

Univerzita Pardubice
Dopravní fakulta Jana Pernera

Personalizovaná informační a nabídková komunikace se zákazníky pošty
na úrovni Regionu Jižní Morava

Petra Červená

Bakalářská práce

2010

Univerzita Pardubice
Dopravní fakulta Jana Pernera
Akademický rok: 2009/2010

ZADÁNÍ BAKALÁŘSKÉ PRÁCE

(PROJEKTU, UMĚLECKÉHO DÍLA, UMĚLECKÉHO VÝKONU)

Jméno a příjmení: **Petra ČERVENÁ**
Osobní číslo: **D07678**
Studijní program: **B3709 Dopravní technologie a spoje**
Studijní obor: **Management, marketing a logistika ve spojích**
Název tématu: **Personalizovaná informační a nabídková komunikace se zákazníky pošty na úrovni Regionu Jižní Morava**
Zadávací katedra: **Katedra dopravního managementu, marketingu a logistiky**

Z á s a d y p r o v y p r a c o v á n í :

Úvod

1. Charakteristika nabídky České pošty, s. p. pro firemní zákazníky
 2. Analýza současného stavu komunikace s firemními zákazníky
 3. Návrh na zlepšení komunikace se zákazníkem České pošty, s. p. v regionu Jižní Morava
- Závěr

Rozsah grafických prací: **dle doporučení vedoucího**
Rozsah pracovní zprávy: **40 - 50 stran**
Forma zpracování bakalářské práce: **tištěná**
Seznam odborné literatury:
dle pokynů vedoucího práce

Vedoucí bakalářské práce: **Ing. Jaroslav Morkus**
Katedra dopravního managementu, marketingu
a logistiky

Datum zadání bakalářské práce: **30. listopadu 2009**

Termín odevzdání bakalářské práce: **31. května 2010**



prof. Ing. Bohumil Culek, CSc.
děkan

L.S.



prof. Ing. Vlastimil Melichar, CSc.
vedoucí katedry

V Pardubicích dne 30. listopadu 2009

Prohlašuji:

Tuto práci jsem vypracovala samostatně. Veškeré literární prameny a informace, které jsem v práci využila, jsou uvedeny v seznamu použité literatury.

Byla jsem seznámena s tím, že se na moji práci vztahují práva a povinnosti vyplývající ze zákona č. 121/2000 Sb., autorský zákon, zejména se skutečností, že Univerzita Pardubice má právo na uzavření licenční smlouvy o užití této práce jako školního díla podle § 60 odst. 1 autorského zákona, a s tím, že pokud dojde k užití této práce mnou nebo bude poskytnuta licence o užití jinému subjektu, je Univerzita Pardubice oprávněna ode mne požadovat přiměřený příspěvek na úhradu nákladů, které na vytvoření díla vynaložila, a to podle okolností až do jejich skutečné výše.

Souhlasím s prezenčním zpřístupněním své práce v Univerzitní knihovně.

V Pardubicích dne 31. 5. 2010

Poděkování:

Ráda bych poděkovala vedoucímu bakalářské práce Ing. Jaroslavu Morkusovi za jeho odborné vedení, rady, připomínky a ochotu.

ANOTACE

Má práce shrnuje současnou nabídku služeb České pošty, s. p. firemním zákazníkům a rozebírá teorii vztahů se zákazníky. Pojednává o náplni práce obchodních manažerů České pošty, s. p. a o jejich komunikaci se smluvními zákazníky. Zabývá se jak současnou situací komunikace, tak i návrhem možných změn pro vylepšení vztahů se zákazníkem.

KLÍČOVÁ SLOVA

Česká pošta, komunikace, obchodní manažer, zákazník

TITTLE

Personalized informative and supply side communication with customer of Post in Jižní Morava region

ANNOTATION

My work summarizes the recent services of Česka pošta, s. p. to customers and analyzes the theory of relationship with customers, also concerns the job content of trade managers of Česka pošta, s. p. and their communication with contractual customers. The work deals with both current state of communication and practicable modification proposal to improve relationship with customer.

KEYWORDS

Czech Post, communication, trade manager, customer

Obsah

Úvod.....	9
1 Charakteristika nabídky České pošty, s. p. pro firemní zákazníky	11
1.1 Historie poštovníctví Českých zemí do roku 1993.....	11
1.2 Historie pošty od roku 1993 do současnosti.....	12
1.3 Nabídka služeb České pošty, s. p.....	13
1.3.1 Obchodní psaní.....	13
1.3.2 Obyčejné psaní	14
1.3.3 Doporučená zásilka.....	15
1.3.4 Doporučený balíček	16
1.3.5 Cenné psaní	16
1.3.6 Roznáška informačních a propagačních materiálů	17
1.3.7 Tisková zásilka	18
1.3.8 Zásilkový balík	18
1.3.9 Obchodní balík	19
1.3.10 Cenný balík	20
1.3.11 Obyčejný balík.....	21
1.3.12 Express Mail Service	21
1.3.13 Kurýrní služba	24
1.3.14 Poštovní poukázky.....	25
1.3.15 Poštovní poukázka C	25
1.3.16 Platby superCASH.....	26
1.3.17 Hybridní pošta	26
1.3.18 Datové schránky	27
2 Analýza současného stavu komunikace s firemními zákazníky	28
2.1 Teorie CRM.....	28
2.2 Deset zlatých pravidel péče o zákazníka.....	31
2.3 Komunikace se zákazníky České pošty na úrovni regionu Jižní Morava.....	35
2.3.1 Práce obchodního manažera.....	37
2.3.2 Obchodní jednání.....	38
2.3.3 Meeting – zákaznické dny.....	40
3 Návrh na zlepšení komunikace se zákazníkem České pošty, s. p. v regionu Jižní Morava	41
3.1 Komunikace se zákazníkem	42

3.2	Call centrum	43
3.3	Návrh řešení komunikace s firemním zákazníkem.....	45
3.3.1	Návrh segmentace zákazníků	45
3.3.2	Zákaznické slevy	46
3.3.3	Meeting – zákaznické dny.....	47
	Závěr	48
	Použitá literatura.....	49
	Seznam tabulek	51
	Seznam obrázků.....	52
	Seznam zkratk	53
	Seznam příloh	54

Úvod

Téma mé bakalářské práce je „Personalizovaná informační a nabídková komunikace se zákazníky pošty na úrovni Regionu Jižní Morava“. Toto téma jsem si vybrala z toho důvodu, protože v dnešní době se slovo „komunikace“ skloňuje ve všech pádech. Také s příchodem nových technologií se toto slovo velmi mění, i když jeho podstata zůstává stejná.

V minulosti (před příchodem informačních technologií) znamenalo slovo komunikace jen malý zlomek toho, co obnáší komunikace dnes. Všeobecně se doba mění a celý svět stále někam spěchá, proto je nutné, aby i trh poštovních služeb „šel s dobou“ a přizpůsoboval se současné uspěchané době. Nejenom v oblasti nabídky poštovních služeb, ale i v oblasti komunikace se zákazníkem. Dříve byl jedním z nejrychlejších způsobů komunikace telegram. Dnes se tato komunikace posunula o krok dál a nejrychlejším způsobem komunikace se staly služby SMS¹, MMS², e-mail, ICQ³, facebook a jiné vymoženosti dnešní doby. Na trhu poštovních služeb se nejrychlejšími službami stávají expresní a kurýrní služby, různé dopisy online a jiné podobné služby. V závislosti na poptávce některé služby z trhu úplně mizí a jiné se naopak objevují. Firmy v souvislosti se snižováním nákladů se snaží klasické dopisy, faktury a jiné dokumenty odesílat pomocí elektronické pošty nebo textových zpráv. V bankovních transakcích byly složenky nahrazeny elektronickým bankovníctvím nebo GSM⁴ bankingem. Proto poskytovatelé poštovních služeb musejí snižovat čas přepravy zásilek a vymýšlet nové služby, které budou schopné konkurovat těmto technologiím.

Česká pošta v posledních pár letech prošla velkými změnami jak v nabídce služeb, tak v organizační struktuře. Právě vylepšení organizační struktury je jednou z klíčových věcí, které Česká pošta podnikla k tomu, aby se na trhu poštovních služeb stala modernější a konkurenceschopnější společností.

Ve své bakalářské práci se v první kapitole se budu zabývat historií pošty od jejího vzniku až do současnosti a nabídkou České pošty a jejími službami, které poskytuje smluvním zákazníkům. V druhé kapitole budu řešit teorii řízení vztahů se zákazníky, deset zlatých pravidel péče o zákazníka. Dále se budu zabývat samotnou komunikací se zákazníky České

¹ SMS – krátká textová zpráva (short message service)

² MMS – multimediální zpráva (multimedia messaging service)

³ ICQ – hledám tebe (I seek you), moderní způsob komunikace online

⁴ GSM – globální systém pro mobilní komunikaci (groupe special mobile)

pošty na úrovni regionu Jižní Morava. Tuto komunikaci se zákazníkem provádí hlavně obchodní manažer, který má za úkol plně uspokojit požadavky stávajícího zákazníka a zároveň získávat pomocí jistých zdrojů zákazníky nové. Ve třetí kapitole je cílem navrhnout nějaká opatření a zhodnotit současnou situaci zlepšení komunikace se zákazníkem České pošty.

1 Charakteristika nabídky České pošty, s. p. pro firemní zákazníky

1.1 Historie poštovníctví Českých zemí do roku 1993

Úplné počátky státem organizované dopravy jsou spojeny s Ferdinandem I. Ten nechal v roce 1526 zřídit první poštovní spojení mezi Prahou a Vídní. Podstata tehdejší pošty spočívala v propojení politických, administrativních a obchodních center habsburské říše, na nichž byly v pravidelných intervalech umístěny stanice pro výměnu koní poštovních kurýrů, kteří tak mohli cestovat bez větších časových prodlev. Tato poštovní síť zpočátku sloužila pouze k potřebám státní správy. K úplnému postátnění poštovníctví došlo v roce 1743 za vlády Marie Terezie, což se stalo důležitým mezníkem na cestě k rozvoji poštovních služeb. Řadou nařízení vznikl poštovní monopol zahrnující i dopravu osob. Počátkem 19. století zasáhl Evropu nebývalý hospodářský rozmach podnícený průmyslovou revolucí. Výstavba nových silnic umožnila rychlejší jízdu, což se projevilo v postupném zkvalitňování hromadné dopravy zásilek i osob. Roku 1823 byla podle návrhu Maxmiliána, rytíře z Ottenfeldu nově organizována doprava osob rychlými poštovními vozy a v roce 1827 byl vydán poštovní zákon, ten na dlouhou dobu vymezil právní poměr státu a veřejnosti k poštovní dopravě a položil základy moderní pošty.

Vznik československého státu v roce 1918 přinesl hospodářské a právní změny, které se bezprostředně týkaly organizace a řízení poštovního provozu. Základem se stalo ministerstvo pošt a telegrafů, jemuž podléhal poštovní, telegrafní i radiokomunikační provoz. Počátkem roku 1925 byl vytvořen státní podnik Československá pošta. Reformní úsilí se brzy projevilo v příznivých hospodářských výsledcích. S příchodem celosvětové hospodářské krize nastal zvrát, který se poště podařilo překonat. Během okupace byla poštovní správa zcela závislá na protektorátní správě a na říšském ministerstvu pošt. V roce 1945 bylo znovu obnoveno ministerstvo pošt, vyhlášen zákon o poště a obnoven státní podnik Československá pošta, ze kterého byl po nástupu komunistického režimu vytvořen národní podnik. Na počátku 50. let bylo ministerstvo pošt přejmenováno podle sovětského vzoru na ministerstvo spojů. Přepratné změny nastaly po pádu komunistického režimu v roce 1989 a vedly k rozdělení dosud jednotného resortu pošt a telekomunikací. Od 1. ledna 1993 se stala Česká pošta státním samostatně hospodařícím podnikem. [1]

1.2 Historie pošty od roku 1993 do současnosti

- z rozhodnutí ministra hospodářství č. 378/1992 ze dne 16. prosince 1992 odstavce II, byla 31. prosince rozdělena Správa pošt a telekomunikací, s. p. (SPT, s. p.) na dva samostatné podniky, a to na Českou poštu, s. p. a SPT Telecom, s. p.
- v roce 1993 bylo zahájeno zavádění APOSTu⁵
- 29. května 1999 byl zrušen ambulantní způsob třídění zásilek (tj. způsob, kdy zásilky byly zpracovávány pracovníky České pošty ještě během cesty), veškeré zpracování zásilek od této chvíle začalo probíhat pouze v SPU⁶ či na poštách
- 1. července 2000 nabyt účinnosti zákon č. 29/2000 Sb., o poštovních službách
- 1. ledna 2003 vzniklo Ministerstvo informatiky, na které přešly i kompetence úseku spojů Ministerstva dopravy a spojů
- 1. května 2004 vstoupila Česká republika do Evropské unie. S jejím vstupem vznikla nutnost respektovat evropské právní normy upravující sektor poštovních služeb (tj. Směrnici 97/67/EC Evropského parlamentu a Rady o společenských pravidlech pro rozvoj vnitřního trhu poštovních služeb Společenství a zvyšování kvality služby a Směrnici 2002/39/EC Evropského parlamentu a Rady pozměňující směrnici 97/67/EC, pokud jde o další otevírání poštovních služeb Společenství konkurenci)
- 1. dubna 2005 byl dohledem nad Českou poštou pověřen Český telekomunikační úřad
- 1. září 2005 byla zavedena akreditace k poskytování certifikátů elektronických podpisů
- 24. listopadu 2005 podle rozhodnutí Českého telekomunikačního úřadu byla České poště na období od 1. ledna 2006 do 31. prosince 2008 udělena poštovní licence
- 1. září 2006 bylo na základě požadavku Českého telekomunikačního úřadu přejmenováno 593 pošt tak, aby název pošty obsahoval důsledně neupravený název obce (bez upřesňujících přívlasků), s výjimkou obcí s názvem složeným z názvů dvou částí obce, kdy název pošty má obsahovat pouze název jedné z částí.
- 1. října 2006 byl z rozhodnutí generálního ředitele České pošty, s. p. zrušen odštěpný závod Mezinárodní provoz, odštěpný závod Dodavatelské a obchodní služby a odštěpný závod VAKUS⁷

⁵ APOST – automatický poštovní systém

⁶ SPU – Sběrný přepravní uzel

⁷ VAKUS – Výpočetní a kontrolní ústředna spojů

- 22. listopadu 2006 projednala dozorčí rada návrh projektu přeměny České pošty na akciovou společnost a pověřila generálního ředitele Karla Kratinu dalším rozpracováním projektu
- 1. dubna 2007 vstoupilo v platnost rozhodnutí generálního ředitele České pošty, s. p., kterým se k 31. březnu 2007 ruší Poštovní přepravy a Sběrné přepravní uzly v působnosti odštěpných závodů a k 1. dubnu 2007 se v rámci generálního ředitelství zřizuje sekce poštovní přepravy, v jejíž působnosti jsou nově zřízeny Sběrné přepravní uzly
- 1. května 2007 byla ukončena činnost SPU Břeclav a SPU Jihlava a území v jejich působnosti bylo zahrnuto do působnosti SPU Brno
- 31. května 2007 byla ukončena činnost Ministerstva informatiky a jeho agendy byly převedeny na Ministerstvo vnitra, Ministerstvo průmyslu a obchodu a Ministerstvo pro místní rozvoj, přičemž poštovní služby přešly do působnosti Ministerstva průmyslu a obchodu
- v srpnu 2007 vláda schválila záměr přeměny České pošty, s. p. na akciovou společnost
- 1. března 2008 byly definitivně zrušeny odštěpné závody a vzniklo osm regionů, do jejichž čela byli jmenováni noví obchodní ředitelé [2]

1.3 Nabídka služeb České pošty, s. p.

1.3.1 Obchodní psaní

Obchodní psaní je jednoduchým a spolehlivým řešením pro adresné rozesílání hromadně podávaných zásilek a jejich dodávání do domovních schránek na celém území České republiky. Konkrétně se jedná o noviny, časopisy, knihy, brožury, katalogy, pozvánky, prospekty nebo tiskoviny výhradně reklamního charakteru. Toto psaní se může posílat jako kartový lístek, uzavřený obal s vloženým obsahem nebo složený list, jehož okraje budou zajištěny tak, aby při manipulaci nemohla být do obchodního psaní zasunuta jiná zásilka. Maximální hmotnost nesmí být větší než 1 kg. Minimální rozměry jsou 14 cm × 9 cm. Zásilka nepravidelného tvaru musí být minimálně takových rozměrů, aby obdélník o rozměru 14 × 9 cm, přiložený na plochu zásilky, nikde nepřesahoval. Maximální rozměry jsou 35,3 cm × 25 cm × 2 cm. Podání je možné jen na základě předem uzavřené písemné dohody. Způsob úhrady je možný v hotovosti při podání, otiskem výplatního stroje, bezhotovostní úhradou cen poštovních služeb nebo na základě faktury. Při splnění podmínek se poskytují

množstevní slevy při jednorázovém podání nebo výplatní stroje, kde sleva je obsažena přímo ve snížené ceně za vybrané služby. [3]

Hmotnost do	Cena
50 g	6,20 Kč
100 g	6,50 Kč
200 g	7,00 Kč
300 g	7,70 Kč
400 g	10,50 Kč
500 g	12,10 Kč
600 g	13,20 Kč
700 g	14,30 Kč
800 g	16,50 Kč
900 g	18,70 Kč
1000 g	20,90 Kč

Tabulka - č. 1 Ceník obchodních psaní pro podání nad 500 ks

Zdroj: Česká pošta, s. p.

1.3.2 Obyčejné psaní

Tuto službu tvoří Obyčejné psaní a Obyčejné psaní – Standard. Prostřednictvím této služby lze rychle a jednoduše zasílat zásilky, které nemají vysokou hodnotu. Jednoduché podání a snadné dodání do domovní schránky, poštovní přihrádky nebo dodací schránky. Jsou to zásilky s vloženým obsahem v uzavřeném obalu, nesložený kartový lístek, korespondenční lístek nebo pohlednice.

- Obyčejné psaní – Standard – hmotnost musí být vyšší než 2,5 g a zároveň nižší nebo rovna 50 g, minimální rozměry 14 cm × 9 cm a maximální rozměry 23,1 cm × 16,4 cm × 0,5 cm.
- Obyčejné psaní – hmotnost musí být vyšší než 2,5 g a zároveň nižší nebo rovna 1 kg, minimální rozměry 14 cm × 9 cm a maximální rozměry 35,3 cm × 25 cm × 2 cm (zásilka musí být upravena tak, aby ji bylo možné dodat do běžné domovní schránky).

Podání lze uskutečnit na kterékoliv poště, u pověřených pracovníků pošt nebo přímo do poštovní schránky. Způsob úhrady je možný v hotovosti při podání, poštovními známkami, a navíc pro smluvní zákazníky otiskem výplatního stroje, bezhotovostní úhradou cen

poštovních služeb nebo převodem na účet. Smluvní zákazník může využít služby Odpovědní zásilka, kde cenu za službu neplatí odesílatel, ale adresát. Kromě ostatních cen za podanou zásilku se připočítá příplatek 1 Kč. [4]

Druh zásilky	50 g	100g	500 g	1 kg
Obyčejné psaní – Standard	10 Kč			
Obyčejné psaní	12 Kč	14 Kč	18 Kč	24 Kč

Tabulka č. 2 – Ceník obyčejné psaní

Zdroj: Česká pošta, s. p.

1.3.3 Doporučená zásilka

Doporučená zásilka se využívá pro spolehlivé zasílání dokumentů, knih a drobných předmětů, protože Česká pošta odpovídá za poškození nebo ztrátu zásilky hodnotou až 500 Kč. Podání zásilky i dodání zásilky se stvrzuje.

- Doporučená zásilka – Standard – hmotnost musí být vyšší než 2,5 g a zároveň nižší nebo rovna 50 g, minimální rozměry 14 cm × 9 cm a maximální rozměry 23,1 cm × 16,4 cm × 0,5 cm (musí mít pravoúhlý tvar).
- Doporučená zásilka - hmotnost musí být vyšší než 2,5 g a zároveň nižší nebo rovna 2 kg, minimální rozměry 14 cm × 9 cm a maximální rozměry 50 cm × 35 cm × 5 cm.

Podání lze uskutečnit na kterékoliv poště nebo u pověřených pracovníků pošt. V levé horní čtvrtině adresní strany zásilky musí být uvedena adresa odesílatele. Zásilku je vhodné opatřit poznámkou „Doporučeně“. Odesílatel vyplní podací lístek nebo podací arch. Úhrada je možná v hotovosti při podání, poštovními známkami nebo pro smluvní zákazníky otiskem výplatního stroje, bezhotovostní úhradou cen poštovních služeb nebo převodem z účtu. Slevy pro smluvní zákazníky jsou poskytovány:

- Množstevní – z celkového ročního finančního obrátu za vybrané služby
- Technologické – výplatní stroje – sleva je obsažena přímo ve snížené ceně za vybrané služby

K této službě jsou za příplatky poskytovány doplňkové služby (dodejka, dodání do vlastních rukou, dodání do vlastních rukou výhradně jen adresáta, dobírka, zkrácení lhůty pro vyzvednutí zásilky, prodloužení lhůty pro vyzvednutí zásilky, odpovědní zásilka). [5]

Druh zásilky	50 g	100g	500 g	1 kg	2 kg
Doporučená zásilka – Standard	26 Kč				
Doporučená zásilka	30 Kč	34 Kč	37 Kč	43 Kč	49 Kč

Tabulka č. 3 – Ceník doporučená zásilka

Zdroj: Česká pošta, s. p.

1.3.4 Doporučený balíček

Touto službou je možné spolehlivě zasílat dokumenty i předměty. Za doporučený balíček Česká pošta odpovídá od podání po dodání. Podání i dodání balíčku se stvrzuje. Za ztrátu nebo poškození pošta uhradí škodu až do výše 500 Kč. Hmotnost musí být vyšší než 2,5 g a nižší než 2 kg. Minimální rozměry 14 cm × 9 cm. Žádný z rozměrů nesmí přesáhnout 60 cm a součet všech tří rozměrů nesmí přesahovat 90 cm. Podání lze uskutečnit na kterékoliv poště nebo u pověřených pracovníků pošt. V levé horní čtvrtině adresní strany zásilky musí být uvedena adresa odesílatele. Zásilku je vhodné opatřit poznámkou „Doporučené“. Odesílatel vyplní podací lístek nebo podací arch. Na zásilce nelze uvést cenu, kterou odesílatel oceňuje vložený obsah. Úhrada je možná v hotovosti při podání, poštovními známkami nebo pro smluvní zákazníky otiskem výplatního stroje, bezhotovostní úhradou cen poštovních služeb nebo převodem z účtu. Slevy pro smluvní zákazníky jsou poskytovány:

- Množstevní – z celkového ročního finančního obrátu za vybrané služby
- Technologické – výplatní stroje – sleva je obsažena přímo ve snížené ceně za vybrané služby

K této službě jsou za příplatky poskytovány doplňkové služby (dodejka, dodání do vlastních rukou, dodání do vlastních rukou výhradně jen adresáta, zkrácení lhůty pro vyzvednutí zásilky, prodloužení lhůty pro vyzvednutí zásilky, odpovědní zásilka). [6]

Druh zásilky	50 g	100g	500 g	1 kg	2 kg
Doporučený balíček	49 Kč	49 Kč	49 Kč	54 Kč	58 Kč

Tabulka č. 4 – Ceník doporučený balíček

Zdroj: Česká pošta, s. p.

