobyt v lázních omezují. Tento problém se výrazně projevil u dětských pacientů a jejich doprovodů.

Jak mohou lázně s ohledem na tato negativa zvýšit svou konkurenceschopnost na tuzemském i zahraničním trhu? Jednou z hlavních cest je zvyšování kvality služeb. Nejde jen o jejich samotnou kvalitu, ale i šíři nabídky, a to v celé škále poskytovaných služeb. Samotná kvalita je nástrojem zvyšování konkurenceschopnosti.

Význam kvality byl dříve spojován s průmyslovou výrobou. S rozvojem služeb a jejich vlivem na ekonomiku se i firmy z této oblasti orientují na implementaci systémů řízení kvality dle norem ISO a dalších systémů, které mohou přinést na trhu konkurenční výhodu.

Nám se podařilo systémy úspěšně implementovat, také se daří je úspěšně udržovat. Je však na všech zaměstnancích a zejména jejich vedoucích, aby tomu bylo nadále a výsledkem byl spokojený zákazník, který se k nám bude rád vracet. Každému zaměstnanci musí být jasné, že hospodářské výsledky firem závisejí na tom, jak kvalitní služby dokážou poskytovat jejich zaměstnanci. Zdokonalování zákaznických služeb je dokonce důležitější než nabídka nových produktů.

Je třeba monitorovat, co zákazníci chtějí, a v jaké kvalitě jim to zaměstnanci poskytují, aby v případě potřeby mohly být podniknuty kroky pro zvýšení úrovně zákaznických služeb.

Pro monitorování poskytovaných služeb užíváme ankety spokojenosti zákazníka a s klienty vedeme strukturované rozhovory. Většina klientů je s našimi službami spokojena a za to bych Vám chtěl poděkovat. Přesto zde ale máme stále co zlepšovat a věřím, že si každý zaměstnanec uvědomí, že se může významně podílet na kladném výsledku naší činnosti tzn. mít spokojenější zákazníky a posílit zisk.

MUDr. Karel W e i g l
předseda představenstva
a generální ředitel

„Jednou
z hlavních cest
je zvyšování
kvality služeb.“

Novinka v Lázeňském domě Beethoven

Orient SPA Center

Dne 27.2.2009 byly slavnostně otevřeny prostory Orient SPA Center. Hostům i přítomným zástupcům médií byl představen zcela nový koncept pro zážitkové procedury. Vůně exotických krajín a kouzlo dalek bylo koncentrováno do nových místností připravených poskytnout dokonalejší zážitek.

Jistě není sporu o skutečnosti, že dojem z čerpané procedury je tvořen souborem vnímaným všemi smysly. Příjemné pocity i z té nejužasnější masáže nebudou stejně intenzivní v místě k tomu účelu přizpůsobeném jako třeba v rozlehlé a neosobní tělocvičně. V návaznosti na tento fakt jsme připravili pro naše hosty takové podmínky, které budou hýčkat všechny smysly a zmnohonásobí terapeutické účinky. Výjimečnou působivost procedur je možné si vyzkoušet ve dvou zcela zrekonstruovaných místnostech. Exotické dřevo i ornamentální zdobnost dokresluje ve světle svíček kouzelnou a do jisté míry intimní atmosféru, která dovolí ocitnout se v pohádkovém světě Orientu.

Jako absolutní novinka byla v nabídce Orient SPA Center zavedena

Modernizujeme Kamenné lázně

V prvních týdnech letošního roku i přesto, že Kamenné lázně byly uzavřené, zde zavládl čilý pracovní ruch. Přistoupilo se k částečné rekonstrukci balneoprovozu. Proto jsem zašel za primářem MUDr. Danielou Pravcovou, aby nám tuto proměnu přiblížila.

Proč proběhla pouze částečná rekonstrukce balneoprovozu Kamenných lázní?

Původně nebyla rekonstrukce většího rozsahu balneoprovozu na letošní rok plánována. Vzhledem k nasmlouvaným silvestrovským pobytům a zahájení provozu v Kamenných lázních 7.2.2009 bychom z časových důvodů nebyli schopni provést velké stavební úpravy. Také jsme nechtěli omezovat pohyb klientů po budově a rušit jejich pobyt. S menšími úpravami počítáme za provozu a v zásadnější rekonstrukci bychom chtěli pokračovat koncem letošního a začátkem příštího roku.

Co bylo prioritou rekonstrukce ?

Zejména rekonstrukce jednoho ze dvou bazénů pro skupinové cvičení ve vodě.

Jaké úpravy byly provedeny a jaký budou mít přínos pro naše klienty?