1.3.5 Cenné psaní

Prostřednictvím této služby je možné zasílat peníze, drahé kovy a kameny a výrobky z nich, šperky a obdobně cenné věci, cenné papíry, platební karty, poukázky na odběr zboží nebo služeb a další cennosti. Za psaní od podání do dodání odpovídá Česká pošta a lze ho ocenit až do výše jednoho milionu Kč. Vzhledem k bezpečnostním garancím je možné cenné psaní poslat pouze ve speciálním obalu České pošty (formát C5 – 16,2 cm × 22,9 cm,

formát C4 – 22,9 cm × 32,4 cm). Podání i dodání psaní se stvrzuje. Maximální hmotnost může být až 2 kg (s přesností na 1 g). Účtují se příplatky za udanou cenu do 5 000 Kč – 5 Kč, do 30 000 Kč - 12 Kč, za každých započatých 10 000 Kč nad 30 000 Kč – 12 Kč. K této službě jsou za příplatky poskytovány doplňkové služby (dodejka, dodání do vlastních rukou, dodání do vlastních rukou výhradně jen adresáta, dobírka, bezdokladová dobírka, zkrácení lhůty pro vyzvednutí zásilky, prodloužení lhůty pro vyzvednutí zásilky, odpovědní zásilka, datové soubory z T&T). Úhrada je možná v hotovosti při podání, poštovními známkami nebo pro smluvní zákazníky otiskem výplatního stroje, bezhotovostní úhradou cen poštovních služeb. Slevy pro smluvní zákazníky jsou poskytovány:

- Množstevní – z celkového ročního finančního obrátu za vybrané služby
- Technologické – elektronické podání datového souboru k zásilkám (adresní údaje, požadované služby atd.), - výplatní stroje – sleva je obsažena přímo ve snížené ceně za vybrané služby [7]

Druh zásilky	50 g	100g	500 g	1 kg	2 kg
Doporučený balíček	32 Kč	36 Kč	39 Kč	45 Kč	51 Kč

Tabulka č. 5 – Ceník cenné psaní

Zdroj: Česká pošta, s. p.

1.3.6 Roznáška informačních a propagačních materiálů

Jednoduchá a spolehlivá služba neadresného rozesílání hromadně podávaných informačních a propagačních materiálů. Podané materiály se dodávají do domovních schránek, dodacích schránk domácností, firem včetně úřadů a institucí nebo P. O. Boxů na celém území České republiky. Hmotnost nesmí přesáhnout 100 g. Minimální rozměry jsou 5 cm × 9 cm. Maximální rozměry 35,3 cm × 25 cm × 2 cm. Podání je možné jen na základě předem uzavřené smlouvy nebo vyplněné objednávky. Materiály nesmí být určeny konkrétním adresátům a jejich obsah nesmí být v rozporu s platnými právními předpisy, dobrými mravy a obchodními zájmy České pošty. Informační a propagační materiály se dodávají zpravidla do pěti pracovních dnů po dni podání. Materiály musí být upraveny tak, aby je bylo možné dodat do standardních domovních schránek. Pošta nedodá propagační materiály těm adresátům, kteří dali zřetelně najevo, že materiály odmítají. Letáky informačního charakteru jsou dodávány všem adresátům. Úhrada je možná v hotovosti při podání nebo na základě faktury (převodem z účtu, poštovní poukázkou A nebo inkasem z účtu zákazníka). Dodací pošty jsou rozděleny do dvou pásem:

- Pásmo A – pro domácnosti ve vybraných obcích a P. O. Boxy (seznam je přílohou obchodních podmínek služby).
- Pásmo B – pro domácnosti v ostatních obcích a firmy. [8]

Hmotnost	2 g	4 g	6 g	8 g	10 g	14 g	18 g	20 g
Pásmo A	0,22 Kč	0,24 Kč	0,25 Kč	0,26 Kč	0,29 Kč	0,32 Kč	0,40 Kč	0,43 Kč
Pásmo B	0,44 Kč	0,48 Kč	0,50 Kč	0,54 Kč	0,58 Kč	0,67 Kč	0,79 Kč	0,86 Kč
Hmotnost	25 g	30 g	35 g	40 g	45 g	50 g	55 g	60 g
Pásmo A	0,47 Kč	0,52 Kč	0,58 Kč	0,65 Kč	0,72 Kč	0,78 Kč	0,86 Kč	0,92 Kč
Pásmo B	0,92 Kč	1,01 Kč	1,08 Kč	1,16 Kč	1,26 Kč	1,34 Kč	1,45 Kč	1,58 Kč
Hmotnost	65 g	70 g	75 g	80 g	90 g	100 g		
Pásmo A	1,00 Kč	1,09 Kč	1,19 Kč	1,31 Kč	1,53 Kč	1,79 Kč		
Pásmo B	1,70 Kč	1,85 Kč	1,98 Kč	2,14 Kč	2,48 Kč	3,01 Kč		

Tabulka č. 6 – Ceník RIPM⁸

Zdroj: Česká pošta, s. p.

1.3.7 Tisková zásilka

Tato služba je určena výhradně pro vydavatele tisku. Česká pošta nabízí vydavatelům spolehlivé a rychlé dodání jejich tiskovin na adresy předplatitelů. Hmotnost nesmí přesáhnout 700 g. Minimální rozměry jsou 14 cm × 9 cm, maximální rozměry 35,3 cm × 25 cm × 2 cm (včetně vložených příloh). Podání je možné na základě předem uzavřené smlouvy. Zásilky musí být určeny stálému okruhu předplatitelů. Minimální roční objem podání je 60 000 ks zásilek. Úhrada je možná pouze na základě faktury. [9]

Hmotnost do	200 g	300 g	400 g	500 g	600 g	700 g
Cena/1 výtisk	4,10 Kč	4,40 Kč	4,90 Kč	5,70 Kč	8,50 Kč	9,00 Kč

Tabulka č. 7 – Ceník Tisková zásilka

Zdroj: Česká pošta, s. p.

1.3.8 Zásilkový balík

Tato služba je určena pouze smluvním podavatelům a váže se na ni podmínka minimálního počtu podání 500 000 zásilek za rok. V zásilkovém balíku lze zasílat předměty do hmotnosti 20 kg (s přesností na 100 g) a hodnoty 5 000 Kč. Minimální rozměry jsou 15 cm × 10,5 cm (válcovitý tvar 15 cm × 3,5 cm). Maximální rozměry nesmějí přesáhnout

⁸ RIPM – Roznáška informačních a propagačních materiálů

délku 240 cm, součet všech tří rozměrů nesmí přesahovat 300 cm. Podání i dodání se stvrzuje a balíky jsou sledovány systémem T&T⁹. Zásilkový balík je možné podat na vybraných poštách nebo v místě sjednaném s odesílatelem. K této službě jsou za příplatky poskytovány doplňkové služby (bezdokladová dobírka, NSK¹⁰, datové soubory T&T). Úhrada za službu je možná v hotovosti nebo na základě faktury převodem z účtu, poštovní poukázkou A, inkasem z účtu, otiskem výplatního stroje. [10]

Do hmotnosti	2 kg	5 kg	10 kg	15 kg	20 kg
Cena	42 Kč	48 Kč	63 Kč	76 Kč	90 Kč

Tabulka č. 8 – Ceník Zásilkový balík

Zdroj: Česká pošta, s. p.

1.3.9 Obchodní balík

Obchodní balík je moderní, rychlá a spolehlivá přeprava zboží do hmotnosti 30 kg (s přesností na 100 g) a s garantovanou dobou dodání. V obchodním balíku lze přepravovat věci do hodnoty 100 000 Kč. Za obchodní balík Česká pošta odpovídá do výše sjednaného limitu odpovědnosti (udané ceny). Podání i dodání se stvrzuje a balíky jsou sledovány systémem T&T. Za ztrátu nebo poškození pošta uhradí škodu do výše udané ceny (tj. až 100 000 Kč). Maximální rozměry - délka nesmí přesahovat 240 cm, součet všech tří stran nesmí přesahovat 300 cm. Podání lze uskutečnit na vybraných poštách. Na základě písemné dohody může být s poštou sjednáno i jiné místo podání. Úhrada je možná v hotovosti nebo otiskem výplatního stroje, bezhotovostní úhradou cen poštovních služeb nebo na základě faktury. Slevy pro smluvní zákazníky jsou poskytovány:

- Množstevní – výše slevy závisí na měsíčním objemu
- Technologické – elektronické podání datového souboru k zásilkám

K této službě jsou za příplatky poskytovány doplňkové služby (dodejka, dodání do vlastních rukou, dodání do vlastních rukou výhradně jen adresáta, dobírka, bezdokladová dobírka, zkrácení lhůty pro vyzvednutí zásilky, prodloužení lhůty pro vyzvednutí zásilky, NSK, křehké, odpovědní zásilka). [11]

⁹ T&T - Track&Trace – služba sledování zásilek

¹⁰ NSK – neskladné – příplatek k zásilkám nadrozměrným nebo nepravidelných tvarů

Hmotnost do	2 kg	3 kg	4 kg	5 kg	6 kg	7 kg	8 kg	9 kg	10 kg
Cena	82 Kč	85 Kč	88 Kč	91 Kč	94 Kč	97 Kč	100 Kč	103 Kč	107 Kč
Hmotnost do	12 kg	14 kg	16 kg	18 kg	20 kg	22 kg	24 kg	26 kg	28 kg
Cena	110 Kč	113 Kč	125 Kč	129 Kč	133 Kč	137 Kč	142 Kč	146 Kč	150 Kč
Hmotnost do	30 kg								
Cena	154 Kč								

Tabulka č. 9 – Ceník Obchodní balík

Zdroj: Česká pošta, s. p.

1.3.10 Cenný balík

V cenném balíku je možné zasílat peníze, drahé kovy a kameny a výrobky z nich, šperky, cenné věci, cenné papíry, platební karty, poukázky na odběr zboží nebo služeb a další cennosti. Podání i dodání se stvrzuje a balíky jsou sledovány systémem T&T. Za ztrátu nebo poškození pošta uhradí škodu až do výše udané ceny (tj. 1 000 000 Kč). Maximální hmotnost do 20 kg (s přesností na 10 g). Maximální rozměry - délka nesmí přesahovat 240 cm, součet všech tří stran nesmí přesahovat 300 cm. Podání lze uskutečnit na všech poštách nebo u pověřených pracovníků pošty. Odesílatel je povinen uvést na cenném balíku cenu, kterou oceňuje vložený obsah. Úhrada je možná v hotovosti, poštovními známkami nebo otiskem výplatního stroje, bezhotovostní úhradou cen poštovních služeb nebo převodem z účtu. Slevy pro smluvní zákazníky jsou poskytovány:

- Množstevní – výše slevy závisí na výši podání v Kč (celkovém ročním finančním obratu za vybrané služby)
- Technologické – elektronické podání datového souboru k zásilkám; výplatní stroje – sleva je obsažena přímo ve snížené ceně za vybrané služby

K této službě jsou za příplatky poskytovány doplňkové služby (dodejka, dodání do vlastních rukou, dodání do vlastních rukou výhradně jen adresáta, dobírka, bezdokladová dobírka, zkrácení lhůty pro vyzvednutí zásilky, prodloužení lhůty pro vyzvednutí zásilky, NSK, křehké, pilné, odpovědní zásilka). [12]

Do hmotnosti	2 kg	5 kg	10 kg	15 kg	20 kg
Cena	58 Kč	65 Kč	77 Kč	91 Kč	107 Kč

Tabulka č. 10 – Ceník Cenný balík

Zdroj: Česká pošta, s. p.

1.3.11 Obyčejný balík

V obyčejném balíku je možné zasílat i větší předměty, které nemají vysokou hodnotu. Podání ani dodání obyčejného balíku se nestvrzuje, proto zásilku nelze ocenit ani využít žádné doplňkové služby. Za ztrátu, poškození nebo úbytek obsahu pošta neodpovídá. Maximální hmotnost je do 20 kg. Maximální rozměry - délka nesmí přesahovat 240 cm, součet všech tří rozměrů nesmí přesahovat 300 cm. Obyčejný balík je možno podat na všech poštách nebo u pověřených pracovníků pošt a je to jediná služba, u které odesílatel nevyplňuje žádný formulář při podání. Úhrada je možná v hotovosti, poštovními známkami, otiskem výplatního stroje, bezhotovostní úhradou cen poštovních služeb nebo převodem z účtu. Slevy pro smluvní zákazníky jsou poskytovány:

- Množstevní – výše slevy závisí na výši podání v Kč (celkovém ročním finančním obratu za vybrané služby)
- Technologické – elektronické podání datového souboru k zásilkám; výplatní stroje – sleva je obsažena přímo ve snížené ceně za vybrané služby

Za příplatky jsou k obyčejnému balíku poskytovány pouze služby NSK nebo Odpovědní zásilka. Odpovědní zásilka znamená, že v případě, kdy zákazník na základě smlouvy využije této služby, cenu za službu neplatí odesílatel, ale adresát. [13]

Do hmotnosti	2 kg	5 kg	10 kg	15 kg	20 kg
Cena	43 Kč	50 Kč	64 Kč	78 Kč	92 Kč

Tabulka č. 11 – Ceník Obyčejný balík

Zdroj: Česká pošta, s. p.

1.3.12 Express Mail Service

EMS¹¹ představuje nejrychlejší přepravu dokumentů a zboží.

1.3.12.1 EMS vnitrostátní

Nejrychlejší přeprava dokumentů a zboží do hmotnosti 20 kg po celém území České republiky. Zásilky jsou od podání do dodání sledovány v systému T&T a pošta za ně odpovídá až do výše udané ceny (nesmí přesáhnout 100 000 Kč). Podání zásilky se stvrzuje a zásilka může být podána na všech poštách, u specializovaných pracovníků, přímo z domácnosti nebo v sídle provozovny zákazníka. Dodání zásilky proběhne následující pracovní den po dni podání do 14 hodin. Minimální rozměry jsou 15 cm × 10,5 cm.

¹¹ EMS – express mail service

Maximální rozměry - žádný z rozměrů nesmí přesáhnout 120 cm, součet všech tří stran nesmí být větší než 200 cm. Úhrada je možná v hotovosti, poštovními známkami, otiskem výplatního stroje, bezhotovostní úhradou cen poštovních služeb nebo převodem z účtu. Slevy pro smluvní zákazníky jsou poskytovány:

- Množstevní – výše slevy závisí na výši podání zásilek EMS
- Technologické – elektronické podání datového souboru k zásilkám

Ke službě EMS jsou za příplatek poskytovány doplňkové služby (dodejka, dodání do vlastních rukou, dobírka, bezdokladová dobírka, zkrácení lhůty pro vyzvednutí zásilky, prodloužení lhůty pro vyzvednutí zásilky, křehké, odpovědní zásilka, převzetí zásilky u odesílatele, dodání v neděli a státem uznaný svátek, datové soubory z T&T). [14]

Do hmotnosti	1 kg	2 kg	3 kg	4 kg	5 kg	10 kg	15 kg	20 kg
Cena	112 Kč	120 Kč	128 Kč	136 Kč	143 Kč	171 Kč	204 Kč	240 Kč

Tabulka č. 12 – Ceník EMS vnitrostátní

Zdroj: Česká pošta, s. p.

1.3.12.2 EMS do zahraničí

Tuto zásilku lze odeslat až do 120 zemí světa. Podání zásilky se stvrzuje. Na základě písemné dohody si lze s poštou sjednat místo podání (např. přímo v provozovně odesílatele). Pošta zajistí, aby zásilka EMS byla nejrychlejším možným způsobem dodána na místo určení. Zásilka lze sledovat pomocí služby T&T. Maximální hmotnost zásilky nesmí překročit 30 kg (není-li v zahraničních podmínkách pro zásilky EMS stanoveno jinak). [15]

Cenová skupina	Seznam zemí, do kterých lze zasílat zásilky EMS
100	Slovensko
101	Polsko
102	Bělorusko, Bosna a Hercegovina, Bulharsko, Černá Hora, Chorvatsko, Lotyšsko, Lucembursko, Makedonie, Nizozemsko, Rakousko, Slovinsko, Srbsko, Švýcarsko, Ukrajina
103	Německo
104	Albánie, Alžírsko, Belgie, Dánsko, Dánsko - Faerské ostrovy, Estonsko, Finsko, Francie, Gruzie, Irsko, Itálie, Kypr, Libanon, Libye, Litva, Maďarsko, Malta, Moldavsko, Monako, Norsko, Portugalsko, Rumunsko, Rusko, Řecko, S. Marino, Spojené arabské emiráty, Španělsko, Švédsko, Turecko, Velká Británie a Severní Irsko
105	Antigua a Barbuda, Arménie, Ázerbájdžán, Čad, Dánsko - Grónsko, Džibutsko, Etiopie, Gabon, Ghana, Guinea – Bissau, Chile, Indie, Írán, Izrael, Jamajka, Jemen, Jižní Afrika, Jordánsko, Kanada, Katar, Kazachstán, Keňa, Korejská republika, Kuvajt, Kyrgyzstán, Macao, Madagaskar, Malajsie, Malawi, Maroko, Mauricius, Mexiko, Mongolsko, Myanmar, Rwanda, Saudská Arábie, Singapur, Spojené státy americké, Srí Lanka, Tádžikistán, Tanzanie, Tunisko, Uruguay, Uzbekistán, Vietnam, Zimbabwe
106	Bangladéš, Bhútán, Botswana, Brazílie, Čína, Ekvádor, Hongkong, Japonsko, Kajmanské ostrovy, Lesotho, Marshallovy ostrovy, Mikronésie, Nikaragua, Nizozemské Antily, Palau, Paraguay, Peru, Portoriko, Salvador, Taiwan, Thajsko
107	Argentina, Austrálie, Kuba, Maledivy, Mosambik, Nový Zéland, Nový Zéland – Cookovy ostrovy, Nový Zéland – Niue, Panama, Papua – Nová Guinea, St. Kitts a Nevis

Tabulka č. 13 – EMS seznam zemí

Zdroj: Česká pošta, s. p.

Minimální rozměry jsou 16,2 cm × 22,9 cm. Maximální rozměry - žádný z rozměrů nesmí překročit 150 cm a součet délky a největšího obvodu měřeného v jiném směru než délka nesmí přesáhnout 300 cm. Největší rozměry nesmějí přesáhnout největší přípustné rozměry stanovené zemí určení v zahraničních podmínkách pro zásilky EMS. Úhrada může

být provedena na základě písemné dohody bezhotovostní úhradou cen poštovních služeb nebo prostřednictvím výplatního stroje. V případě zasílání zásilek mimo EU je třeba vyplnit celní prohlášení, které je součástí adresního štítku. Pokud obsah zásilky podléhá v zemi určení celní kontrole, musí se připojit vyplněné celní prohlášení, případně další doklady, které české nebo zahraniční úřady vyžadují. Pokud by byla zásilka podána bez potřebných dokladů, zákazník tím zmocňuje Českou poštu, aby ho při celním jednání zastoupila. Je-li obsahem zásilky zboží obchodního charakteru, zásilka musí být celně projednána před podáním. [15]

1.3.13 Kurýrní služba

Kurýrní služba je tzv. „služba ze stolu na stůl“ určena pro kusové zásilky. Na základě telefonické objednávky je možné si objednat pražského kurýra, který zásilku vyzvedne a doručí. Kurýrní službu poskytuje pouze Praha 2. Časové limity pro doručení od převzetí zásilka jsou v Praze do 2 hodin, ve středních Čechách do 4 hodin, v ostatních českých okresech do 6 hodin, v moravských okresech do 8 hodin. Maximální hodnota obsahu zásilky je 30 000 Kč. Nejvyšší dovolená hmotnost zásilky je 15 kg. Největší dovolené rozměry, součet všech tří stran nesmí převýšit 300 cm a nejdelší strana může měřit maximálně 180 cm.

Základní cena:		
Hmotnost do	5 kg	15 kg
Cena	120 Kč/ks	210 Kč/ks
Cena při podání 5 a více zásilek najednou:		
Hmotnost do	5 kg	15 kg
Cena	90 Kč/ks	180 Kč/ks
Cena při podání 10 a více zásilek najednou:		
Hmotnost do	5 kg	15 kg
Cena	60 Kč/ks	120 Kč/ks

Tabulka č. 14 – Ceník Kurýrní služby

Zdroj: Česká pošta, s. p.

Cena za zásilku pro příjemce mimo Prahu na území České republiky: Základní cena + 8 Kč za každý ujetý kilometr tam i zpět. Ceny jsou stanoveny smluvně a k výsledné částce se připočítává DPH¹². [16]

¹² DPH – daň z přidané hodnoty – od 1. 1. 2010 je tato daň ve výši 20%

1.3.14 Poštovní poukázky

1.3.14.1 Poštovní poukázka A

Je určena k poukázání peněžní částky na účet vedený bankou. Odesílatel uhradí poukázanou peněžní částku v hotovosti. [17]

1.3.14.2 Poštovní poukázka B

Je určena k výplatě poukázané částky příjemci v hotovosti. Odesílatel uhradí poukázanou peněžní částku převodem z bankovního účtu. Údaje o platbě lze předat poště na podacím dokladu, nebo předáním dat elektronickou formou. Výběr peněžní částky lze realizovat na kterékoli poště. [18]

1.3.14.3 Poštovní poukázka C

Je určena k výplatě poukázané peněžní částky příjemci v hotovosti. Odesílatel uhradí poukázanou peněžní částku v hotovosti. [19]

1.3.14.4 Poštovní poukázka D

Je určena k výplatě poukázané peněžní částky příjemci v hotovosti ve lhůtě jednoho pracovního dne ode dne podání. Odesílatel uhradí poukázanou částku v hotovosti. [20]

Druh zásilky	Do částky včetně				
	200 Kč	1 000 Kč	5 000 Kč	50 000 Kč	Za každých dalších započatých 10 000 Kč
Poukázka A	22 Kč		33 Kč	6 Kč	
Poukázka B ¹³	26 Kč		36 Kč	6 Kč	
Poukázka B ¹⁴	24 Kč		34 Kč	6 Kč	
Poukázka C	35 Kč		46 Kč	11 Kč	
Poukázka D	88 Kč	99 Kč	121 Kč	11 Kč	

Tabulka č. 15 – Ceník Poštovní poukázka

Zdroj: Česká pošta, s. p.

¹³ Poukázka B písemně

¹⁴ Poukázka B datově

1.3.15 Platby superCASH

Služba platby superCASH je poměrně mladá služba České pošty. Je určena na provozovatele e-shopů a jejich zákazníky. Placení za služby prostřednictvím platby superCASH má výhody moderních elektronických plateb z pohledu rychlosti a bezpečnosti platby. Zachovává si tradiční způsob placení bez nutnosti použít platební kartu, mobilní telefon či elektronické bankovníctví. Je to velmi diskrétní a rychlá služba, která svou jednoduchostí dává možnost objednávat přes internet i lidem, kteří platebním kartám, GSM bankingu nebo elektronickému bankovníctví příliš nevěří. K využití dané služby a možnosti zaplatit na všech poštách musí provozovatelé e-shopů používat systém MANUM superCASH. Za tuto platbu si účtuje společnost, která systém superCASH provozuje, jednorázový poplatek 10 Kč, který může libovolně uhradit zákazník či obchodník. Jinak za zprostředkování si Česká pošta od zákazníka neúčtuje žádný poplatek.[21]

1.3.16 Hybridní pošta

Jde o komplexní řešení firemní korespondence pro hromadné podavatele. Tato služba je pro klienta velmi výhodná z hlediska úspory času, protože on sám se postará pouze o přípravu obsahu dokumentu a o odeslání dat pro tisk dokumentů přes datovou síť, ostatní služby (příjem zakázky, formátování dokumentu, tisk, obálování, vyúčtování předání zásilek k poštovní přepravě a doručení zásilek adresátům) již zajistí Česká pošta. Klient může také předat dokumenty (např. vyplněné dotazníky) a Postservis zajistí jejich skenování a vyhodnocení, čímž je transformuje do elektronické podoby.

Tato služba poskytuje:

- zabezpečený příjem dat
- grafický návrh tištěných dokumentů a vývoj tiskových skriptů
- tisk z předaných dat - černě, černě s přidanou barvou (červená, modrá, zelená), plnokrevně (laser, inkoust)
- balení - strojně do obálek (C6, C5), ručně do obálek a krabic
- foliování – strojně do formátu A3 a tloušťky 8 cm, ručně dle požadavků
- vyhodnocování dotazníků a vrácených zásilek
- vytváření elektronických kopií dokumentů a provozování elektronického archivu

Zákazník také může sledovat stav zakázky přímo online přes internet a může vyhledávat tištěné dokumenty online v elektronickém archivu. [22]

1.3.17 Datové schránky

Datová schránka je elektronické úložiště, které je určeno k doručování datových zpráv a k provádění úkonů vůči orgánům veřejné moci. Tento způsob komunikace plně nahrazuje klasický způsob doručování v listovní podobě. Dokument podaný prostřednictvím datové schránky má stejnou právní váhu jako dopis s pruhem, tedy doporučená zásilka do vlastních rukou. Datové schránky jsou zřízeny podle zákona č. 300/2008 Sb. Správcem informačního systému datových schránek je Ministerstvo vnitra a provozovatelem Informačního systému datových schránek je Česká pošta s. p. [23]

Orgány veřejné moci mohou odesílat a přijímat dokumenty od právnických osob, podnikajících fyzických osob nebo fyzických osob, pokud mají zřízenou datovou schránku. Právnické, podnikající fyzické a fyzické osoby mohou odesílat a přijímat dokumenty pouze od orgánů veřejné moci, komunikace mezi nimi není možná. Doručení dokumentů má stejné právní účinky jako doručení do vlastních rukou. [23]

Ke službě datové schránky jsou poskytovány doplňkové služby jako poštovní datová zpráva, bezpečný klíč k datové schránce, datový trezor, SMS upozornění k datové schránce. [23]

2 Analýza současného stavu komunikace s firemními zákazníky

Komunikace se zákazníkem se v současné době stává jednou z nejdůležitějších činností. Základem této komunikace je přesvědčit zákazníka, že právě námi nabízený výrobek nebo naše služba je to pravé a jemu přinese požadovaný užitek.

Účinná komunikace se zákazníky je klíčovým předpokladem úspěchu každé společnosti. Obchodní modely orientované na řízení vztahů se zákazníky tzv. CRM¹⁵ jsou v dnešní době nezbytnou součástí obchodních strategií.

2.1 Teorie CRM

CRM znamená Customer Relationship Management, překládá se jako řízení vztahů se zákazníky. Tento překlad není zcela přesný, teorie CRM se totiž specializuje na individuálního zákazníka a ne na všechny zákazníky najednou. Pro zjednodušení procesu řízení vztahů se zákazníkem dochází k dělení zákazníků do různých skupin pomocí společných parametrů, říká se tomu shlukování zákazníků (Client Clustering).

„CRM nepředstavuje žádnou novou filozofii ve vztahu k zákazníkům, žádnou výzvu k zavedení převratné a vše řešící informační technologie, nevolá po změnách v základním nasměrování a není ani novou metodou tzv. štíhlého managementu. Spíše lze říci, že se jedná o komplexní metodiku vytváření vhodných a ekonomicky prospěšných vztahů se zákazníky s důrazem na cílenou kvalifikaci personálu s využitím metod sociální psychologie, integraci a další rozšíření stávajících technologií a také na správné nasměrování obchodních procesů a výměnu hodnot mezi organizací a zákazníkem.“ [24]

CRM je typem infromatické aplikace, orientované na komplexní zajištění vztahů podniku se všemi svými zákazníky. Řízení vztahů se zákazníky představuje komplex aplikačního a základního softwaru, technických prostředků, podnikových procesů, personálních zdrojů, určených pro řízení a průběžné zajišťování vztahů se zákazníky, a to v oblastech podpory obchodních činností, zejména prodeje, marketingu a zákaznických služeb. [25]

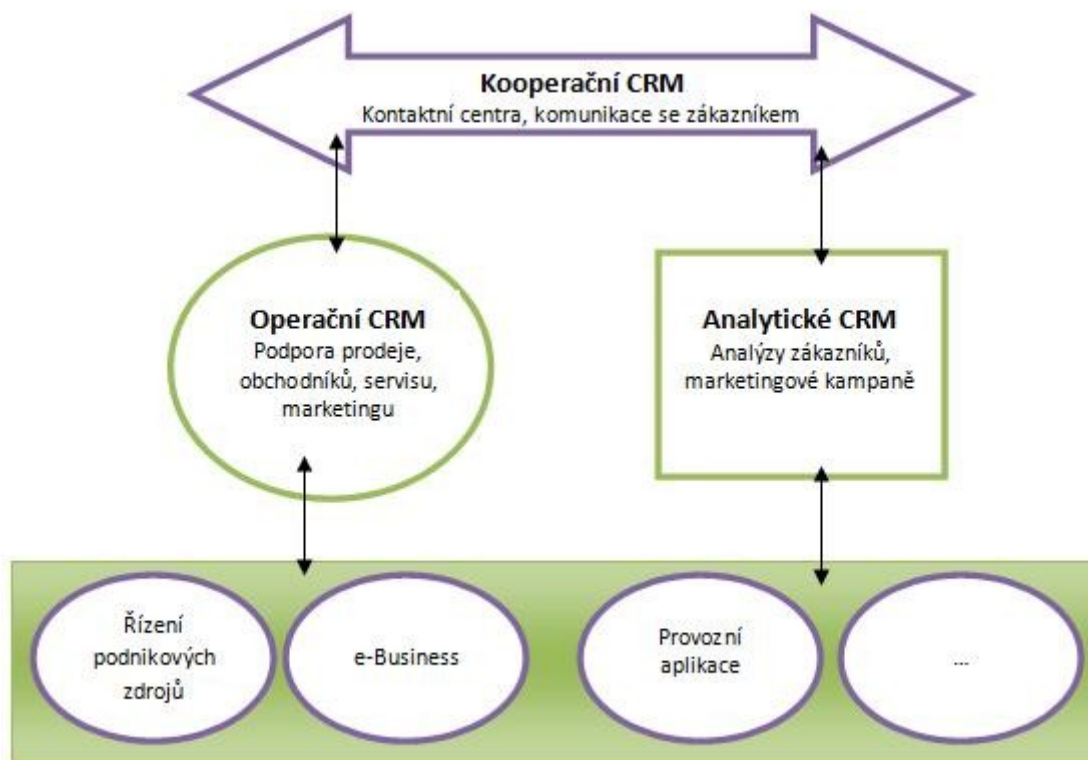
¹⁵ CRM – Customer Relationship Management – řízení vztahů se zákazníky

Aplikace CRM poskytují v podnikovém řízení tyto možnosti:

- nastavit podnikové procesy s důslednou pozorností na péči o zákazníka,
- jako hlavní ukazatel v této oblasti využít loajalitu zákazníka, tedy jeho věrnost nebo stabilitu v obchodních vztazích k danému podniku,
- využít informační technologie k novým informačním službám pro zákazníka. [25]

Z hlediska vnitřní koncepce řešení CRM se dá konstatovat, že představuje účelnou kombinaci transakčních a analytických aplikací. Rozlišují se tři základní oblasti řešení CRM.

- **Operační** – orientované na zefektivnění klíčových procesů „kolem“ zákazníka, tzv. front office úloh,
- **Kooperační** – představuje optimalizaci interakcí se zákazníkem a řešení vícekanálové komunikace,
- **Analytické** – zahrnující již agregace a aplikace znalostí o zákazníkovi, aplikace „customer intelligence“ a rovněž speciální analytické aplikace CRM na bázi datových skladů a dovolání dat. [25]



Obrázek 1: Architektura CRM

Zdroj: Podniková informatika

Operační CRM

Do operační části CRM řadíme všechny softwarové aplikace, které řeší operativní záležitosti a kontakty v kooperaci se zákazníkem. Celá tato oblast se člení na tyto dílčí aplikace:

- aplikace podporující práci zákazníka – nástroje řízení kontaktů, podpora obchodní činnosti, jako např. řízení obchodních případů, předpovědi obratu, atd.,
- automatizace marketingu, tj. vytváření marketingového plánu a kampaní, sledování konkurence, atd.,
- aplikace zákaznických služeb a podpory – nástroje pro specifikaci požadavků na servis, objednávky přes web, e-mail, atd. [25]

Kooperační CRM

Ke dříve používaným způsobům kontaktu se zákazníky jako jsou pošta, faxy, telefonické kontakty a osobní schůzky se nyní nabízí internet, elektronická pošta a zejména interaktivní aplikace webu, to vše je koordinováno a řízeno pomocí kontaktních center. Kontaktní centra jsou aplikace a technologie v rámci CRM založené na centrálním přístupu zákazníka k firmě. Kontaktní centra pracují v přímé vazbě k centrální zákaznické databázi. V ní se uchovávají a pravidelně aktualizují informace o jakémkoli kontaktu se zákazníky (vyřizování stížností, informace o předání a druhu nabídky, odeslání marketingových materiálů, informace o podpisu kontaktu).[25]

Analytické CRM

Analytické CRM zahrnuje již agregace a aplikace znalostí o zákazníkovi a zajišťuje tyto hlavní činnosti:

- segmentace zákazníků,
- analýzy marketingových kampaní,
- predikce chování zákazníků.

Analytická část CRM se obvykle realizuje tak, že využívá zákaznická data získaná z operačního a kooperačního CRM, případně dalších aplikací a pro zpracování analýz využívá technologií a aplikací Business Intelligence (BI). Kombinace CRM a BI se označuje jako Customer Intelligence (CI) a většinou je chápána jako synonymum pro „analytické CRM“.

Customer Intelligence představuje komplex aplikací, zaměřených na poznání zákazníka, jeho hodnoty, preferencí, rizikovosti nebo pravděpodobnosti obchodu ke konkurenci. [25]

Hlavním úkolem CRM je podpora obchodních procesů a v tomto smyslu vytváření dlouhodobých a úspěšných vztahů se zákazníky, zvyšování jejich tzv. loajality. Mezi hlavní funkce patří:

- průběžné sledování zákaznických požadavků a chování, evidence a hodnocení současných obchodních kontaktů,
- vytváření nových obchodních příležitostí s využitím zmíněných zákaznických informací,
- aktivity, vedoucí k vytváření dlouhodobých a ekonomicky hodnotných vztahů se zákazníky,
- náročné analýzy zákazníků podle nejrůznějších hledisek, v současné době již stále častěji realizované nástroji dolování dat,
- řízení marketingových kampaní s využitím výsledků zákaznických analýz a jejich požadavků. [25]

2.2 Deset zlatých pravidel péče o zákazníka

Proč pečovat o zákazníka? Proč chtít, aby vztah se zákazníkem byl silný a dlouhodobý? Získat nového zákazníka je mnohem nákladnější než udržet si a pečovat o stávajícího zákazníka. Na základě mnoha výzkumů bylo zjištěno, že silný vztah se zákazníkem přináší společnosti významný prospěch. Nespokojený zákazník mluví o své nespokojenosti mnohem více než spokojený zákazník.

Na základě těchto deseti pravidel bychom měli položit další otázky, aby byl zákazník plně spokojen.

1. Na prvním místě je ten, kdo nás živí. [26]

- Jaká je definice služby zákazníkovi vyplývající z předností a přínosů nabízených služeb?
- Kdy byl naposledy proveden systematický a podrobný průzkum spokojenosti klíčových zákazníků se službami, jak často je tento průzkum prováděn, jaké byly jeho výsledky?

- Existuje systém evidence informací o zákaznících, jsou tyto informace aktualizovány pravidelně, rychle a aktuálně?
- Chovají se kontaktní pracovníci způsobem odpovídajícím významu zákazníka?
- Existuje seznam jistot poskytovaných zákazníkovi a funguje zpětná vazba na tyto jistoty?

2. Zákazník je především člověk. [26]

- Monitorujeme systematicky názor zákazníků na různé formy prezentace nabízených služeb?
- Existují přesně a explicitně nadefinované normy chování zaměstnanců první linie?
- Provádí se pravidelné testování manažerů za účelem prověření jejich znalostí informací?
- Co se dělá navíc pro klíčové zákazníky, aby byli udržitelní?
- Existují jasně stanovená pravidla komunikační kultury pro všechna komunikační média, která využívají kontaktní pracovníci?

3. Vztah se buduje komunikací. [26]

- Chápu všichni zaměstnanci účinek svého chování na zákazníky?
- Mají pracovníci reagující na telefonické dotazy jasné pokyny a dostatek pravomocí k tomu, aby mohli zákazníky obsloužit ihned?
- Co se dělá proto, aby i zákazníkům, s kterými nejsou manažeři v každodenním kontaktu, bylo připomínáno, že i jejich objednávky jsou ceněné?
- Existují ve firmě jasná pravidla jednání s dlužníky a jsou lidé vyškoleni v diplomatickém a asertivním vymáhání pohledávek?

4. Nejspokojenějším zákazníkem je „obskakovaný“ zákazník. [26]

- Bylo ukázáno pracovníkům, jak postupovat, aby získali zákaznickou důvěru?
- Kdy naposledy od firmy dostali zákazníci písemnou připomínku toho, že jsou stále žádáni a podnik na ně nezapomněl?
- Kdy byl naposledy zkontrolován dopad firemních pravidel na spokojenost zákazníků?
- Překonávají pracovníci čas od času standardy péče o zákazníka mimořádně záslužným činem?
- Patří mezi naše zákazníky lidé se speciálními požadavky?

5. Obranný val proti nájezdům konkurence se buduje z drobných kaménků. [26]

- Existuje vypracovaný systém pravidelné evidence aktivit a kvality konkurenčního prodejního personálu?
- Existuje přehled o frekvenci návštěv manažerů u zákazníků, o obsahu uskutečněných jednání a o jejich dopadu na vývoj vztahů se zákazníky?
- Provádí se monitoring vyřešených reklamačních řízení?

6. Služby zákazníkům znamenají více než servisní záskok. [26]

- Bylo vysvětleno pracovníkům, jaký standard péče o zákazníka je od nich očekáván a podle jakých kritérií budou hodnoceni?
- Jak jsou ve firmě využívány pro péči o zákazníky počítače?
- Existuje jistota, že pracovníci používají při jednání se zákazníky termíny, které odpovídají situaci a kterým zákazníci správně rozumějí?
- Byli pracovníci naučeni reagovat na stížnosti zákazníků, ví jak postupovat?
- Jsou pracovníci schopni pochopit, s jakými potížemi se zákazníci setkávají a snaží se tyto nedostatky co nejrychleji napravit?

7. K péči o zákazníka patří také přemýšlení za zákazníka. [26]

- Byli pracovníci naučeni chápat význam otázek a naslouchání při jednání se zákazníky?
- Byla provedena důkladná kontrola toho, jakým způsobem zákazníci využívají našich produktů?
- Existuje možnost, jak zákazníkům umožnit naše služby rychleji a je děláno vše pro zvýšení rychlosti?
- Bylo vysvětleno pracovníkům, jak důležité je pro zákazníka vědomí, že naše služby mohou začít okamžitě využívat?
- Jsou podporováni pracovníci v tom, aby při jednání se stálými zákazníky používali jejich jména, aby si pamatovali jejich požadavky?

8. Ztráta zákazníka je proces, který začíná ztrátou důvěry. [26]

- Sledují pracovníci úroveň služeb poskytovaných klíčovým zákazníkům a vyhodnocují pravidelně míru jejich spokojenosti?
- Existují finanční rezervy pro pokrytí více nákladů spojených s udržení vztahů se zákazníky?
- Podávají zaměstnanci pravidelně zprávy o potenciálních ohniscích nespokojenosti?
- Existují předem připravené krizové scénáře pro případy vážného ohrožení vztahů s klíčovými zákazníky?
- Jak často jsou kontrolováni manažeři, zda navazují vztahy s klíčovými zákazníky?

9. Nejlepším prodejcem je nadšený zákazník. [26]

- Splňují naše produkty všech pět základních předpokladů pro získání „spokojeného“ zákazníka?
- Jsou zákazníci čas od času „šokováni“ tím, že jim jsou poskytnuty neočekávané služby, vyšší sleva nebo dárek?
- Jak jsou podporováni zákazníci v tom, aby doporučovali naše produkty?
- Jakým způsobem je pomáháno současným zákazníkům, aby do firmy mohli přivést své přátele?

- Je sledováno, kteří ze zákazníků aktivně přivádějí do firmy své přátele?

10. Investice do péče o zákazníka je investicí s nejvyšší mírou návratnosti. [26]

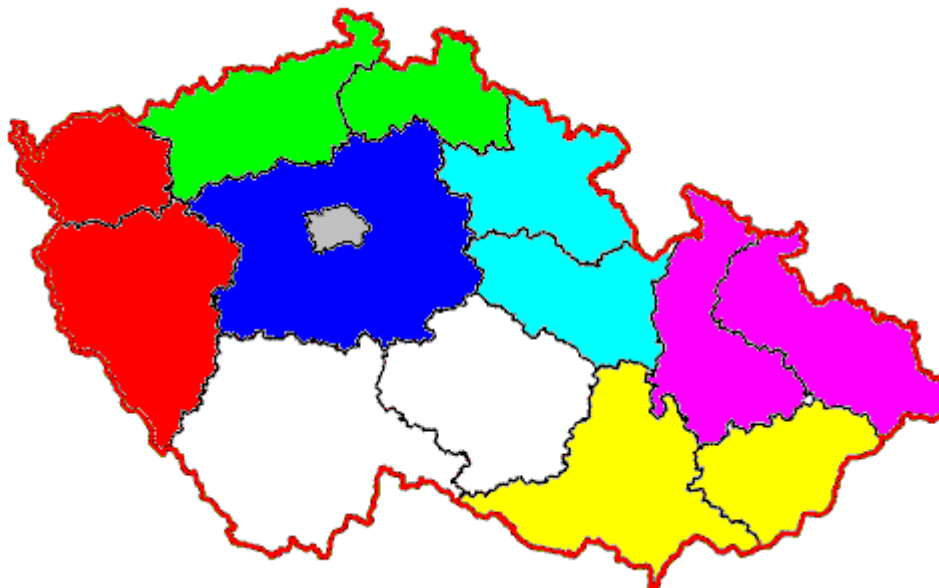
- Provádí se pravidelně ověřovací výpočet zjištění obrátové výkonnosti zákazníků?
- Provádí se pravidelně měření finanční produktivity manažerů?
- Je vyžadováno od zaměstnanců, aby vyjadřovali své odhady rizika spojeného s uvedením nového produktu kvantitativně?
- Kolik manažerů je schopno převzít odpovědnost za přesné stanovení minimálního objemu prodeje nového produktu ve svém teritoriu?
- Kolik bylo investováno od počátku podnikání do systému digitálního řízení prodeje a vztahů se zákazníky?

2.3 Komunikace se zákazníky České pošty na úrovni regionu Jižní Morava

V současné době lze komunikaci rozdělit ve smyslu dorozumívání na tři skupiny:

- **Verbální komunikace** – Jde pouze o komunikaci slovy nebo písmem.
- **Neverbální komunikace** – jedná se o komunikaci „beze slov“. Jde zde hlavně o řeč těla, o gesta a mimiku.
- **Elektronická komunikace** – bývá také označována slovem telekomunikace – jedná se o telefon, SMS, e-mail, ICQ, skype, různá diskuzní fóra, atd.

Česká pošta, s. p. komunikuje se zákazníky všemi třemi způsoby uvedenými výše, avšak spíše preferuje asi jako v dnešní době hodně firem verbální a neverbální komunikaci, protože osobní komunikace upevňuje vztahy mezi dodavateli a odběrateli a zvyšuje tak úspěšnost společnosti. Samozřejmě využívá i elektronické komunikace a to v případě, že nastala nějaká změna v nabídce služeb nebo v ceně služby.



Obrázek 2: Mapa území 8 obchodních regionů

Zdroj: Česká pošta, s. p.

1. 3. 2008 vznikla nová organizační struktura a jejím cílem bylo mít 8 stejných obchodních regionů a ne několik různých odštěpných závodů. Na Obrázku 2 je vyznačen červeně region Západní Čechy, zeleně region Severní Čechy, světle modře region Východní Čechy, modře region Střední Čechy, šedivě region Praha, bíle region Jižní Čechy, fialově region Severní Morava a žlutě region Jižní Morava.