Byly modernizovány dvě místnosti na termální

Masáž horkými kameny. Jedna z nejučinnějších a nejluxusnějších masáží pochází z Polynésie. Výjimečné postavení mezi relaxačními procedurami zaujímá nejen díky zvláštní masážní technice respektující učení o energetických drahách, ale zejména použitím kamenů s nezastupitelným složením z ní činí opravdovou perlu. Lávkové kameny jsou nahřívány ve vodní lázni na teplotu 38 – 40 stupňů Celsia. Tak se uvolní minerální látky a chemické prvky, které do sebe kámen vzniklý vulkanickou činností absorboval, a zároveň teplota umožní hlubší působení do svalstva i kloubů. Masáž horkými kameny odstraňuje bolesti krku a zad,

léčí záněty kloubů a kostí, podporuje hojení svalů, zrychluje metabolismus a především přináší intenzivní relaxaci, psychickou úlevu a svěžest. Dálší výhled se stal kolébkou také dalších procedur poskytovaných v Orient SPA Center. Ájurvédská i thajská masáž si již našla mnoho příznivců a patří mezi jedny z nejoblíbenějších druhů masáží.

Chcete-li se sami přesvědčit, dopřejte si péči v rukou srílanského maséra a objednejte se do Orient SPA Center v kanceláři Rozpisu procedur v Lázeňském domě Beethoven (přízemí, tel.: 417 977 141).

Dagmar Eflerová



Děkuji Vám za rozhovor a věřím, že provedené úpravy ocení naši klienti, ale i zaměstnanci, kterým se zajistélepší pracovní prostředí.

Martin Vacek

Holiday World 2009

Na počátku února jsme se zúčastnili letos již 18. středoevropského veletrhu cestovního ruchu Holiday World v Praze. Průmyslový palác v pražských Holešovicích byl ve dnech 5.2. – 6.2.2009 otevřen výhradně pro odborníky z oblastí cestovního ruchu, během bezprostředně následujícího víkendu jej navštívili také laičtí milovníci cestování. Na nejprestižnější akci svého druhu ve střední Evropě reprezentovali Lázně Teplice v Čechách a.s. zástupci obchodního oddělení Martin Prys, DiS. a Kateřina Fůrstová.

„Oslovovali jsme a byli jsme oslovováni,“ shrnují Martin s Kateřinou účast na veletrhu, který koncentruje kompletní nabídku nadcházející turistické sezóny. Mezi prezentujícími tak bylo možné najít exotické země, tradiční oblast



Středomoří i možnosti tuzemské regionální turistiky. V tomto rámci se představovaly jednotlivé kraje a obce, naše společnost tak sdílely stánek s městem Teplice.

Naši zástupci přijeli do Prahy s úmyslem podpořit povědomí o teplických lázních, posílit vztahy s obchodními partnery a držet kontinuitu s aktuálním děním v oboru. Naplněným cílem se stala také osobní setkání s předem vytipovanými subjekty, které mají potenciál zprostředkovat Lázním nové klienty. Nermalou měrou mezi nimi byly zastoupeny internetové portály, které oslovují stále větší podíl zákazníků na trhu cestovního ruchu. U stánku nebyla výjimkou ani zastavení těch, kteří Teplice již navštívili a rádi



si oživilí milé vzpomínky. Časté reakce na Tvář Lázní Terezu Kostkovou potvrdily význam vlastní zkušenosti a podtrhly platnost přísloví o táhnoucích příkladech.

Dagmar Eflerová
obchodní oddělení

Vyhodnocení soutěže

Obdarování byli všichni

V prosinci loňského roku byla vyhlášena v Lázeňských novinách tradiční Vánoční soutěž. Lákové ceny a možná také otázky, které pro naše čtenáře nebyly žádným oříškem, přiměli k účasti hojný počet zaměstnanců. Celkem bylo odevzdáno 53 soutěžních kupónů, z nichž 46



Představujeme...

Radost z vracejících se hostů

V roce 1998 nastoupila do LD Beethoven jako pokladní společného stravování paní Miloslava Strachotová. Při své činnosti se v podstatě setkává s každým tuzemským i zahraničním klientem, který se v LD Beethoven stravuje.

Zeptali jsme se paní Strachotové, co ji léta ve společnosti přinesla, co vidí pro ni jako osobní přínos.

„Pracovala jsem již dříve ve stravování, ale zde je můj kontakt s klientem bližší. Velmi mi vyhovuje možnost jazykového vzdělávání v rámci firmy, protože neustálé zlepšování v tomto směru mi usnadňuje komunikovat se zahraničním klientem na vyšší úrovni.“ (Pozn.: Prozradila nám, že se

domluví anglicky, německy, rusky a dokonce arabsky, a to vždy klient ocení).

Jak se lázně od Vašeho nástupu do zaměstnání změnily?

„Určitě došlo ke zvýšení úrovně proklientského chování. Poslední léta dochází ke změně struktury klientů z pohledu délky pobytů, které se zkracují. O to víc nás těší, že i během krátkého pobytu se podaří řadu hostů získat pro další tedy opakovaný pobyt. Největší spokojenost mi přináší, když vidím klienta, že se k nám vrátil.“

A na závěr Vám ještě na paní Strachotovou prozradíme, že je dlouholetým dárcem životodárné tekutiny - krve.

Ing. Dorothea Kresslová
Personální ředitelka