Region Jižní Morava sdružuje Brněnský a Zlínský kraj. Oba tyto regiony mají své týmy obchodních manažerů pro firemní klientelu a státní správu. Brněnský kraj má 9 obchodních manažerů a Zlínský kraj má 7 obchodních manažerů.

V současné době Česká pošta, s. p. segmentuje zákazníky pouze na tři skupiny a to:

- VIP¹⁶
- Firmy
- Veřejná správa

O segment VIP se starají obchodní manažeři z regionu Praha.

Smluvní zákazníci, tzn. firmy, které mají s Českou poštou, s. p. podepsanou smlouvu (dohodu) na poskytování nějakých určitých služeb (firemní klientela). Komunikace s těmito zákazníky probíhá pomocí obchodních manažerů a obchodních referentů. Pro tyto zákazníky je v regionu Jižní Morava celkem 14 obchodních manažerů.

¹⁶ VIP – velmi důležitá osoba (very important person)

Firemní zákazníci se dále segmentují podle ročního obrátu na pět skupin:

Skupina	Objem výnosů v Kč/rok	Počet návštěv ročně
A	Nad 1 000 000,-	6 (1 × za dva měsíce)
B	Nad 250 000,-	4 (1 × za čtvrtletí)
C	Nad 100 000,-	1 × ročně
D	Nad 50 000,-	Dle potřeby (OM ¹⁷)
E	Do 50 000,-	Dle potřeby (OR ¹⁸)

Tabulka č. 16 - Rozdělení firemních zákazníků

Zdroj: Česká pošta, s. p.

O segment veřejné správy se starají v regionu Jižní Morava dva obchodní manažeři. Ti mají na starost pouze služby poskytované orgánům veřejné správy (městské úřady, krajské úřady, soudy, pracovní úřady, finanční úřady, školy, nemocnice, atd.).

2.3.1 Práce obchodního manažera

Obchodní manažer České pošty, s. p. k vykonávání své práce má k dispozici benefity v podobě služebního mobilního telefonu, notebooku s internetovým připojením a firemní automobil. Díky těmto benefitům je obchodní manažer klientům stále k dispozici a jeho pracovní doba je nepřetržitá. Každý obchodní manažer pro firemní klientelu v regionu Jižní Morava se stará o 250 až 300 firemních zákazníků, z toho musí mít alespoň 20 klientů TOP.

Úkolem obchodního manažera je:

- umět dobře vystupovat a dělat dobrý dojem na zákazníky
- perfektní znalost nabídky služeb České pošty, s. p.
- výborná komunikační schopnost a připravenost na otázky zákazníka
- být plně informován o potřebách zákazníka
- umět odhadnout potřeby zákazníka
- starat se o spokojenost stávajících zákazníků
- motivovat stávající zákazníky ke zvyšování objemu podávaných zásilek

¹⁷ OM – obchodní manažer

¹⁸ OR – obchodní referent

- vyhledávání nových potenciálních zákazníků
- přebírání zákazníků od konkurence

Každí dva obchodní manažeři mají k dispozici jednoho obchodního referenta. Obchodní referent připravuje smlouvy a dohody pro nové i stávající zákazníky a připravuje štítky pro zákazníky, aby byl manažer na jednání připraven.

Jak již bylo řečeno, úkolem manažera je motivovat a starat se o stávající zákazníky, ale i vyhledávat nové zákazníky a přebírat zákazníky konkurenci. K tomuto účelu může obchodní manažer využívat internetu nebo má k dispozici tzv. databázi firem, kde si vyhledá, jaké firmy jsou na trhu a mohly by potřebovat takové služby, které je jim schopná Česká pošta, s. p. poskytnout. Samozřejmě, pokud zákazník chce sám, aby mu byly nabídnuty služby České pošty, s. p. stačí, aby se zmínil na kterékoli poště, a pošta kontaktuje vedení obchodního úseku a manažer se zákazníkovi ozve a sjedná s ním schůzku.

2.3.2 Obchodní jednání

Na obchodní jednání (schůzku) se musí obchodní manažer připravit ještě před sjednáním schůzky. Musí si připravit informace o zákazníkovi, informace o službách, které mu Česká pošta s. p. poskytuje a předběžně si rozvrhnout, kolik času na schůzku bude potřebovat. Nejde o čas obchodního manažera, ale o čas zákazníka. Pokud si manažer špatně zorganizuje svoji schůzku, může se stát, že na něj zákazník nebude mít dostatek času a jeho schůzka nepřinese žádný užitek ani manažerovi a ani zákazníkovi.

Obchodní jednání se dá tedy rozdělit do několika segmentů:

- příprava na obchodní schůzku
- obchodní schůzka – otevření
- obchodní schůzka – zjištění potřeb
- obchodní schůzka – prezentace/nabídka
- obchodní schůzka – překonávání námitek
- obchodní schůzka – uzavření/motivace

Příprava na obchodní schůzku

Jak již bylo zmíněno v předchozím odstavci, nejdůležitější je naplánování a načasování schůzky. Dalším důležitým bodem pro přípravu schůzky je cíl, kterého chce manažer dosáhnout. Faktorem, který výrazně ovlivní první dojem klienta je i čisté auto a vhodně a vkusně oblečený manažer.

Obchodní schůzka – otevření

Otevřením obchodního jednání je podání ruky a představení sebe, obchodní společnosti a předání vizitky. Dalším bodem je navázání kontaktu o neformálních věcech pro uvolnění atmosféry, aby se obě strany cítily příjemně. Po malé konverzaci je třeba sdělit, co je cílem schůzky a jaký je program jednání. Také je potřeba zeptat se klienta, zda se mu nějakým nečekaným způsobem nezměnil program a má opravdu tolik času, kolik bude manažer potřebovat.

Obchodní schůzka – zjištění potřeb

Manažer se pomocí otázek snaží zjistit informace, které by mu mohly být prospěšné. Tyto otázky by se měly týkat potřeb klienta a jeho plánů do budoucna. Manažer si také musí ověřit, že klient ví přesně, jaké služby mu budou poskytnuty. O celém jednání si manažer vede podrobný zápis, ze kterého si ještě během jednání sestaví a ověří priority klienta.

Obchodní schůzka – prezentace / nabídka

Manažer pomocí již sestaveného žebříčku priorit z předchozího bodu může klientovi doporučit správný pro něho určený produkt, vyzdvihnout výhody produktu nebo popřípadě nabídnout různé alternativy podobných produktů. Důležitým faktorem v této fázi jednání je srozumitelná prezentace služeb a poskytnutí potřebných informací klientovi jak v elektronické podobě, tak ve formě tištěných materiálů.

Obchodní schůzka – překonávání námitek

Tato fáze, pokud nastane, je jednou z nejdůležitějších fází z celé schůzky. Konečné přesvědčení klienta, že právě Česká pošta, s. p. je ten nejlepší operátor na trhu poštovních služeb, kterého si pro spolupráci může vybrat.

Obchodní schůzka – uzavření / motivace

Uzavření dohody, smlouvy o poskytování služby. Shrnutí schůzky a domluvení si další termín schůzky. Poděkování za drahocenný čas a slušné a vstřícné rozloučení.

2.3.3 Meeting – zákaznické dny

Meeting je vlastně schůzka nejlukrativnějších klientů s obchodními manažery a s vedením obchodního úseku. Cílem takového meetingu je poděkování klientům, že využívají služeb České pošty, s. p.

Meeting je rozdělen na dvě části, a to:

- formální část
- neformální část

Úkolem formální části je seznámit zákazníky s nabídkou nových i stávajících služeb České pošty, s. p. a to pomocí prezentace. Po prezentaci následuje neformální část. Neformální částí mohou být různé sportovní aktivity, jako jsou utkání v bowlingu, golfu, závodění v motokárách, na čtyřkolkách, jízda na koni, návštěva lanových center a jiné podobné sporty, které pomáhají utužovat vztahy mezi klienty a manažery.

3 Návrh na zlepšení komunikace se zákazníkem České pošty, s. p. v regionu Jižní Morava

Před Českou poštou, s. p. stojí do budoucnosti dvě zásadní změny. Transformace České pošty jako státního podniku na Českou poštu akciovou společnost a posléze možnost privatizace. Právě změna právní formy je nezbytnou podmínkou v přípravě na ukončení dlouhodobého procesu liberalizace evropského poštovního trhu. Ve věci transformace se ministerstvo vnitra, jako zakladatel České pošty, rozhodlo oddálit ji na nejzazší termín a to na rok 2013. Tato transformace by měla přiblížit Českou poštu konkurenci, stabilizovat a upevnit její pozici na trhu. Ve věci privatizace zatím nebylo rozhodnuto.

Česká pošta se snaží proměnit na moderní a efektivně řízený podnik. V roce 2008 úspěšně dokončila jednu z fází své transformace tak, že zásadně přeměnila svoji strukturu. Centralizovala řadu činností a začala měnit zastaralý systém řízení. Výzvy, kterým v dnešní době čelí a na jejichž dopady by měla být připravena, jsou zejména

- nové technologie
- změna způsobu komunikace způsobená rozmachem internetu a informačních technologií
- měnící se potřeby zákazníků
- postupná liberalizace poštovních služeb

Schválení nejzazšího termínu liberalizace poskytlo České poště dostatek času, aby vymyslela a zrealizovala určitá opatření k posílení své pozice na trhu. Zároveň může sledovat situaci na zahraničních trzích, kde bude postupně docházet k liberalizaci poštovního trhu a bude se moci do budoucna vyvarovat chyb, kterých se dopustili jiní, již transformovaní, poštovní operátoři.

V současné době profituje Česká pošta z udělené licence na výhradu pro listovní zásilky do 50 g a do 18 Kč, tuto licenci ji ČTÚ¹⁹ udělil na období od 1. ledna 2009 do 31. prosince 2012.

Velkou nevýhodou České pošty je její pověst. Na pověsti v dnešní medializované době velmi záleží. Jak již bylo zmíněno dříve, zákazník mluví o své nespokojenosti více než o své spokojenosti. Proto by se Česká pošta měla zaměřit hlavně na nespokojené zákazníky

¹⁹ ČTÚ – Český telekomunikační úřad

a na důvody jejich nespokojenosti. V dnešní době jde zákazníkům hlavně o kvalitu služby, která je jim poskytována. Samozřejmě cena je podstatným měřítkem, ale ve chvíli kdy si zákazník může vybrat kvalitnější službu s jistotou, že zásilka bude na správném místě určení ve správný čas a nepoškozená, bude spokojen a cena je až na dalším místě po kvalitě. Právě poškození zásilek a doba dodání je jedním hlavních témat při debatách a pověsti České pošty. Samozřejmě na druhou stranu je na místě otázka, zda je to vina České pošty. Zákazník nemusel mít zásilku správně zabalenou, a proto se stalo, že byla poškozena. V tomto případě se jedná spíše o balík, takže zásilka byla zcela určitě podána na přepážce České pošty nebo pomocí hromadného podání pracovníkovi České pošty. Každý pracovník by měl vědět, jakým způsobem má být balík zabalen, aby během přepravy, třídění nebo dodání nedošlo k poškození. Pokud toto pracovník neví a zásilku přijal, je vina na straně České pošty. Takovým případům by se Česká pošta měla vyvarovat. Každý zaměstnanec by měl být vyškolen tak, aby věděl, jaké služby poskytuje a v jaké kvalitě mají být poskytovány. Bohužel, někteří zaměstnanci toto nevědí a díky nim přichází pošta „o dobré jméno“ a trátí na tom.

3.1 Komunikace se zákazníkem

Zákazníka ovlivňuje především osobní zkušenost. V první řadě by si vedení pošty mělo uvědomit, že komunikaci se zákazníky provádějí hlavně zaměstnanci na přepážkách pošt a poštovní doručovatelé, kteří zprostředkovávají dodání zásilek do domácností, až v druhé řadě tuto komunikaci provádějí obchodní manažeři.

V současné době Česká pošta provozuje kolem 3 400 poboček a zaměstnává téměř 37 000 lidí. Z toho má přibližně 13 500 poštovních doručovatelů a přes 9 000 přepážkových pracovníků. Oproti těmto číslům má Česká pošta 85 obchodních manažerů, kteří jsou nejenom velmi dobře proškoleni o komunikaci se zákazníkem, ale také musí perfektně znát nabídku České pošty a umí svému zákazníkovi poradit.

ČTÚ dohlíží na to, zda jsou základní služby skutečně poskytovány tak, jak vyplývá z udělené poštovní licence, jejímž držitelem je Česká pošta, s. p., současně dohlíží i na to, zda jsou plněny požadavky vycházející z právní úpravy Evropské unie. Ze zprávy o plnění povinností České pošty, s. p. v oblasti základních poštovních služeb za rok 2008, kterou vypracovává ČTÚ, je zřejmé, že z oblasti poštovních doručovatelů je jenom zlomek z nich informován natolik, aby byl schopen poskytnout zákazníkovi správnou informaci. V tomto konkrétním případě se jednalo o to, že v důsledku nutnosti snižování nákladů byla Česká

pošta nucena snižovat počty málo využívaných poboček. Tyto pobočky nahradil tzv. motorizovaný doručovatel. Jde o pracovníky, kteří jsou vybaveni automobilem a jako svoji hlavní činnost zajišťují v daných místech dodávání poštovních zásilek. Mohou však také přijímat odesílané poštovní zásilky. U šesti z osmi kontrolovaných případů bylo kontrolujícím pracovníkem pošty sděleno, že služba podání zásilky není možná. Právě i kvůli těmto na první pohled nevýznamným pracovníkům přichází Česká pošta o zákazníky a ne jenom o zákazníky z řad jednotlivých podavatelů, ale i o hromadné podavatele. Proto by Česká pošta měla podniknout určitá opatření, aby i obyčejní podavatelé dostali správnou a cílenou informaci o službě, které chtějí využít. Návrhem pro tuto situaci by mělo být celoplošné školení všech zaměstnanců s náplní zaměřenou:

- na nabídku všech služeb České pošty, které daný pracovník má poskytovat
- na komunikaci se zákazníky
- na chování v případových situacích

Popřípadě by měl mít každý zaměstnanec k dispozici příručku, kde by byly správně a věcně specifikovány služby se všemi náležitostmi, které k nim patří. Zaměstnanec by tak pomocí této příručky mohl být schopen v relativně krátkém čase poskytnout zákazníkovi potřebné informace.

3.2 Call centrum

Aktivní i pasivní telemarketing patří dnes neodmyslitelně k aktivní péči o zákazníky. Telefonický kontakt bývá jednou z osobních komunikací se zákazníky. Vysoká odbornost a připravenost pracovníků call centra řešit širokou škálu situací, které mohou nastat, je základním požadavkem doby.

Telefonní kontakt se zákazníky dnes probíhá prostřednictvím dvou informačních linek. Jedna je zpoplatněna, na této lince se zákazníci mohou dozvědět obecné informace o službách České pošty. Druhá informační linka byla zřízena na základě státem daného zákonného nařízení, tato linka je bezplatná a je určena pro informace obsažené v základních kvalitativních požadavcích. Bohužel, stane se, že je tato linka přetížená nebo zkušenosti a znalosti pracovníka na této pozici neodpovídají moderním standardům a potřebám marketingového, obchodního, servisního a reklamačního oddělení.

Velmi rychlý vývoj moderních technologií otevírá nové možnosti komunikace se zákazníky, vznikají nové marketingové komunikační kanály pro oboustranný a individuální kontakt se zákazníky. V dnešní době je samozřejmostí, že pracovníci call center se svými zákazníky komunikují nejen telefonicky, ale i prostřednictvím faxu, e-mailu, SMS a diskuzních fór. Tento způsob komunikace přináší výhodu snadné dosažitelnosti jak pro podnik, tak i pro zákazníka a podporuje tak vznik zákaznické věrnosti.

Zřízení takového technologicky výkonného call centra je finančně velmi náročné, nicméně ve srovnání se spokojeností zákazníků může firmě přinést další zdroj příjmů. Výkonné call centrum umožní přímé propojení zákazníků s dobře fungujícím CRM a prostřednictvím tohoto propojení se zajistí efektivnější pracovní procesy a vyšší kvalita služeb. Pracovníci call centra by měli mít k dispozici zákaznickou kartu a tudíž by měli být schopni správně využít pracně nashromážděné informace o zákaznících a efektivně jim vyjít vstříc při řešení jejich problémů.

Urychlení provozu jednotlivých linek by mohlo být i pomocí samoobslužných systémů, které mohou pomoci vyřešit jednodušší problémy, pro které není třeba zdržovat operátora od práce a operátor může tento čas věnovat zákazníkům, kteří mají závažnější problémy.

Zákazníci by díky těmto technologiím mohli mít zajištěné kratší čekací doby na spojení s operátorem. Díky technologickému pokroku by se velmi zlepšila i kvalita informačního toku. Tento informační tok by zajistil, ale nespokojený zákazník nemusel svůj problém vysvětlovat několikrát po sobě a nestával by se tak ještě nespokojenějším. Komunikace se zákazníky by se díky těmto technologiím stala plynulejší a rychlejší, zákazník se stane spokojenějším a zároveň zákazník získává dobrý pocit, že o něm firma ví a váží si ho, když se zbytečně neptá na informace, které jí už byli jednou poskytnuty.

Kvalita služeb poskytovaných call centrem má velký i na vnímání a utváření „dobrého jména“ firmy. Pro vzbuzení důvěry je důležité, aby firma vybrala dobře potřebné technologie, ale ještě důležitější je, aby zaškolení a výcvik pracovníků obsahoval všechny potřebné náležitosti od způsobilosti a schopnosti užívání moderních informačních systémů přes oblast sociálního cítění až po psychologii.

3.3 Návrh řešení komunikace s firemním zákazníkem

Jak již bylo popsáno v kapitole 2. 3. v současné době probíhá komunikace mezi Českou poštou a firemním zákazníkem pomocí obchodního manažera.

3.3.1 Návrh segmentace zákazníků

V současné době se smluvní zákazníci České pošty dělí na:

- VIP
- firmy
- veřejná správa

O VIP zákazníky se stará pouze region Praha, což je z hlediska jak snižování nákladů, tak i z hlediska rychlosti, časové náročnosti a efektivnosti komunikace se zákazníkem velmi neefektivní. VIP zákazník potřebuje opravdu expresní jednání, aby z každé strany komunikace i samotného jednání se zákazníkem bylo vidět, že je tento zákazník opravdu vážený. V současné chvíli, kdy se o VIP zákazníka, např. se sídlem v Břeclavi, stará obchodní manažer z Prahy a tento zákazník potřebuje, aby mu byly poskytnuty informace s nutnou osobní návštěvou manažera, nastává nutnost rychlého přesunu. Manažer tráví několik hodin na cestě a zákazník na něho musí čekat.

	Obchodní manažer z regionu Praha	Obchodní manažer z regionu Jižní Morava
Délka trasy – cíl Břeclav	261 Km	60,5 Km
Čas strávený na silnici	2 hodiny 23 minut (pokud není nehoda na dálnici D1)	38 minut

Tabulka č. 17 - Vzdálenost a čas jednotlivých tras

Zdroj: Mapy.cz – plánovač tras

Z tabulky nad textem je zřejmé, že obchodní manažer z regionu Praha stráví touto návštěvou jednoho významného zákazníka celý den, kdežto obchodní manažer z regionu Jižní Morava, konkrétně z Brna, stráví cestou z pracoviště a zpět maximálně dvě hodiny a zbytek pracovní doby by mu zbyl na schůzku se zákazníkem. Z hlediska nákladů, pokud se budou brát v úvahu pouze náklady na dopravu, bude podle poměru najetých kilometrů cesta z Prahy 4-krát nákladnější než cesta z Brna.

Po časové stránce je jednoznačně efektivní, aby segmentace zákazníků byla pozmeněna a VIP zákazníci byli vráceni zpátky jednotlivým obchodním regionům tak, aby

trasa k VIP zákazníkovi byla z hlediska času i nákladů přijatelná jak pro obchodního manažera, tak hlavně pro zákazníka. Pokud by totiž Česká pošta neupustila od současného stavu segmentace a VIP zákazníky ponechala obchodním manažerům v regionu Praha, mohlo by se stát, že manažer nebude mít možnost dostavit se k zákazníkovi na obchodní jednání ve správný čas a toto malé zaškobrtnutí by mohlo vyústit v nespokojenost zákazníka. Od nespokojenosti zákazníka je už jenom malý krůček k jeho ztrátě, a kdyby Česká pošta přišla o tak významného zákazníka, znamenalo by to nejen zbytečnou ztrátu vysokého zisku, ale hlavně ztrátu svého dobrého jména.

3.3.2 Zákaznické slevy

Hlavním cílem slev je získat nebo udržet si zákazníka a vzbudit u něj pocit, že je vážený a žádaný. Zákazník tak získává výhodu. Zákaznické slevy (výhody) jsou poskytovány v rámci České pošty pouze smluvním zákazníkům na základě smlouvy nebo dohody. Slevy jsou založené:

- na práci, kterou svým počínáním zákazník poště ulehčí (označování zásilek čárovým kódem, vyznačení výplatného)
- při podávání velkého počtu zásilek o stejné velikosti a tvaru (vyklučuje se tak podávání zásilek nestandardních tvarů a rozměrů)
- při podávání opravdu velkých počtů zásilek

Informaci o zákaznické slevě, neboli o konečné ceně, se zákazník nedozví na obchodním jednání s manažerem, neboť manažer nemá dostatečný přístup k takovým informacím, aby mohl zákazníka v této oblasti plně uspokojit. Obchodní manažer je sice vybaven potřebným vybavením jako je mobilní telefon nebo notebook, ale nemá pravomoc k tomu, aby sdělil zákazníkovi, kolik přesně ho při jeho produkci bude ta daná služba stát. Je samozřejmé, že tato skutečnost omezuje práci jak obchodního manažera, tak hlavně omezuje informace zákazníka.

Cena je hned po kvalitě služby nejdůležitějším faktorem. Česká pošta se tímto krokem stává velmi neflexibilní a neschopná konkurence, přitom by nebyl až takový problém poskytnout obchodnímu manažerovi přístup do databáze cen a cenových výhod nebo ho zasvětit do problémů cenové politiky České pošty.

3.3.3 Meeting – zákaznické dny

V současné době se meetingů České pošty zúčastňují pouze nejlukrativnější zákazníci. Přitom právě meetingy jsou jedním z nejméně nákladných a efektivních řešení, jak seznámit zákazníky s nabídkou České pošty a ukázat jim tímto způsobem, jak moc si ji váží. Nejlepším řešením by bylo zvát na tyto meetingy zákazníky (podle tabulky č. 16) ze skupin A, B, C.

Region Jižní Morava je vhodným místem pro různé aktivity, které jsou vhodné pro utužování vztahů se zákazníkem. V této oblasti se dá využít hojně možnosti sportovních aktivit, například velice příjemné mohou být projížďky na kole okolo Novomlýnských nádrží nebo mezi vinicemi po četných vinařských cyklostezkách zakončené příjemným posezením ve vinném sklepě, což může být dobrým způsobem pro utužení vztahů mezi Českou poštou a zákazníky.

Závěr

Česká pošta má nakročeno správným směrem, avšak její občasná malá klopýtnutí a drobné nedostatky by ji mohly do budoucna připravit o těžce vybojovanou pozici na trhu poštovních služeb. Díky odsunutí termínu liberalizace na rok 2013 získala Česká pošta dostatek času, aby se pokusila stát se modernější a dynamičtější společností. Musí se zaměřit na individuální komunikaci se zákazníkem, na vylepšení image společnosti a pokusit se odlišit od konkurence.

Propracovanost obchodní sítě řadí Českou poštu na špičku žebříčku poskytovatelů poštovních služeb. Tato síť na sebe v posledních letech vztahuje velkou pozornost. Česká pošta se snaží dosáhnout snížení nákladů pomocí rušení nedostatečně využívaných poboček. Tyto pobočky nahrazuje motorizovanými doručovateli, kteří jsou schopni zastat funkci kamenné pobočky a náklady na provoz těchto služeb jsou výrazně nižší než na provoz normálních poboček.

Nabídka služeb České pošty je rozsáhlá, přesto jsou v ní drobné trhliny. Vylepšení nabídky v oblasti expresních a kurýrních služeb by mohlo pomoci České poště vybudovat si silnou pozici na trhu a být tak lépe připravena na konkurenční boj, který nastane plnou liberalizací poštovního trhu.

Česká pošta má velmi dobře vybudovaný systém pro komunikaci se smluvními zákazníky. Obchodní manažeři jsou perfektně vyškoleni a připraveni na zvládání různých situací týkajících se jejich zákazníků. Naopak systém pro komunikaci s obyčejným zákazníkem (občanem České republiky) v tomto směru maličko pokulhává. Nedostatečná informovanost, neznalost a neochota některých zaměstnanců na pobočkách i v terénu vrhá na společnost nesprávné světlo. Proto by se Česká pošta měla zaměřit na poštovní doručovatele a pracovníky na přepážkách a podrobit je různým školením, které by jim přinesly potřebné informace o nabídce, o chování v obchodním světě i o důležitých právních rozhodnutích týkajících se pošt. Neboť právě tito zaměstnanci, kteří se denně setkávají se zákazníky z řad běžné populace, nejvíce reprezentují Českou poštu mezi veřejností a jejich chování a vztah k zákazníkům utváří dobré jméno společnosti.

Použitá literatura

- [1] Poštovní museum, *Z historie pošty českých zemí*, [Online] 2010 [cit. 2010-04-23] Dostupný z WWW: <<http://www.cpost.cz/cz/muzeum/z-historie-posty-v-ceskych-zemich-id7106/>>.
- [2] WIKIPEDIE Otevřená encyklopedie, *Česká pošta* [online] 2010 [cit. 2010-04-23] Dostupný z WWW: <http://cs.wikipedia.org/wiki/%C4%8Cesk%C3%A1_po%C5%A1_ta>.
- [3] Služby České pošty s. p. *Obchodní psaní* [Online] 2010 [cit. 2010-03-28] Dostupný z WWW: <<http://ceskaposta.cz/sluzby/psani/cr/obchodni-psani-id226/>>.
- [4] Služby České pošty s. p. *Obyčejné psaní* [Online] 2010 [cit. 2010-03-28] Dostupný z WWW: <<http://ceskaposta.cz/sluzby/psani/cr/obycejne-psani-id221/>>.
- [5] Služby České pošty s. p. *Doporučená zásilka* [Online] 2010 [cit. 2010-03-29] Dostupný z WWW: <<http://ceskaposta.cz/cz/sluzby/psani/cr/doporucena-zasilka-id222>>.
- [6] Služby České pošty s. p. *Doporučený balíček* [Online] 2010 [cit. 2010-03-29] Dostupný z WWW: <<http://ceskaposta.cz/cz/sluzby/baliky/cr/doporuceny-balicek-id12881>>.
- [7] Služby České pošty s. p. *Cenné psaní* [Online] 2010 [cit. 2010-03-29] Dostupný z WWW: <<http://ceskaposta.cz/cz/sluzby/psani/cr/cenne-psani-id553/>>.
- [8] Služby České pošty s. p. *Roznáška propagačních a informačních materiálů* [Online] 2010 [cit. 2010-03-29] Dostupný z WWW: <<http://ceskaposta.cz/cz/sluzby/psani/cr/doporucena-zasilka-id222>>.
- [9] Služby České pošty s. p. *Tisková zásilka* [Online] 2010 [cit. 2010-03-29] Dostupný z WWW: <<http://ceskaposta.cz/cz/sluzby/reklamni-letaky/tiskova-zasilka-id270/>>.
- [10] Služby České pošty s. p. *Obchodní balík* [Online] 2010 [cit. 2010-03-29] Dostupný z WWW: <<http://ceskaposta.cz/cz/sluzby/baliky/cr/obchodni-balik-id242/>>.
- [11] Služby České pošty s. p. *Zásilkový balík* [Online] 2010 [cit. 2010-03-29] Dostupný z WWW: <<http://ceskaposta.cz/cz/sluzby/baliky/cr/zasilkovy-balik-id244/>>.
- [12] Služby České pošty s. p. *Cenný balík* [Online] 2010 [cit. 2010-03-29] Dostupný z WWW: <<http://ceskaposta.cz/cz/sluzby/baliky/cr/cenny-balik-id245/>>.
- [13] Služby České pošty s. p. *Obyčejný balík* [Online] 2010 [cit. 2010-04-22] Dostupný z WWW: <<http://ceskaposta.cz/cz/sluzby/baliky/cr/obycejny-balik-id241/>>.
- [14] Služby České pošty s. p. *EMS* [Online] 2010 [cit. 2010-04-22] Dostupný z WWW: <<http://ceskaposta.cz/cz/sluzby/baliky/cr/ems-id246/>>.

- [15] Služby České pošty s. p. *EMS do zahraničí* [Online] 2010 [cit. 2010-04-22] Dostupný z WWW: <<http://ceskaposta.cz/cz/sluzby/baliky/zahranici/ems-do-zahranici-id250/#smluvni>>.
- [16] Služby České pošty s. p. *Kurýrní služba* [Online] 2010 [cit. 2010-04-22] Dostupný z WWW: <<http://ceskaposta.cz/cz/sluzby/baliky/cr/kuryrni-sluzba-id229/>>.
- [17] Služby České pošty s. p. *Poštovní poukázka A* [Online] 2010 [cit. 2010-04-22] Dostupný z WWW: <<http://ceskaposta.cz/cz/sluzby/penezni-sluzby/cr/postovni-poukazka-a-id254/>>.
- [18] Služby České pošty s. p. *Poštovní poukázka B* [Online] 2010 [cit. 2010-04-22] Dostupný z WWW: <<http://ceskaposta.cz/cz/sluzby/penezni-sluzby/cr/postovni-poukazka-b-id256/>>.
- [19] Služby České pošty s. p. *Poštovní poukázka C* [Online] 2010 [cit. 2010-04-22] Dostupný z WWW: <<http://ceskaposta.cz/cz/sluzby/penezni-sluzby/cr/postovni-poukazka-c-id257/>>.
- [20] Služby České pošty s. p. *Poštovní poukázka D* [Online] 2010 [cit. 2010-04-22] Dostupný z WWW: <<http://ceskaposta.cz/cz/sluzby/penezni-sluzby/cr/postovni-poukazka-d-id258/>>.
- [21] Služby České pošty s. p. *Platba superCash* [Online] 2010 [cit. 2010-04-23] Dostupný z WWW: <<http://ceskaposta.cz/cz/sluzby/penezni-sluzby/cr/platba-supercash/platby-supercash-id29862/>>.
- [22] Služby České pošty s. p. *Post Servis* [Online] 2010 [cit. 2010-04-23] Dostupný z WWW: <<http://www.cpost.cz/cz/sluzby/tisk-a-kompletace/postservis-id295/>>.
- [23] Služby České pošty s. p. *Datové schránky - Doplnkové služby* [Online] 2010 [cit. 2010-04-23] Dostupný z WWW: <<http://www.cpost.cz/cz/sluzby/datove-schranky/default.htm>>.
- [24] WESSLING, Harry. *Aktivní vztah k zákazníkům pomocí CRM: Strategie, praktické příklady a scénáře*. 1. vyd. Praha: Grada Publishing, a.s., 2003. 196s. ISBN 80-247-0569-9.
- [25] GÁLA, Libor, POUR, Jan, TOMAN, Prokop. *Podniková informatika*. 1. vyd. Praha: Grada Publishing, a.s., 2006. 484 s. ISBN 80-247-1278-4.
- [26] BUREŠ, Ivan, ŘEHULKA, Pavel. *10 zlatých pravidel péče o zákazníka aneb CRM v digitálním věku*. 2. vyd. Praha: Management Press, s.r.o., 2006. 158 s. ISN 80-7261-149-6

Seznam tabulek

Tabulka - č. 1 Ceník obchodních psaní pro podání nad 500 ks	Zdroj: Česká pošta, s. p.....	14
Tabulka č. 2 – Ceník obyčejné psaní	Zdroj: Česká pošta, s. p.....	15
Tabulka č. 3 – Ceník doporučená zásilka	Zdroj: Česká pošta, s. p.....	16
Tabulka č. 4 – Ceník doporučený balíček	Zdroj: Česká pošta, s. p.	16
Tabulka č. 5 – Ceník cenné psaní	Zdroj: Česká pošta, s. p.....	17
Tabulka č. 6 – Ceník RIPM	Zdroj: Česká pošta, s. p.	18
Tabulka č. 7 – Ceník Tisková zásilka	Zdroj: Česká pošta, s. p.....	18
Tabulka č. 8 – Ceník Zásilkový balík	Zdroj: Česká pošta, s. p.....	19
Tabulka č. 9 – Ceník Obchodní balík	Zdroj: Česká pošta, s. p.....	20
Tabulka č. 10 – Ceník Cenný balík	Zdroj: Česká pošta, s. p.....	20
Tabulka č. 11 – Ceník Obyčejný balík	Zdroj: Česká pošta, s. p.	21
Tabulka č. 12 – Ceník EMS vnitrostátní	Zdroj: Česká pošta, s. p.	22
Tabulka č. 13 – EMS seznam zemí	Zdroj: Česká pošta, s. p.	23
Tabulka č. 14 – Ceník Kurýrní služby	Zdroj: Česká pošta, s. p.	24
Tabulka č. 15 – Ceník Poštovní poukázka	Zdroj: Česká pošta, s. p.....	25
Tabulka č. 16 - Rozdělení firemních zákazníků	Zdroj: Česká pošta, s. p.	37
Tabulka č. 17 - Vzdálenost a čas jednotlivých tras	Zdroj: Mapy.cz – plánovač tras.....	45

Seznam obrázků

Obrázek 1: Architektura CRM	Zdroj: Podniková informatika	29
Obrázek 2: Mapa území 8 obchodních regionů	Zdroj: Česká pošta, s. p.	36

Seznam zkratek

APOST	automatický poštovní systém
CRM	customer relationship management – řízení vztahů se zákazníky
ČTÚ	český telekomunikační úřad
DPH	daň z přidané hodnoty
EMS	express mail service
GSM	globální systém pro mobilní komunikaci (groupe special mobile)
ICQ	moderní způsob komunikace online (I seek you – hledám tebe)
MMS	multimediální zpráva (multimedia messaging service)
NSK	neskladné – příplatek k zásilkám nadrozměrným nebo nepravidelných tvarů
OM	obchodní manažer
OR	obchodní referent
RIPM	roznáška informačních a propagačních materiálů
SMS	krátká textová zpráva (short message service)
SPU	sběrný přepravní uzel
T&T	služba sledování zásilek (Track&Trace)
VAKUS	výpočetní a kontrolní ústředna spojů
VIP	velmi důležitá osoba (very important person)

Seznam příloh

Příloha č. 1 – trénink v praxi – obchodní jednání OM u klienta

Příloha č. 2 - Produktový list - Obchodní psaní

Příloha č. 3 - Produktový list - Obyčejné psaní

Příloha č. 4 - Produktový list - Doporučená zásilka

Příloha č. 5 - Produktový list - Doporučený balíček

Příloha č. 6 - Produktový list - Cenné psaní

Příloha č. 7 - Produktový list - Roznáška informačních a propagačních materiálů

Příloha č. 8 - Produktový list - Tisková zásilka

Příloha č. 9 - Produktový list - Zásilkový balík

Příloha č. 10 - Produktový list - Obchodní balík

Příloha č. 11 - Produktový list - Cenný balík

Příloha č. 12 - Produktový list – Obyčejný balík

Příloha č. 13 - Produktový list - EMS vnitrostátní

Příloha č. 14 - Produktový list - EMS do zahraničí

Příloha č. 15 - Produktový list - Poštovní poukázky

Příloha č. 16 - Produktový list - Hybridní pošta

Příloha č. 17 - Produktový list - Datové schránky

Datum	Obchodní manažer
Klient	Vedoucí týmu/ÖRR
Bodové ohodnocení	
Body	Komentář
7	Příprava na obchodní schůzku
2	Vybavení (prezentační listy, notebook,....)
1	Oblečení / image, čisté auto
2	Informace o klientovi
2	Cíl schůzky
5	Obchodní schůzka - otevření
1	Představení sebe, firmy, předání vizitky
1	Navázání kontaktu - uvolnění atmosféry
2	Sdělení cíle / programu schůzky
1	"Co se změnilo....., kolik máte času"
10	Obchodní schůzka - zjištění potřeb
3	Kladení otázek s cílem získat inf. o potřebách klienta
2	Naslouchání, ovětování
2	Vedení zápisu
3	Sestavení a ověření priorit klienta
9	Obchodní schůzka - prezentace/nabídka
3	Doporučení správného produktu
3	Prodej znaků a výhod doporučených / vybraných produktů
3	Srozumitelnost, použití dostupných materiálů
3	Obchodní schůzka - překonávání námitek
3	Reakce na námítky
6	Obchodní schůzka - uzavření/motivace
2	uzavření dohody, smlouvy
2	shrnutí schůzky
1	termín další schůzky
1	pozitivní závěr
40	

Souhlasím s výše uvedeným hodnocením obchodní schůzky

.....
podpis obchodního manažera

.....
podpis vedoucího týmu / ÖRR

Obchodní psaní



Co je Obchodní psaní?

**Smluvní
KLIENTI**

Jednoduché a spolehlivé řešení pro adresné rozesílání hromadně podávaných zásilek výhradně reklamního charakteru a jejich dodání do domovních schránek na celém území České republiky.

Proč používat Obchodní psaní?

- Ekonomicky výhodný způsob zaslání hromadné korespondence
- Efektivní forma oslovení adresáta
- Vlastní distribuční síť pro dodávání Obchodních psaní
- Pokrytí v rámci celé republiky
- Snadné a rychlé adresné oslovení cílové skupiny

Co a jak můžete posílat?

- Noviny, časopisy, knihy, brožury, katalogy, pozvánky na firemní či jiné akce, prospekty nebo tiskoviny výhradně reklamního charakteru
- Kartonový lístek
- Uzavřený obal s vloženým obsahem
- Složený list, jehož okraje budou zajištěny tak, aby při manipulaci nemohla být do Obchodního psaní zasunuta jiná zásilka

Parametry služby

Parametr	Popis
Stvrzení podání	Ne
Dodání proti potvrzení převzetí	Ne
Odpovědnost	Za ztrátu, poškození nebo úbytek obsahu pošta neodpovídá.
Maximální hmotnost	1 kg
Minimální rozměry	14 x 9 cm Zásilka nepravidelného tvaru musí být minimálně takových rozměrů, aby obdélník o rozměru 14 x 9 cm, přiložený na plochu zásilky, nikde nepřesahoval.
Maximální rozměry	35,3 x 25 x 2 cm Zásilka musí být upravena tak, aby ji bylo možné dodat do běžné domovní schránky.

Ceník

Hmotnost do	Cena
50 g	6,20 Kč
100 g	6,50 Kč
200 g	7,00 Kč
300 g	7,70 Kč
400 g	10,50 Kč
500 g	12,10 Kč
600 g	13,20 Kč
700 g	14,30 Kč
800 g	16,50 Kč
900 g	18,70 Kč
1000 g	20,90 Kč

Cena platí pro podání nad 500 ks.

Způsob úhrady

V hotovosti při podání, otiskem výplatního stroje, bezhotovostní úhradou cen poštovních služeb nebo na základě faktury (převodem z účtu, poštovní poukázkou nebo inkasem z účtu zákazníka).

Slevy

Česká pošta svým zákazníkům při splnění podmínek poskytuje následující slevy:

- Množstevní slevy při jednorázovém podání.
- Výplatní stroje – sleva je obsažena přímo ve snížené ceně za vybrané služby.

Podání

- Podání je možné jen na základě předem uzavřené písemné dohody.
- Obchodní psaní je vhodné pro posílání většího množství zásilek, protože jednorázově musíte podat nejméně 500 ks zásilek shodných rozměrů, obsahu, tvaru a hmotnosti.
- Zásilky musí být seřazeny podle PSČ, vysvazkovány a označeny podle dispozic České pošty.
- Součástí Obchodního psaní mohou být i drobné předměty nepatrné ceny (ukázky zboží nebo reklamní předměty).
- K Obchodnímu psaní nelze zvolit doplnkové služby.

Obyčejné psaní



Co je Obyčejné psaní*?

Služba, jejímž prostřednictvím lze zasílat zásilky, které nevyžadují prioritní doručení či bezpečnostní zacházení. Podání ani dodání Obyčejného psaní se nestvrzuje.

Proč používat Obyčejné psaní?

- Jednoduché podání a snadné dodání do domovní schránky, poštovní přihrádky nebo dodávací schránky
- Kvalitní, rychlá a spolehlivá služba
- Příznivá cena

Co můžete posílat?

- Zásilky s vloženým obsahem v uzavřeném obalu
- Nesložený kartonový listek, korespondenční listek nebo pohlednice

Obyčejné psaní – standard

Parametr	Popis
Stvrzení podání	Ne
Dodání proti potvrzení převzetí	Ne
Odpovědnost	Za ztrátu, poškození nebo úbytek obsahu pošta neodpovídá.
Minimální hmotnost	2,5 g
Maximální hmotnost	50 g
Minimální rozměry	14 x 9 cm
Maximální rozměry	23,1 x 16,4 x 0,5 cm

Obyčejné psaní

Parametr	Popis
Stvrzení podání	Ne
Dodání proti potvrzení převzetí	Ne
Odpovědnost	Za ztrátu, poškození nebo úbytek obsahu pošta neodpovídá.
Minimální hmotnost	2,5 g
Maximální hmotnost	1 kg
Minimální rozměry	14 x 9 cm
Maximální rozměry	35,3 x 25 x 2 cm Zásilka musí být upravena tak, aby ji bylo možné dodat do běžné domovní schránky.

* Obyčejné psaní tvoří Obyčejné psaní a Obyčejné psaní – standard.

Ceník

Druh zásilky	Do hmotnosti/Cena v Kč			
	50 g	100 g	500 g	1 kg
Obyčejné psaní – standard	10 Kč			
Obyčejné psaní	12 Kč	14 Kč	18 Kč	24 Kč

Způsob úhrady

V hotovosti při podání, poštovními známkami, a navíc pro smluvní zákazníky otiskem výplatního stroje, bezhotovostní úhradou cen poštovních služeb nebo převodem z účtu.

Chcete vědět, kolik za svoji zásilku zaplatíte?

Využijte kalkulačtor na www.ceskaposta.cz.

Podání

- Obyčejné psaní nelze ocenit (Udat cenu) a ani využít doplňkové služby.
- Obyčejné psaní – standard musí mít pravoúhlý tvar.
- Podání lze uskutečnit na kterékoliv poště, u pověřených pracovníků pošt nebo vhozením přímo do poštovní schránky.

Dodání

Dodání Obyčejného psaní příjemce nepotvrzuje.

Odpovědní zásilka

V případě, že zákazník (adresát Odpovědní zásilky) na základě smlouvy využije této služby, cenu za službu neplatí odesílatel, ale adresát. Kromě ostatních cen za podanou zásilku se připočítá příplatek 1 Kč.



Alternativní služby

Zásilku větších rozměrů můžete poslat jako Obyčejný balík. V případě, že chcete stvrdit podání, využijte službu Doporučená zásilka.

Kontakt

V případě potřeby bližších informací, prosím, kontaktujte svého obchodního zástupce nebo volejte na zákaznickou linku **840 111 244**.

Doporučená zásilka



Co je Doporučená zásilka*?

Služba České pošty, se kterou je možné spolehlivě zasílat dokumenty, drobné předměty a další zboží. Za Doporučenou zásilku Česká pošta odpovídá od podání po dodání.

Proč používat Doporučenou zásilku?

- Kvalitní, rychlá a spolehlivá služba
- Můžete využít velké množství doplňkových služeb
- Příznivá cena
- Stvrzení podání
- Doporučenou zásilku pošta dodá příjemci za podmínky, že její převzetí potvrdí

Co můžete posílat?

- Zásilky s vloženým obsahem v uzavřeném obalu
- Nesložený kartonový listek

Doporučená zásilka – standard

Parametr	Popis
Stvrzení podání	Ano (podací lístek/podací arch)
Dodání proti potvrzení převzetí	Ano
Odpovědnost	Za ztrátu pošta hradí 500 Kč, za poškození nebo úbytek obsahu pošta uhradí škodu, a to až do výše 500 Kč.
Minimální hmotnost	2,5 g
Maximální hmotnost	50 g
Minimální rozměry	14 x 9 cm
Maximální rozměry	23,1 x 16,4 x 0,5 cm Musí mít pravouhlý tvar.

Doporučená zásilka

Parametr	Popis
Stvrzení podání	Ano (podací lístek/podací arch)
Dodání proti potvrzení převzetí	Ano
Odpovědnost	Za ztrátu pošta hradí 500 Kč, za poškození nebo úbytek obsahu pošta uhradí škodu, a to až do výše 500 Kč.
Minimální hmotnost	2,5 g
Maximální hmotnost	2 kg
Minimální rozměry	14 x 9 cm
Maximální rozměry	50 x 35 x 5 cm

Ceník

Druh zásilky	Do hmotnosti/Cena v Kč				
	50 g	100 g	500 g	1 kg	2 kg
Doporučená zásilka – standard	26 Kč				
Doporučená zásilka	30 Kč	34 Kč	37 Kč	43 Kč	49 Kč

Doplňkové služby a příplatky

- **Dodejka**
Odeslateli bude předáno písemné potvrzení prokazující dodání zásilky příjemci.
- **Dodání do vlastních rukou**
Pošta dodá zásilku:
– je-li adresátem fyzická osoba, jen adresátovi, zmocněnci adresáta, zákonnému zástupci adresáta nebo zmocněnci zákonného zástupce adresáta;
– je-li adresátem právnická osoba, jen oprávněné osobě.
- **Dodání do vlastních rukou výhradně jen adresáta**
Je-li adresátem fyzická osoba, odesílatel může požadovat, aby zásilka byla dodána výhradně jen adresátovi.
- **Dobírka**
Při dodání pošta od příjemce vybere odesílatelem stanovenou peněžní částku (dobírková částka). Následně ji vyplatí odesílateli nebo odesílatelem určené osobě, v hotovosti nebo převodem na určený účet.
- **Zkrácení lhůty pro vyzvednutí zásilky**
Na poště je zásilka standardně uložena 15 dní. Odesílatel může požádat o zkrácení lhůty na 3 dny nebo na 10 dní.
- **Prodloužení lhůty pro vyzvednutí zásilky**
Na poště je zásilka standardně uložena 15 dní. Odesílatel může tuto lhůtu prodloužit na jeden měsíc.
- **Odpovědní zásilka**
V případě, že zákazník (adresát Odpovědní zásilky) na základě smlouvy využije této služby, cenu za službu neplatí odesílatel, ale adresát. Službu nelze kombinovat s ostatními doplňkovými službami.



* Doporučenou zásilku tvoří Doporučená zásilka a Doporučená zásilka – standard.

Doporučená zásilka



Doplňkové služby a příplatky <small>Kromě ostatních cen za podanou zásilku</small>	Cena
Dodejka	6 Kč
Dodání do vlastních rukou	6 Kč
Dodání do vlast. rukou výhradně jen adresáta	6 Kč
Dobírka <small>(dále se připočítává cena za poštovní dobírkovou poukázku nebo dobírkovou složenkou)</small>	12 Kč
Zkrácení lhůty pro vyzvednutí zásilky	zdarma
Prodloužení lhůty pro vyzvednutí zásilky	15 Kč
Odpovědní zásilka	1 Kč

O dalších doplňkových službách a příplatcích se můžete informovat v kompletním ceníku služeb České pošty na www.ceskaposta.cz nebo na každé poště.

Způsob úhrady

V hotovosti při podání, poštovními známkami, a navíc pro smluvní zákazníky otiskem výplatního stroje, bezhotovostní úhradou cen poštovních služeb nebo převodem z účtu.

Slevy



Smluvním zákazníkům Česká pošta poskytuje následující slevy:

- **Množstevní**
– z celkového ročního finančního obrátu za vybrané služby.
- **Technologické**
– Výplatní stroje – sleva je obsažena přímo ve snížené ceně za vybrané služby.

Chcete vědět, kolik za svoji zásilku zaplatíte?

Využijte kalkulačtor na www.ceskaposta.cz.

Podání

- Podání lze uskutečnit na kterékoliv poště nebo u pověřených pracovníků pošt.
- V levé horní čtvrtině adresní strany zásilky musí být uvedena adresa odeslatele.
- Zásilku je vhodné opatřit poznámkou „Doporučeně“.
- Odesílatel vyplní podací listek nebo podací arch.

Dodání

Dodání Doporučené zásilky příjemce potvrzuje.

Alternativní služby

V případě, že zásilku chcete ocenit, použijte Cenné psaní. Zásilku větších rozměrů můžete poslat jako Cenný balík.

Kontakt

V případě potřeby bližších informací, prosím, kontaktujte svého obchodního zástupce nebo volejte na zákaznickou linku **840 111 244**.

The image shows a 'Podací listek' (Delivery slip) form. It has several sections: 'Výplň poště' (Post office completion), 'Odesílatel' (Sender), 'Adresa' (Address) with sub-fields for 'Město' (City) and 'PSČ' (Postal code), 'Obr. zboží' (Goods), 'Hmotnost' (Weight), 'Cena služby' (Service fee), 'Podací doba' (Delivery time), 'Příležitost (speciální služba)' (Occasion (special service)), and 'Poznámka k doručení' (Delivery note). The form is numbered '11 388 (70 06)' and has the Česká pošta logo at the bottom right.

Doporučený balíček

Co je Doporučený balíček?

Služba České pošty, se kterou je možné spolehlivě zasílat dokumenty i předměty. Za Doporučený balíček Česká pošta odpovídá od podání po dodání.

Proč používat Doporučený balíček?

- kvalitní, rychlá a spolehlivá služba
- můžete využít velké množství doplňkových služeb
- příznivá cena
- stvrzení podání
- doporučený balíček pošta dodá příjemci za podmínky, že jeho převzetí potvrdí

Parametry služby

Parametr	Popis
Stvrzení podání	Ano (podací listek/podací arch)
Dodání proti potvrzení převzetí	Ano
Odpovědnost	Za ztrátu pošta hradí 500 Kč, za poškození nebo úbytek obsahu pošta uhradí škodu, a to až do výše 500 Kč.
Minimální hmotnost	2,5 g
Maximální hmotnost	2 kg
Minimální rozměry	14 x 9 cm
Maximální rozměry	Žádný z rozměrů nesmí přesahovat 60 cm a součet všech tří rozměrů zásilky nesmí přesahovat 90 cm.

Ceník

Do hmotnosti	50 g	100 g	500 g	1 kg	2 kg
Cena	49 Kč	49 Kč	49 Kč	54 Kč	58 Kč

Co můžete posílat?

- zásilky s vloženým obsahem v uzavřeném obalu

Chcete vědět, kolik za svoji zásilku zaplatíte?

Využijte kalkulačtor na www.ceskaposta.cz.

Způsob úhrady

V hotovosti při podání, poštovními známkami, a navíc pro smluvní zákazníky otiskem výplatního stroje, bezhotovostní úhradou cen poštovních služeb nebo převodem z účtu.

Doplňkové služby a příplatky

Dodejka

Odesílateli bude předáno písemné potvrzení prokazující dodání zásilky příjemci.

Dodání do vlastních rukou

Pošta dodá zásilku:

- je-li adresátem fyzická osoba, jen adresátovi, zmocněnci adresáta, zákonnému zástupci adresáta nebo zmocněnci zákonného zástupce adresáta
- je-li adresátem právnická osoba, jen oprávněné osobě

Dodání do vlastních rukou výhradně jen adresáta

Je-li adresátem fyzická osoba, odesílatel může požadovat, aby zásilka byla dodána výhradně jen adresátovi.

Dobírka

Při dodání pošta od příjemce vybere odesílatelem stanovenou peněžní částku (dobírková částka). Následně ji vyplatí odesílateli nebo odesílatelem určené osobě, v hotovosti nebo převodem na určený účet.

Zkrácení lhůty pro vyzvednutí zásilky

Na poště je zásilka standardně uložena 15 dní. Odesílatel může požádat o zkrácení lhůty na 3 dny nebo na 10 dní.

Prodloužení lhůty pro vyzvednutí zásilky

Na poště je zásilka standardně uložena 15 dní. Odesílatel může tuto lhůtu prodloužit na jeden měsíc.

Odpovědní zásilka

V případě, že zákazník (adresát Odpovědní zásilky) na základě smlouvy využije této služby, cenu za službu neplatí odesílatel, ale adresát. Službu nelze kombinovat s ostatními doplňkovými službami.



Slevy

Smluvním zákazníkům Česká pošta poskytuje následující slevy:



Množstevní

- z celkového ročního finančního obrátu za vybrané služby

Technologické

- výplatní stroje - sleva je obsažena přímo ve snížené ceně za vybrané služby

Podání

- podání lze uskutečnit na kterékoliv poště nebo u pověřených pracovníků pošt
- v levé horní čtvrtině adresní strany zásilky musí být uvedena adresa odesílatele
- zásilku je vhodné opatřit poznámkou „Doporučeně“
- odesílatel vyplní podací lístek nebo podací arch
- na zásilce nelze uvést cenu, kterou odesílatel oceňuje vložený obsah

Dodání

Dodání Doporučeného balíčku příjemce potvrzuje.

Alternativní služby

Cenný balík nebo Obyčejný balík, a to v závislosti na požadavku stvrzení zásilky nebo hodnotě vloženého obsahu.

Doplňkové služby a příplatky (kromě ostatních cen za podanou zásilku)	Cena
Dodávka	6 Kč
Dodání do vlastních rukou	6 Kč
Dodání do vlastních rukou výhradně jen adresáta	6 Kč
Dobírka (dále se připočítává cena za poštovní dobírkovou poukázku nebo dobírkovou složenkou)	12 Kč
Zkrácení lhůty pro vyzvednutí zásilky	zdarma
Prodloužení lhůty pro vyzvednutí zásilky	15 Kč
Odpovědní zásilka	1 Kč

O dalších doplňkových službách a příplatcích se můžete informovat v kompletním ceníku služeb České pošty na www.ceskaposta.cz nebo na každé poště.



Kontakt

V případě potřeby bližších informací kontaktujte svého obchodního zástupce nebo volejte na zákaznickou linku **840 111 244**.

Cenné psaní



Co je Cenné psaní?

Cenné psaní je služba, prostřednictvím které je možné zasílat peníze, drahé kovy a kameny a výrobky z nich, šperky a obdobně cenné věci, cenné papíry (cestovní šeky, šeky na doručitele, směnky apod.), platební karty, poukázky na odběr zboží nebo služeb a další cennosti. Za Cenné psaní od podání do dodání odpovídá Česká pošta a lze ho ocenit až do výše jednoho milionu Kč (Udaná cena). Vzhledem k bezpečnostním garancím je možné Cenné psaní poslat pouze ve speciálním obalu České pošty.

Proč používat Cenné psaní?

- **Jediná listovní služba**, kterou lze bezpečně a bez obav zasílat i cenné věci.
- **Podání** – Cenné psaní můžete podat na všech poštách nebo u pověřených pracovníků pošt. Pošta podání zásilky stvrdí.
- **Bezpečí i pro cennosti** zajistíte splněním podmínky zvláštního balení a uvedením ceny na zásilce.
- **Hodnotné věci** – zásilku můžete ocenit až do částky 1 000 000 Kč.
- **Dodání** – Cenné psaní pošta vydá příjemci za podmínky, že jeho převzetí potvrdí.

Parametry služby

Parametr	Popis
Stvrzení podání	Ano (podací lístek/podací arch)
Dodání proti potvrzení převzetí	Ano
Odpovědnost	Za ztrátu, poškození nebo úbytek obsahu pošta odpovídá až do výše Udáné ceny (max. 1 000 000 Kč).
Maximální hmotnost	2 kg (při podání se hmotnost zjišťuje s přesností na 1 gram)
Rozměry	Musí být použit speciální bezpečnostní plastový obal prodáváný Českou poštou. Formát C5 – 16,2 x 22,9 cm (lze vložit obsah o vel. formátu A5) Formát C4 – 22,9 x 32,4 cm (lze vložit obsah o vel. formátu A4)

Ceník

Do hmotnosti	50 g	100 g	500 g	1 kg	2 kg
Cena	32 Kč	36 Kč	39 Kč	45 Kč	51 Kč

Cena je uvedena bez příplatku za Udanou cenu.

Příplatky za Udanou cenu	Cena
• do 5 000 Kč Udáné ceny	5 Kč
• do 30 000 Kč Udáné ceny	12 Kč
• za každých započatých 10 000 Kč nad 30 000 Kč Udáné ceny	12 Kč

Doplňkové služby a příplatky

- **Dodejka**
Odesílateli bude předáno písemné potvrzení prokazující dodání zásilky příjemci.
- **Dodání do vlastních rukou**
Pošta dodá zásilku:
– je-li adresátem fyzická osoba, jen adresátovi, zmocněnci adresáta, zákonnému zástupci adresáta nebo zmocněnci zákonného zástupce adresáta;
– je-li adresátem právnická osoba, jen oprávněné osobě.
- **Dodání do vlastních rukou výhradně jen adresáta**
Je-li adresátem fyzická osoba, odesílatel může požadovat, aby zásilka byla dodána výhradně jen adresátovi.
- **Dobírka**
Při dodání pošta od příjemce vybere odesílatel stanovenou peněžní částku (dobírková částka). Následně ji vyplátí odesílatel nebo odesílatel určené osobě, v hotovosti nebo převodem na určený účet.
- **Bezokladová dobírka**
V případě, že své podání realizujete formou **datového souboru**, můžete tuto službu využít pro snížení administrativní zátěže. 
- **Zkrácení lhůty pro vyzvednutí zásilky**
Na poště je zásilka standardně uložena 15 dní. Odesílatel může požádat o zkrácení lhůty na 3 dny nebo na 10 dní.
- **Prodloužení lhůty pro vyzvednutí zásilky**
Na poště je zásilka standardně uložena 15 dní. Odesílatel může tuto lhůtu prodloužit na jeden měsíc.
- **Odpovědní zásilka**
V případě, že zákazník (adresát Odpovědní zásilky) na základě smlouvy využije této služby, cenu za službu neplatí odesílatel, ale adresát. Udáná cena Odpovědní zásilky nesmí převýšit částku 100 000 Kč. Službu nelze kombinovat s ostatními doplňkovými službami. 
- **Datové soubory z T&T**
Na základě této služby získáte informace o svých zásilkách, které vám bude Česká pošta zasílat denně elektronickou poštou. 

Cenné psaní



Doplňkové služby a příplatky <small>Kromě ostatních cen za podanou zásilku</small>	Cena
Dodejka	6 Kč
Dodání do vlastních rukou	6 Kč
Dodání do vlast. rukou výhradně jen adresáta	6 Kč
Dobírka <small>(dále se připočítává cena za poštovní dobírkovou poukázku nebo dobírkovou složenku)</small>	12 Kč
Bezdokladová dobírka	6 Kč
• dobírková částka do 5 000 Kč	30 Kč
• dobírková částka do 50 000 Kč	40 Kč
• za každých dalších započatých 10 000 Kč	+ 5 Kč
Zkrácení lhůty pro vyzvednutí zásilky	zdarma
Prodloužení lhůty pro vyzvednutí zásilky	15 Kč
Odpovědní zásilka	1 Kč

O dalších doplňkových službách a příplatcích se můžete informovat v kompletním ceníku služeb České pošty na www.ceskaposta.cz nebo na každé poště.

Způsob úhrady

V hotovosti při podání, poštovními známkami, a navíc pro smluvní zákazníky otiskem výplatního stroje nebo bezhotovostní úhradou cen poštovních služeb. Pokud budete chtít cenu za službu hradit poštovními známkami, nelepte je na obal před podáním, ale předejte je společně s Cenným psaním.



Slevy

Smluvním zákazníkům Česká pošta poskytuje následující slevy:

- **Množstevní**
– z celkového ročního finančního obrátu za vybrané služby.
- **Technologické**
– elektronické podání datového souboru k zásilkám (adresní údaje, požadované služby, atd.).
– výplatní stroje – sleva je obsažena přímo ve sníženém ceníku za vybrané služby.

Chcete vědět, kolik za svoji zásilku zaplatíte?

Využijte kalkulátor na www.ceskaposta.cz.

Podání

Jako obal lze použít pouze speciální bezpečnostní plastové obaly, které prodává Česká pošta. Obal se uzavře podle pokynů připojených k prodávanému obalu. Na obal Cenného psaní není dovoleno cokoli nalepovat nebo opravovat údaje na něm uvedené. Cena služby závisí na hmotnosti a výši Udané ceny obsahu. Za příplatek můžete využít i další doplňkové služby. Odesílatel je povinen uvést na Cenném psaní cenu, kterou oceňuje vložený obsah. Udaná cena nesmí převyšit částku 1 000 000 Kč.

Formáty bezpečnostních obalů

Speciální bezpečnostní plastový obal na Cenné psaní	Cena
Formát C5 (16,2 x 22,9 cm)	7 Kč
Formát C4 (22,9 x 32,4 cm)	10 Kč
Dobírkový formát C5 (16,2 x 22,9 cm)	10 Kč
Dobírkový formát C4 (22,9 x 32,4 cm)	13 Kč

Dodání

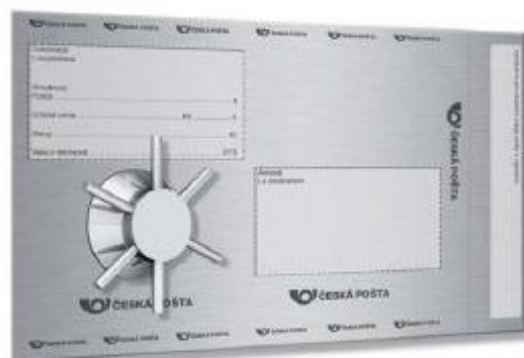
Informace o dodání Cenného psaní je možné získat prostřednictvím naší služby on-line – Sledování zásilek na www.ceskaposta.cz nebo na bezplatné telefonní lince **800 177 889**. Informace jsou dostupné následující den po dni podání zásilky.

Alternativní služby

Zásilku větších rozměrů je možné poslat jako Cenný balík.

Kontakt

V případě potřeby bližších informací, prosím, kontaktujte svého obchodního zástupce nebo volejte na zákaznickou linku **840 111 244**.



Roznáška informačních a propagačních materiálů



Co je služba RIPM?

Smluvní
KLIENTI

Jednoduchá a spolehlivá služba neadresného rozesílání hromadně podávaných informačních a propagačních materiálů. Podané materiály se dodávají do domovních schránek, dodávacích schránk domácností, firem včetně úřadů a institucí nebo P. O. Boxů na celém území České republiky.

Proč používat službu RIPM?

- **Prezentace firmy** širokému okolí a podpora prodeje
- **Efektivní oslovení** potenciálních zákazníků
- **Příznivá cena** – nejekonomičtější způsob hromadného neadresného oslovení zákazníků
- **Termín distribuce** je přizpůsoben požadavkům a přáním zákazníka
- **Oslovení cílové skupiny** – zákazník si určí oblast distribuce letáků
- **Marketingová komunikace**
- **Kreativita** – informační a propagační materiály nabízejí velký tvůrčí prostor – výběr barev, tvarů, formátů apod.
- **Struktura distribuční sítě** – vlastní distribuční síť s celorepublikovým pokrytím
- **Měřitelnost** – tento způsob plošné komunikace lze poměrně přesně měřit a téměř okamžitě lze vidět efekt kampaně

Co můžete posílat?

- **Informační materiály (RIM)**
např. zpravodaje, informační letáky, informace o změně sídla atd. (materiál, který není reklamou ve smyslu zákona č. 40/1995 Sb., o regulaci reklamy v platném znění)
- **Propagační materiály (RPM)**
např. propagační letáky fyzických a právnických osob, neziskových organizací, politických stran a hnutí, reklamní tiskoviny, katalogy, ukázky zboží atd.

Parametry služby

Parametr	Popis
Maximální hmotnost	100 g (včetně ukázky zboží)
Minimální rozměry	5 x 9 cm
Maximální rozměry	35,3 x 25 x 2 cm

Dodávací pošty jsou rozděleny do dvou pásem:

Pásmo A – pro domácnosti ve vybraných obcích a P. O. Boxy (seznam je přílohou Obchodních podmínek služby)

Pásmo B – pro domácnosti v ostatních obcích a firmy

Ceník

Hmotnost	Pásmo A (v Kč za kus)	Pásmo B (v Kč za kus)
2 g	0,22 Kč	0,44 Kč
4 g	0,24 Kč	0,48 Kč
6 g	0,25 Kč	0,50 Kč
8 g	0,26 Kč	0,54 Kč
10 g	0,29 Kč	0,58 Kč
14 g	0,32 Kč	0,67 Kč
18 g	0,40 Kč	0,79 Kč
20 g	0,43 Kč	0,86 Kč
25 g	0,47 Kč	0,92 Kč
30 g	0,52 Kč	1,01 Kč
35 g	0,58 Kč	1,08 Kč
40 g	0,65 Kč	1,16 Kč
45 g	0,72 Kč	1,26 Kč
50 g	0,78 Kč	1,34 Kč
55 g	0,86 Kč	1,45 Kč
60 g	0,92 Kč	1,58 Kč
65 g	1,00 Kč	1,70 Kč
70 g	1,09 Kč	1,85 Kč
75 g	1,19 Kč	1,98 Kč
80 g	1,31 Kč	2,14 Kč
90 g	1,53 Kč	2,48 Kč
100 g	1,79 Kč	3,01 Kč

Ceny jsou stanoveny podle hmotnosti materiálu a podle pásma, do kterého patří (pásmo A, pásmo B).

Roznáška informačních a propagačních materiálů



Způsob úhrady

V hotovosti při podání nebo na základě faktury (převodem z účtu, poštovní poukázkou A nebo inkasem z účtu zákazníka).

Slevy

Česká pošta svým zákazníkům při splnění podmínek poskytuje následující slevy:

- Množstevní sleva z ročního objemu podání.
- Sleva 70/30 – v případě podání zásilek v poměru 70 (pásmo A)/30 (pásmo B) je pásmo B účtováno za cenu pásma A.

Podání

- Podání je možné jen na základě předem uzavřené písemné smlouvy nebo vyplněné objednávky.
- Materiály nesmí být určeny konkrétním adresátům a jejich obsah nesmí být v rozporu s platnými právními předpisy, dobrými mravy a obchodními zájmy České pošty.
- Prostřednictvím této služby můžete poslat v obvodu jedné dodávací pošty nejméně 40 ks materiálů pro domácnosti a 20 ks pro firmy a P. O. Boxy.
- Ke službě RIPM nelze zvolit doplňkové služby.

Dodání

- U služby RIPM příjemce dodání zásilky nepotvrzuje.
- Materiály musí být určeny skupině příjemců, kterou již není třeba dále zjišťovat.
- Informační/propagační materiály se dodávají zpravidla do pěti pracovních dnů po dni podání.
- Materiály by měly být upraveny tak, aby je bylo možné dodat do standardních domovních schránek.
- Pošta nedodá propagační materiály těm adresátům, kteří dali zřetelným způsobem najevo, že propagační materiály odmítají.
- Letáky informačního charakteru jsou dodány všem adresátům, i těm, kteří materiály odmítají.

Alternativní služby

Pro adresné oslovení je ideální alternativou služba Obchodní psaní.

Kontakt

V případě potřeby bližších informací, prosím, kontaktujte svého obchodního zástupce nebo volejte na zákaznickou linku **840 111 244**.



Tisková zásilka



Co je Tisková zásilka?



Služba určená výhradně pro vydavatele tisku. Česká pošta nabízí vydavatelům spolehlivé a rychlé dodání jejich tiskovin na adresy předplatitelů.

Proč používat Tiskovou zásilku?

- Kvalitní, rychlá, výhodná a spolehlivá služba v oblasti adresného dodání periodického tisku.
- Garantované dodání.
- **Komplexní servis**, který zahrnuje zpracování kmene předplatitelů, balení časopisů, kompletace zásilek s přílohami a jejich adresné dodání.

Co můžete posílat?

- Noviny a časopisy (s obsahem reklamy maximálně 30 % z celkového obsahu) včetně jejich obvyklých příloh.

Parametry služby

Parametr	Popis
Stvrzení podání	Ne
Dodání proti potvrzení převzetí	Ne
Odpovědnost	Za ztrátu, poškození nebo úbytek obsahu pošta neodpovídá.
Maximální hmotnost	700 g
Minimální rozměry	14 x 9 cm
Maximální rozměry	35,3 x 25 x 2 cm (včetně vložených příloh, dárkových a propagačních předmětů) Zásilka musí být upravena tak, aby ji bylo možné dodat do běžné domovní schránky.
Rozměr adresního štítku	Minimální: 7 x 3,5 cm Maximální: 10,2 x 3,6 cm (velikost písma musí být minimálně 2,5 mm)

Dodání

Převzetím zásilek vzniká podnikovi závazek vyvinout přiměřené úsilí tak, aby výtisky byly distribuovány takto:

- Týdeníky, čtrnáctideníky a měsíčníky – následující pracovní den po dni podání. Tyto zásilky je nutné označit D + 1.
- Ostatní zásilky – bezodkladně podle provozních možností, nejpozději však do tří pracovních dnů po ukončení podání. Tyto zásilky je nutné označit TZ.

Ceník

Hmotnost do	Cena
200 g	4,10 Kč/1 výtisk
300 g	4,40 Kč/1 výtisk
400 g	4,90 Kč/1 výtisk
500 g	5,70 Kč/1 výtisk
600 g	8,50 Kč/1 výtisk
700 g	9,00 Kč/1 výtisk

Způsob úhrady

Na základě faktury.

Podání

- Podání je možné jen na základě předem uzavřené písemné smlouvy.
- Obsahem zásilky mohou být jen výtisky novin a časopisů včetně jejich obvyklých příloh, které jsou jejich nedílnou součástí, a drobné předměty nepatrné ceny.
- Obsah reklamy – tj. nabídka služeb, zboží, případně výčet jiných informací stejného nebo podobného charakteru včetně vkládaných nebo vsívaných suplementů nesmí překročit 30 % z celkového obsahu podávaného periodika.
- Do zásilky mohou být vloženy informace sloužící k úhradě předplatného předmětného titulu.
- Obsahem zásilky nemohou být sdělení určená konkrétním osobám.
- K Tiskové zásilce nelze zvolit doplňkové služby.
- Zásilky musí být určeny stálému okruhu předplatitelů.
- Minimální roční objem podání je 60 000 ks zásilek.

Alternativní služby

Zásilky, které nesplňují podmínky pro podání Tiskové zásilky, můžete podat jako Obchodní psaní.

Zásilkový balík



Co je Zásilkový balík?

Smluvní
KLIENTI

Zásilkový balík je služba určená pouze hromadným smluvním podavatelům. V zásilkovém balíku lze zasílat předměty do hmotnosti 20 kg a hodnoty 5 000 Kč. Balíky jsou od podání do dodání sledovány v systému T&T (Track & Trace).

Proč používat Zásilkový balík?

- Jediná balíková služba za zvýhodněnou cenu, na kterou se však váže podmínka minimálního počtu podání 500 000 zásilek za rok.
- **Podání** – Zásilkové balíky lze podat na vybraných poštách nebo v místě sjednaném s odesílatelem, tj. pošta zajistí převzetí Zásilkových balíků přímo v sídle vaší provozovny. Pošta podání zásilek stvrdí.
- **Dodání** – příchod Zásilkového balíku pošta adresátovi písemně oznámí. Na základě žádosti adresáta pošta Zásilkový balík doručí nebo ho ponechá uložený na poště k vyzvednutí. Zásilkový balík pošta vydá příjemci za podmínky, že jeho převzetí potvrdí.

Parametry služby

Parametr	Popis
Stvrzení podání	Ano (podaací arch)
Dodání proti potvrzení převzetí	Ano
Odpovědnost	Za ztrátu, poškození nebo úbytek obsahu pošta odpovídá až do výše Udané ceny (max. 5 000 Kč).
Maximální hmotnost	20 kg (při podání se hmotnost zjišťuje s přesností na 100 g)
Minimální rozměry	15 x 10,5 cm (válcovitý tvar 15 x 3,5 cm)
Maximální rozměry	Délka nesmí přesahovat 240 cm, součet všech tří rozměrů nesmí přesahovat 300 cm (rozměry balíku nepravidelných tvarů se posuzují obdobně).

Geník

Do hmotnosti	2 kg	5 kg	10 kg	15 kg	20 kg
Cena	42 Kč	48 Kč	63 Kč	76 Kč	90 Kč

Cena je uvedena bez příplatku za Udanou cenu.

Příplatky za Udanou cenu	Cena
• do 500 Kč Udané ceny	zdarma
• do 5 000 Kč Udané ceny	5 Kč

Doplňkové služby a příplatky

• Bezdokladová dobírka

V případě, že své podání realizujete formou **datového souboru**, můžete tuto službu využít pro snížení administrativní zátěže.

• Neskladné (NSK)

Příplatek k zásilkám nadrozměrným nebo nepravidelných tvarů:

– **NSK I:** pro zásilky, jejichž délka jedné strany přesahuje 120 cm a není větší než 170 cm nebo součet všech 3 stran přesahuje 200 cm a není větší než 250 cm.

– **NSK II:** pro zásilky, jejichž délka jedné strany přesahuje 170 cm nebo součet všech 3 stran přesahuje 250 cm a není větší než 300 cm a nebo zásilka nemá pravoúhlý tvar.

• Datové soubory z T&T

Na základě této služby získáte informace o svých zásilkách, které vám bude Česká pošta zasílat denně elektronickou poštou.

Doplňkové služby a příplatky

Kromě ostatních cen za podanou zásilku	Cena
Bezdokladová dobírka	
• dobírková částka do 5 000 Kč	30 Kč
• dobírková částka do 50 000 Kč	40 Kč
• za každých dalších započatých 10 000 Kč	+ 5 Kč
Neskladné (NSK)	
• NSK I	60 Kč
• NSK II	120 Kč

Ceny jsou uvedeny bez DPH. K ceně služby bude připočtena DPH dle platných právních předpisů.

O doplňkových službách a příplatcích se můžete informovat v kompletním ceníku služeb České pošty na www.ceskaposta.cz nebo na každé poště.

Způsob úhrady

V hotovosti nebo na základě faktury převodem z účtu, poštovní poukázkou A, inkasem z účtu, otiskem výplatinho stroje.

Zásilkový balík



Slevy

Elektronické podání datového souboru k zásilkám (adresní údaje, požadované služby, atd.).

Podání

Adresní údaje se uvádějí na Adresním štítku, na kterém odesílatel uvede i cenu, kterou oceňuje vložený obsah. Udaná cena nesmí převýšit částku 5 000 Kč. Zásilka nad 15 kg musí být upravena tak, aby umožňovala bezpečnou a snadnou manipulaci, tj. aby s ní mohly bezpečně a snadno manipulovat dvě osoby.

Dodání

Informace o dodání Zásilkového balíku je možné získat prostřednictvím naší služby on-line – Sledování zásilek na **www.ceskaposta.cz** nebo na bezplatné telefonní lince **800 177 889**. Informace jsou dostupné následující den po dni podání zásilky.

Alternativní služby

Cenný balík nebo pro zásilky menších rozměrů Cenné psaní (pro tuto službu je však nutné použít speciální bezpečnostní plastový obal prodávaný Českou poštou).

Kontakt

V případě potřeby bližších informací, prosím, kontaktujte svého obchodního zástupce nebo volejte na zákaznickou linku **840 111 244**.



Obchodní balík



Co je Obchodní balík?

Moderní, rychlá a spolehlivá přeprava zboží do hmotnosti 30 kg, s garantovanou dobou dodání. V Obchodním balíku lze přepravovat věci do hodnoty 100 000 Kč. Za Obchodní balík Česká pošta odpovídá do výše sjednaného limitu odpovědnosti, tj. Udané ceny. Obchodní balíky jsou od podání do dodání sledovány v systému T&T (Track & Trace).

Proč používat Obchodní balík?

- Jediná balíková služba, kterou můžete zasílat věci až do hmotnosti 30 kg.
- **Podání** – Obchodní balíky můžete podat na vybraných poštách. Na základě písemné dohody můžete s poštou sjednat i jiné místo podání, tj. pošta zajistí převzetí Obchodních balíků přímo v sídle vaší provozovny. Pošta podání zásilky stvrdí.
- **Dodání** Obchodního balíku garantuje pošta nejpozději následující pracovní den po dni podání, balíku větších nebo nepravidelných rozměrů (Neskladné) nejpozději druhý pracovní den po dni podání. Obchodní balík pošta vydá příjemci za podmínky, že jeho převzetí potvrdí.

Parametry služby

Parametr	Popis
Stvrzení podání	Ano (podací lístek/podací arch)
Dodání proti potvrzení převzetí	Ano
Odpovědnost	Za ztrátu, poškození nebo úbytek obsahu pošta odpovídá až do výše Udané ceny (max. 100 000 Kč).
Maximální hmotnost	30 kg (při podání se hmotnost zjišťuje s přesností na 100 g)
Minimální rozměry	15 x 10,5 cm (válcovitý tvar 15 x 3,5 cm)
Maximální rozměry	Délka nesmí přesahovat 240 cm, součet všech tří rozměrů nesmí přesahovat 300 cm (rozměry balíku nepravidelných tvarů se posuzují obdobně).

ceník

Hmotnost do	Cena	Hmotnost do	Cena
2 kg	82 Kč	14 kg	113 Kč
3 kg	85 Kč	16 kg	125 Kč
4 kg	88 Kč	18 kg	129 Kč
5 kg	91 Kč	20 kg	133 Kč
6 kg	94 Kč	22 kg	137 Kč
7 kg	97 Kč	24 kg	142 Kč
8 kg	100 Kč	26 kg	146 Kč
9 kg	103 Kč	28 kg	150 Kč
10 kg	107 Kč	30 kg	154 Kč
12 kg	110 Kč		

Cena je uvedena bez příplatku za Udanou cenu.

Příplatky za Udanou cenu	Cena
• do 30 000 Kč Udané ceny	zdarma
• za každých započatých 10 000 Kč nad 30 000 Kč Udané ceny	12 Kč

Doplňkové služby a příplatky

- **Dodejka**
Odeslateli bude předáno písemné potvrzení prokazující dodání zásilky příjemci.
- **Dodání do vlastních rukou**
Pošta dodá zásilku:
– je-li adresátem fyzická osoba, jen adresátovi, zmocněnci adresáta, zákonnému zástupci adresáta nebo zmocněnci zákonného zástupce adresáta;
– je-li adresátem právnická osoba, jen oprávněné osobě.
- **Dodání do vlastních rukou výhradně jen adresáta**
Je-li adresátem fyzická osoba, odeslatel může požadovat, aby zásilka byla dodána výhradně jen adresátovi.
- **Dobírka**
Při dodání pošta od příjemce vybere odeslatel stanovenou peněžní částku (dobírková částka). Následně ji vyplatí odeslateli nebo odeslatel určení osobě, v hotovosti nebo převodem na určený účet.
- **Bezdokladová dobírka**
V případě, že své podání realizujete formou **datového souboru**, můžete tuto službu využít pro snížení administrativní zátěže.
- **Zkrácení lhůty pro vyzvednutí zásilky**
Na poště je zásilka standardně uložena 7 dní. Odeslatel může požádat o zkrácení lhůty na 3 dny.
- **Prodloužení lhůty pro vyzvednutí zásilky**
Na poště je zásilka standardně uložena 7 dní. Odeslatel může tuto lhůtu prodloužit na 15 dní.
- **Neskladné (NSK)**
Příplatek k zásilkám nadrozměrným nebo nepravidelných tvarů:
– **NSK I:** pro zásilky, jejichž délka jedné strany přesahuje 120 cm a není větší než 170 cm nebo součet všech 3 stran přesahuje 200 cm a není větší než 250 cm.
– **NSK II:** pro zásilky, jejichž délka jedné strany přesahuje 170 cm nebo součet všech 3 stran přesahuje 250 cm a není větší než 300 cm a nebo zásilka nemá pravouhlý tvar.
- **Křehké**
Pošta zachází se zásilkou se zvláštní opatřeními. Lze využít k zásilkám do hmotnosti 10 kg.



Obchodní balík



• Odpovědní zásilka

V případě, že zákazník (adresát Odpovědní zásilky) na základě smlouvy využije této služby, cenu za službu neplatí odesílatel, ale adresát. Udaná cena Odpovědní zásilky nesmí převýšit částku 30 000 Kč. Službu nelze kombinovat s ostatními doplňkovými službami.

• Datové soubory z T&T

Na základě této služby získáte informace o svých zásilkách, které vám bude Česká pošta zasílat denně elektronickou poštou.



Doplňkové služby a příplatky <small>Kromě ostatních cen za podanou zásilku</small>	Cena
Dodejka	6 Kč
Dodání do vlastních rukou	6 Kč
Dodání do vlast. rukou výhradně jen adresáta	6 Kč
Dobírka <small>(dále se připočítává cena za poštovní dobírkovou poukázku nebo dobírkovou složenkou)</small>	12 Kč
Bezdokladová dobírka	6 Kč
• dobírková částka do 5 000 Kč	30 Kč
• dobírková částka do 50 000 Kč	40 Kč
• za každých dalších započatých 10 000 Kč	+ 5 Kč
Zkrácení lhůty pro vyzvednutí zásilky	zdarma
Prodloužení lhůty pro vyzvednutí zásilky	15 Kč
Neskladné (NSK)	
• NSK I	60 Kč
• NSK II	120 Kč
Křehké	25 Kč
Odpovědní zásilka	1 Kč

O dalších doplňkových službách a příplatcích se můžete informovat v kompletním ceníku služeb České pošty na www.ceskaposta.cz nebo na každé poště.

Způsob úhrady

V hotovosti a navíc pro smluvní zákazníky otiskem výplatního stroje, bezhotovostní úhradou cen poštovních služeb nebo na základě faktury.



Slevy

Smluvním zákazníkům Česká pošta poskytuje následující slevy:

• Množstevní

– výše slevy závisí na měsíčním objemu podání Obchodních balíků.

• Technologické

– elektronické podání datového souboru k zásilkám (adresní údaje, požadované služby atd.).

• Dodatkové

– za více současně podaných zásilek pro jednoho adresáta.
– dodání zásilek na adresu provozovny. Slevu lze poskytnout k zásilkám na adresu poště restante, poštovní přihrádky nebo provozovny. Podmínkou je, že zásilka bude dodána při prvním pokusu o doručení.

Podání

Adresní údaje se uvádějí na Adresním štítku, který odesílatel vydá pošta zdarma. Zásilka nad 15 kg musí být upravena tak, aby umožňovala bezpečnou a snadnou manipulaci, tj. aby s ní mohly bezpečně a snadno manipulovat dvě osoby.

Dodání

Informace o dodání Obchodního balíku je možné získat prostřednictvím naší služby on-line – Sledování zásilek na www.ceskaposta.cz nebo na bezplatné telefonní lince **800 177 889**. Informace jsou dostupné následující den po dni podání zásilky.

Alternativní služby

Zásilku do 20 kg je možné podat jako Cenný balík.

Kontakt

V případě potřeby bližších informací, prosím, kontaktujte svého obchodního zástupce nebo volejte na zákaznickou linku **840 111 244**.

Cenný balík



Co je Cenný balík?

V Cenném balíku je možné zasílat peníze, drahé kovy a kameny a výrobky z nich, šperky a obdobně cenné věci, cenné papíry (cestovní šeky, šeky na doručitele, směnky apod.), platební karty, poukázky na odběr zboží nebo služeb a další cennosti. Balíky jsou od podání do dodání sledovány v systému T&T (Track & Trace). Za Cenný balík Česká pošta odpovídá až do výše jednoho milionu Kč (Udaná cena). Vzhledem k bezpečnostním garancím je nutné u Cenného balíku s Udanou cenou vyšší než 30 000 Kč (s obsahem cenností vyšší než 10 000 Kč) splnit podmínku zvláštního balení.

Proč používat Cenný balík?

- Jediná balíková služba, kterou lze bezpečně a bez obav zasílat i cenné věci.
- **Podání** – Cenný balík můžete podat na všech poštách nebo u pověřených pracovníků pošt. Pošta podání zásilky stvrdí.
- **Bezpečí i pro cennosti** – zajistíte splněním podmínky zvláštního balení a uvedením ceny na balíku.
- **Hodnotné věci** – zásilku můžete ocenit až do částky 1 000 000 Kč (Udaná cena).
- **Dodání** – Cenný balík pošta vydá příjemci za podmínky, že jeho převzetí potvrdí.

Parametry služby

Parametr	Popis
Stvrzení podání	Ano (podací lístek/podací arch)
Dodání proti potvrzení převzetí	Ano
Odpovědnost	Za ztrátu, poškození nebo úbytek obsahu pošta odpovídá až do výše Udané ceny (max. 1 000 000 Kč).
Maximální hmotnost	20 kg (při podání se hmotnost zjišťuje s přesností na 10 g)
Minimální rozměry	15 x 10,5 cm (válcovitý tvar 15 x 3,5 cm)
Maximální rozměry	Délka nesmí přesahovat 240 cm, součet všech tří rozměrů nesmí přesahovat 300 cm (rozměry balíku nepravidelných tvarů se posuzují obdobně).

Ceník

Do hmotnosti	2 kg	5 kg	10 kg	15 kg	20 kg
Cena	58 Kč	65 Kč	77 Kč	91 Kč	107 Kč

Cena je uvedena bez příplatku za Udanou cenu.

Příplatky za Udanou cenu	Cena
• do 500 Kč Udané ceny	zdarma
• do 5 000 Kč Udané ceny	5 Kč
• do 30 000 Kč Udané ceny	12 Kč
• za každých započatých 10 000 Kč nad 30 000 Kč Udané ceny	12 Kč

Chcete vědět, kolik za svoji zásilku zaplatíte?

Využijte kalkulátor na www.ceskaposta.cz.

Doplňkové služby a příplatky

- **Dodejka**
Odesílateli bude předáno písemné potvrzení prokazující dodání zásilky příjemci.
- **Dodání do vlastních rukou**
Pošta dodá zásilku:
– je-li adresátem fyzická osoba, jen adresátovi, zmocněnci adresáta, zákonnému zástupci adresáta nebo zmocněnci zákonného zástupce adresáta;
– je-li adresátem právnická osoba, jen oprávněné osobě.
- **Dodání do vlastních rukou výhradně jen adresáta**
Je-li adresátem fyzická osoba, odesílatel může požadovat, aby zásilka byla dodána výhradně jen adresátovi.
- **Dobírka**
Při dodání pošta od příjemce vybere odesílatel stanovenou peněžní částku (dobírková částka). Následně jí vyplatí odesílateli nebo odesílatelům určené osobě, v hotovosti nebo převodem na určený účet.
- **Bezdokladová dobírka**
V případě, že své podání realizujete formou **datového souboru**, můžete tuto službu využít pro snížení administrativní zátěže. 
- **Zkrácení lhůty pro vyzvednutí zásilky**
Na poště je zásilka standardně uložena 15 dní. Odesílatel může požádat o zkrácení lhůty na 3 dny nebo na 10 dní.
- **Prodloužení lhůty pro vyzvednutí zásilky**
Na poště je zásilka standardně uložena 15 dní. Odesílatel může tuto lhůtu prodloužit na jeden měsíc.

Cenný balík



Neskladné (NSK)

Příplatek k zásilkám nadrozměrným nebo nepravidelných tvarů:

- **NSK I:** pro zásilky, jejichž délka jedné strany přesahuje 120 cm a není větší než 170 cm nebo součet všech 3 stran přesahuje 200 cm a není větší než 250 cm.
- **NSK II:** pro zásilky, jejichž délka jedné strany přesahuje 170 cm nebo součet všech 3 stran přesahuje 250 cm a není větší než 300 cm a nebo zásilka nemá pravoúhlý tvar.

Křehké

Pošta zachází se zásilkou se zvláštní opatřeními. Lze využít k zásilkám do hmotnosti 10 kg.

Pilné

Pilný Cenný balík dodá pošta ve lhůtě dvou pracovních dnů ode dne podání.

Odpovědní zásilka

V případě, že zákazník (adresát Odpovědní zásilky) na základě smlouvy využije této služby cenu za službu neplatí odesílatel, ale adresát. Udaná cena Odpovědní zásilky nesmí převyšit částku 100 000 Kč. Službu nelze kombinovat s ostatními doplňkovými službami.



Datové soubory z T&T

Na základě této služby získáte informace o svých zásilkách, které vám bude Česká pošta zasílat denně elektronickou poštou.



Doplňkové služby a příplatky

Kromě ostatních cen za podanou zásilku

	Cena
Dodejka	6 Kč
Dodání do vlastních rukou	6 Kč
Dodání do vlast. rukou výhradně jen adresáta	6 Kč
Dobírka <small>(dále se připočítává cena za poštovní dobírkovou poukázku nebo dobírkovou složenku)</small>	12 Kč
Bezdokladová dobírka	6 Kč
• dobírková částka do 5 000 Kč	30 Kč
• dobírková částka do 50 000 Kč	40 Kč
• za každých dalších započatých 10 000 Kč	+ 5 Kč
Zkrácení lhůty pro vyzvednutí zásilky	zdarma
Prodloužení lhůty pro vyzvednutí zásilky	15 Kč
Neskladné (NSK)	
• NSK I	60 Kč
• NSK II	120 Kč
Křehké	25 Kč
Pilné	12 Kč
Odpovědní zásilka	1 Kč

O dalších doplňkových službách a příplatcích se můžete informovat v kompletním ceníku služeb České pošty na www.ceskaposta.cz nebo na každé poště.

www.ceskaposta.cz

Způsob úhrady

V hotovosti, poštovními známikami, a navíc pro smluvní zákazníky otiskem výplatního stroje, bezhotovostní úhradou cen poštovních služeb nebo převodem z účtu.

Slevy



Smluvním zákazníkům Česká pošta poskytuje následující slevy:

- **Množstevní** – výše slevy závisí na výši podání v Kč (celkovém ročním finančním obrátu za vybrané balíkové služby).
- **Technologické**
 - elektronické podání datového souboru k zásilkám (adresní údaje, požadované služby, atd.).
 - výplatní stroje – sleva je obsažena přímo ve snížené ceně za vybrané služby.

Podání

Odesílatel je povinen uvést na Cenném balíku cenu, kterou oceňuje vložený obsah. Udaná cena nesmí převyšit částku 1 000 000 Kč.

Zásilka nad 15 kg musí být upravena tak, aby umožňovala bezpečnou a snadnou manipulaci, tj. aby s ní mohly bezpečně a snadno manipulovat dvě osoby.

Dodání

Informace o dodání Cenného balíku je možné získat prostřednictvím naší služby on-line – Sledování zásilek na www.ceskaposta.cz nebo na bezplatné telefonní lince **800 177 889**. Informace jsou dostupné následující den po dni podání zásilky.

Alternativní služby

Obchodní balík. Zásilku menších rozměrů je možné podat jako Cenné psaní (je však nutné použít speciální bezpečnostní plastový obal prodávaný Českou poštou).

Kontakt

V případě potřeby bližších informací, prosím, kontaktujte svého obchodního zástupce nebo volejte na zákaznickou linku **840 111 244**.



Obyčejný balík



Co je Obyčejný balík?

V Obyčejném balíku je možné zasílat i větší předměty, které nemají vysokou hodnotu. Podání ani dodání Obyčejného balíku se nestvrzuje, proto zásilku nelze ocenit ani využít žádné doplňkové služby.

Proč používat Obyčejný balík?

- Jediná balíková služba, u které odesílatel nevyplňuje žádný formulář při podání.
- **Podání** – Obyčejný balík můžete podat na všech poštách nebo u pověřených pracovníků pošt.
- **Dodání** – Obyčejný balík je vhodný pro zaslání takového obsahu, u kterého odesílatel nepotřebuje potvrzení o tom, že adresát zásilku převzal (při dodání příjemce převzetí nepotvrzuje).

Parametry služby

Parametr	Popis
Stvrzení podání	Ne
Dodání proti potvrzení převzetí	Ne
Odpovědnost	Za ztrátu, poškození nebo úbytek obsahu pošta neodpovídá.
Maximální hmotnost	20 kg
Minimální rozměry	15 x 10,5 cm (válcovitý tvar 15 x 3,5 cm)
Maximální rozměry	Délka nesmí přesahovat 240 cm, součet všech tří rozměrů nesmí přesahovat 300 cm (rozměry balíku nepravidelných tvarů se posuzují obdobně).

Ceník

Do hmotnosti	2 kg	5 kg	10 kg	15 kg	20 kg
Cena	43 Kč	50 Kč	64 Kč	78 Kč	92 Kč

Chcete vědět, kolik za svoji zásilku zaplatíte?

Využijte kalkulačtor na www.ceskaposta.cz.

Příplatky

Neskladné (NSK)

Příplatek k zásilkám nadrozměrným nebo nepravidelných tvarů:

– **NSK I:** pro zásilky, jejichž délka jedné strany přesahuje 120 cm a není větší než 170 cm nebo součet všech 3 stran přesahuje 200 cm a není větší než 250 cm.

– **NSK II:** pro zásilky, jejichž délka jedné strany přesahuje 170 cm nebo součet všech 3 stran přesahuje 250 cm a není větší než 300 cm a nebo zásilka nemá pravouhltý tvar.

Odpovědní zásilka

V případě, že zákazník (adresát Odpovědní zásilky) na základě smlouvy využije této služby, cenu za službu neplatí odesílatel, ale adresát.



Příplatky Kromě ostatních cen za podanou zásilku	Cena
Neskladné (NSK)	
• NSK I	60 Kč
• NSK II	120 Kč
Odpovědní zásilka	1 Kč

O službě Obyčejný balík a příplatech se můžete informovat v kompletním ceníku služeb České pošty na www.ceskaposta.cz nebo na každé poště.

Způsob úhrady

V hotovosti, poštovními známkami, a navíc pro smluvní zákazníky otiskem výplatního stroje, bezhotovostní úhradou cen poštovních služeb nebo převodem z účtu.



Slevy

Smluvním zákazníkům Česká pošta poskytuje následující slevy:

Množstevní

– výše slevy závisí na výši podání v Kč (celkovém ročním finančním obrátu za vybrané balíkové služby).

Technologické

– elektronické podání datového souboru k zásilkám (adresní údaje).

– výplatní stroje – sleva je obsažena přímo ve snížené ceně za zásilku.

Obyčejný balík



Podání

Zásilka nad 15 kg musí být upravena tak, aby umožňovala bezpečnou a snadnou manipulaci, tj. aby s ní mohly bezpečně a snadno manipulovat dvě osoby.

Kartonové obaly na balíky, které vám nabízíme k zakoupení na všech poštách

Kartonové obaly	Prodejní cena Kč/ks
rozměr 250 x 175 x 100 mm	10 Kč
rozměr 350 x 250 x 120 mm	14 Kč
rozměr 400 x 250 x 150 mm	18 Kč
rozměr 500 x 300 x 200 mm	25 Kč

Kontakt

V případě potřeby bližších informací, prosím, kontaktujte svého obchodního zástupce nebo volejte na zákaznickou linku **840 111 244**.

Dodání

Informace o dodání Obyčejného balíku nelze poskytnout.

Alternativní služby

Zásilku menších rozměrů (délka nesmí přesahovat 35,3 cm a šířka 25 cm, přičemž tloušťka nesmí být větší než 2 cm) je možné poslat jako Obyčejné psaní.



EMS vnitrostátní



Co je služba EMS?

EXPRESS MAIL SERVICE představuje nejrychlejší přepravu dokumentů a zboží do hmotnosti 20 kg po celém území České republiky. Zásilky EMS jsou od podání do dodání sledovány v systému T&T (Track & Trace) a pošta za ně odpovídá až do výše Udané ceny.

Proč používat službu EMS?

- Jediná služba s garantovaným dodáním následující den po dni podání, v pracovní den i v sobotu.
- **Podání** – zásilku EMS můžete podat na všech poštách nebo u pověřených pracovníků pošt. Ve vybraných místech může pošta zásilku převzít u vás doma nebo v sídle vaší provozovny. Pošta podání zásilky stvrdí.
- **Dodání** – zásilka EMS bude dodána následující pracovní den po dni podání nejpozději do 14 hodin. V případech určených poštou (ve vybraných místech) lze sjednat, že zásilka bude dodána i v kraší době. Odesílatel může požádat, aby zásilka podaná v pátek byla dodána v sobotu. Ve vybraných místech lze zásilky za příplatek dodat i v neděli a státem uznaný svátek. Zásilku EMS pošta vydá příjemci za podmínky, že její převzetí potvrdí.

Parametry služby

Parametr	Popis
Stvrzení podání	Ano (Adresní štítek)
Dodání proti potvrzení převzetí	Ano
Odpovědnost	Za ztrátu, poškození nebo úbytek až do výše Udané ceny (max. 100 000 Kč).
Maximální hmotnost	20 kg (při podání se hmotnost zjišťuje s přesností na 10 g)
Minimální rozměry	15 x 10,5 cm
Maximální rozměry	Žádný z rozměrů nesmí přesahovat 120 cm; součet délky, šířky a výšky u zásilek pravidelných tvarů nesmí být větší než 200 cm. Zásilky nepravidelných tvarů se posuzují obdobně.

Příplatky za Udanou cenu	Cena
• do 30 000 Kč Udané ceny	zdarma
• nad 30 000 Kč za každých započatých 10 000 Kč Udané ceny	12 Kč

Chcete vědět, kolik za svoji zásilku zaplatíte?

Využijte kalkulačtor na www.ceskaposta.cz.

ceník

Do hmotnosti	1 kg	2 kg	3 kg	4 kg	5 kg	10 kg	15 kg	20 kg
Cena	112 Kč	120 Kč	128 Kč	136 Kč	143 Kč	171 Kč	204 Kč	240 Kč

Cena je uvedena bez příplatku za Udanou cenu.

www.ceskaposta.cz

Doplňkové služby a příplatky

- **Dodejka**
Odesílateli bude předáno písemné potvrzení prokazující dodání zásilky příjemci.
- **Dodání do vlastních rukou**
Pošta dodá zásilku:
– je-li adresátem fyzická osoba, jen adresátovi, zmocněnci adresáta, zákonnému zástupci adresáta nebo zmocněnci zákonného zástupce adresáta;
– je-li adresátem právnická osoba, jen oprávněné osobě.
- **Dodání do vlastních rukou výhradně jen adresáta**
Je-li adresátem fyzická osoba, odesílatel může požadovat, aby zásilka byla dodána výhradně jen adresátovi.
- **Dobírka**
Při dodání pošta od příjemce vybere odesílatelem stanovenou peněžní částku (dobírková částka). Následně ji vyplatí odesílateli nebo odesílatelem určené osobě, v hotovosti nebo převodem na určený účet.
- **Bezdokladová dobírka**
V případě, že své podání realizujete formou **datového souboru**, můžete tuto službu využít pro snížení administrativní zátěže. 
- **Zkrácení lhůty pro vyzvednutí zásilky**
Na poště je zásilka standardně uložena 15 dní. Odesílatel může požádat o zkrácení lhůty na 3 dny nebo na 10 dní.
- **Prodloužení lhůty pro vyzvednutí zásilky**
Na poště je zásilka standardně uložena 15 dní. Odesílatel může tuto lhůtu prodloužit na jeden měsíc.
- **Křehké**
Pošta zachází se zásilkou se zvláštní opatřeními. Lze využít k zásilkám do hmotnosti 10 kg.
- **Odpovědní zásilka**
V případě, že zákazník (adresát Odpovědní zásilky) na základě smlouvy využije této služby, cenu za službu neplatí odesílatel, ale adresát. Udaná cena Odpovědní zásilky nesmí převyšit částku 30 000 Kč. Službu nelze kombinovat s ostatními doplňkovými službami. 
- **Datové soubory z T&T**
Na základě této služby získáte informace o svých zásilkách, které vám bude Česká pošta zasílat denně elektronickou poštou. 

EMS vnitrostátní



• Převzetí zásilky u odesílatele

Ve vybraných místech může pošta zásilku převzít i přímo u vás doma nebo v sídle vaší provozovny.

• Dodání zásilky EMS v neděli a ve státem uznaný svátek

O službu žádá odesílatel.

Doplňkové služby a příplatky <small>Kromě ostatních cen za podanou zásilku</small>	Cena
Dodejka	6 Kč
Dodání do vlastních rukou	6 Kč
Dodání do vlast. rukou výhradně jen adresáta	6 Kč
Dobírka <small>(dále se připočítává cena za poštovní dobírkovou poukázku nebo dobírkovou složenkou)</small>	12 Kč
Bezdokladová dobírka	6 Kč
• dobírková částka do 5 000 Kč	30 Kč
• dobírková částka do 50 000 Kč	40 Kč
• za každých dalších započatých 10 000 Kč	+ 5 Kč
Zkrácení lhůty pro vyzvednutí zásilky	zdarma
Prodloužení lhůty pro vyzvednutí zásilky	15 Kč
Křehké	25 Kč
Odpovědní zásilka	1 Kč
Převzetí zásilky u odesílatele	80 Kč
Dodání v neděli a státem uznaný svátek	80 Kč

O dalších doplňkových službách a příplatcích se můžete informovat v kompletním ceníku služeb České pošty na www.ceskaposta.cz nebo na každé poště.

Způsob úhrady

V hotovosti, poštovními známkami, a navíc pro smluvní zákazníky otiskem výplatního stroje, bezhotovostní úhradou cen poštovních služeb nebo převodem z účtu.



Slevy

Smluvním zákazníkům Česká pošta poskytuje následující slevy:

• Množstevní

– výše slevy závisí na objemu měsíčního podání zásilek EMS.

• Technologické

– elektronické podání datového souboru k zásilkám (adresní údaje, požadované služby atd.).

Podání

Odesílatel je povinen uvést na Adresním štítku cenu, kterou oceňuje vložený obsah. Udaná cena nesmí převyšit částku 100 000 Kč. Zásilka nad 15 kg musí být upravena tak, aby umožňovala bezpečnou a snadnou manipulaci, tj. aby s ní mohly bezpečně a snadno manipulovat dvě osoby.

www.ceskaposta.cz

Dodání

Informace o dodání zásilky EMS je možné získat prostřednictvím naší služby on-line – Sledování zásilek na www.ceskaposta.cz nebo na bezplatné telefonní lince **800 177 889**. Informace jsou dostupné následující den po dni podání zásilky.

Doba pro dodání zásilek

Zásilky EMS podané v prac. dnech budou dodány ve vybraných místech následující den do doby uvedené v tabulce, v ostatních místech nepozději do 14.00 hod.

Místo pro dodání	Čas	Místo pro dodání	Čas
100–199 Praha	12.00	470 Česká Lípa	12.00
256 Benešov u Prahy	10.00	500–502 Hradec Králové	12.00
266 Beroun	10.00	506 Jičín	11.00
269 Rakovník	11.00	511 Turnov	12.00
272 Kladno	11.00	513 Semily	12.00
276 Mělník	10.00	518 Pouchov nad Křežnou	10.00
280 Kolín	10.00	530–532 Pardubice	13.00
284 Kutná Hora	10.00	537 Chrudim	13.00
288 Nymburk	10.00	541 Trutnov	12.00
293 Mladá Boleslav	10.00	547–548 Náchod	10.00
300–329 Píseň	11.00	551 Jaroměř	10.00
337 Rokycany	14.00	560 Česká Třebová	10.00
339 Klatovy	10.00	562 01 Ústí nad Orlicí	13.00
344 Domažlice	10.00	565 Choceň	14.00
347 Tachov	10.00	568 Svitavy	12.00
350 Cheb	10.00	580–581 Havlíčkův Brod	12.00
353 Mariánské Lázně	10.00	591 Zdar nad Sázavou	11.00
356 Sokolov	10.00	669–670 Znojmo	10.00
390–361 Karlovy Vary	11.00	674 Třebíč	12.00
370–372 České Budějovice	11.00	678 Blansko	13.00
377 Jindřichův Hradec	10.00	682 Vyškov	12.00
381 Český Krumlov	11.00	686 Uherské Hradiště	12.00
383 Prachalice	10.00	690 Břeclav	12.00
386 Strakonice	13.00	701–702 Ostrava	12.00
390 Tábor	12.00	733 Karvina	11.00
393 Pehřimov	10.00	736 Havířov	11.00
397 Písek	10.00	737 Český Těšín	12.00
405–406 Děčín	11.00	738 Frydek-Místek	12.00
408 01 Rumburk	11.00	741 Nový Jičín	10.00
410 Lovosice	11.00	746 Opava	13.00
412 01 Litoměřice	11.00	750 Pterov	12.00
430 Chomutov	11.30	755 Vsetín	12.00
431 11 Jirkov	11.30	760–762 Zlín	12.00
431 51 Klášterec nad Ohří	11.30	763 26 Luhačovice	12.00
432 01 Kadaň	11.30	767 Kroměříž	12.00
434 Most	13.00	770–782 Olomouc	12.00
438 Zatec	10.00	787 Šumperk	12.00
440 01 Louny	11.00	790 Jeseník	11.30
460–462 Liberec	13.00	792 Bruntál	10.00
466–467 Jablonec n. Nisou	12.00	796–797 Prostějov	12.00

Aktuální seznam míst, ve kterých jsou zásilky dodávány v neděli a státem uznané svátky, i seznam míst s upravenou dobou dodání získáte u svého obchodního zástupce, na www.ceskaposta.cz nebo na každé poště.

Alternativní služby

Cenný balík se službou Plněno nebo Obchodní balík.

Kontakt

V případě potřeby bližších informací, prosím, kontaktujte svého obchodního zástupce nebo volejte na zákaznickou linku **840 111 244**.



EMS do zahraničí



Co je služba EMS?

Expresně i do zahraničí. Službu EXPRESS MAIL SERVICE můžete využít do více než 120 zemí světa. Máte jistotu, že vaše dokumenty a zboží budou přepraveny nejrychlejším možným způsobem.

Proč používat službu EMS?

- **Podání** – zásilku EMS můžete podat na všech poštách. Ve vybraných místech nebo na základě dohody o pravidelném podávání zásilek EMS může pošta zásilku převzít u vás doma nebo v sídle vaší provozovny.
- **Dodání** – pošta zajistí, že zásilky EMS budou nejrychlejším možným způsobem odeslány do země určení a tam dodány v době stanovené zemí určení.
- **Rozmanitost služby** – poslat můžete již obálky o rozměru 16,2 x 22,9 cm až po velké balíky.
- **Sledování zásilek** – prostřednictvím naší služby on-line (Track & Trace) na www.ceskaposta.cz nebo na bezplatné telefonní lince **800 177 889**.

Podání

V případě zásilek adresovaných mimo EU je třeba vyplnit celní prohlášení, které je součástí Adresního štítku. Pokud obsah zásilky podléhá v zemi určení celní kontrole, připojte vyplněné celní prohlášení, případně další doklady, které české nebo zahraniční celní úřady vyžadují. Máte ovšem možnost zásilku podat i bez toho, že by byla předem celně projednána. V takovém případě zmocňujete přímo Českou poštu, aby vás při celním řízení zastoupila. Je-li však obsahem zásilky zboží obchodního charakteru, zásilka musí být celně projednána před podáním.

Chcete vědět, kolik za svoji zásilku zaplatíte?

Využijte kalkulátor na www.ceskaposta.cz.

Kontakt

V případě potřeby bližších informací, prosím, kontaktujte svého obchodního zástupce nebo volejte na zákaznickou linku **840 111 244**.

Parametry služby

Parametr	Popis
Stvrzení podání	Ano (Adresní štítek)
Dodání proti potvrzení převzetí	Ano
Odpovědnost	Výše odpovědnosti závisí na obsahu zásilky (zboží nebo dokumenty).
Maximální hmotnost	30 kg, není-li v zahr. podmínkách pro zásilky EMS stanoveno jinak.
Minimální rozměry	16,2 x 22,9 cm
Maximální rozměry	Žádný z rozměrů nesmí přesáhnout 150 cm a součet délky a největšího obvodu měřeného v jiném směru než délka nesmí přesáhnout 300 cm. Největší rozměry zásilky nesmějí přesáhnout největší přípustné rozměry stanovené zemí určení v zahr. podmínkách pro zásilky EMS.



EMS do zahraničí



Seznam zemí, do kterých lze zasílat zásilky EMS s čísly cenových skupin.

Albánie	104	Finsko	104	Kuba	107	Mongolsko	105	S. Marino	104
Ažírsko	104	Francie	104	Kuvajť	105	Mozambik	107	Salvador	106
Antigua a Barbuda	105	Gabon	105	Kypr	104	Myanmar	105	Saúdská Arábie	105
Argentina	107	Ghana	105	Kyrgyzstán	105	Německo	103	Singapur	105
Arménie	105	Gruzie	104	Lesotho	106	Nikaragua	106	Slovensko	100
Austrálie	107	Guinea-Bissau	105	Libanon	104	Nizozemské Antily	106	Slovinsko	102
Azerbájdžán	105	Hongkong	106	Libye	104	Nizozemsko	102	Spojené arabské emiráty	104
Bangladéš	106	Chile	105	Líby	104	Norsko	104	Spojené státy americké	105
Belgie	104	Chorvatsko	102	Lotyšsko	102	Nový Zéland	107	Švédsko	104
Bělorusko	102	Indie	105	Lucembursko	102	– Cookovy ostrovy	107	Šrí Lanka	105
Bhútán	106	Írán	105	Macao	105	– Niue	107	Španělsko	104
Bośnia a Hercegovina	102	Ísko	104	Madagaskar	105	Palau	106	Švédsko	104
Botswana	106	Itálie	104	Maďarsko	104	Panama	107	Švýcarsko	102
Brazílie	106	Ízrael	105	Makedonie	102	Papua-Nová Guinea	107	Tadžikistán	105
Bulharsko	102	Jamaika	105	Malajsie	105	Paraguay	106	Taiwan	106
Čad	105	Japonsko	106	Malawi	105	Peru	106	Tanzanie	105
Cerná Hora	102	Jemen	105	Maledívy	107	Polsko	101	Thajsko	106
Čína	106	Jižní Afrika	105	Malta	104	Portoriko	106	Tunisko	105
Dánsko	104	Jordánsko	105	Maroko	105	Portugalsko	104	Turecko	104
– Faerské ostrovy	104	Kajmanské ostrovy	106	Marshallovy ostrovy	106	Rakousko	102	Ukrajina	102
– Grónsko	105	Kanada	105	Mauricius	105	Rumunsko	104	Uruguay	105
Džibutsko	105	Katar	105	Mexiko	105	Rusko	104	Uzbekistán	105
Ekvádor	106	Kazachstán	105	Mikronésie	106	Rwanda	105	Velká Británie	104
Estonsko	104	Keňa	105	Moldavsko	104	Recko	104	Vietnam	105
Etiopie	105	Korejská republika	105	Monako	104	St. Kitts a Nevis	107	Zimbabwe	105

Ceník

Hmotnost do	Cenová skupina/Cena v Kč							
	100	101*	102	103	104	105	106	107
0,5 kg	230	230	600	700	700	900	1 000	1 100
1 kg	260	320	650	750	800	1 000	1 100	1 200
2 kg	310	340	700	800	900	1 200	1 400	1 600
3 kg	315	360	750	850	1 000	1 400	1 700	2 000
4 kg	320	380	800	900	1 100	1 600	2 000	2 400
5 kg	325	400	850	950	1 200	1 800	2 300	2 800
6 kg	330	420	900	990	1 300	2 000	2 600	3 200
7 kg	335	440	950	1 030	1 400	2 200	2 900	3 600
8 kg	340	460	1 000	1 070	1 500	2 400	3 200	4 000
9 kg	345	480	1 050	1 110	1 600	2 600	3 500	4 400
10 kg	350	500	1 100	1 150	1 700	2 800	3 800	4 800
11 kg	355	520	1 150	1 190	1 800	3 000	4 100	5 200
12 kg	360	540	1 200	1 230	1 900	3 200	4 400	5 600
13 kg	365	560	1 250	1 270	2 000	3 400	4 700	6 000
14 kg	370	580	1 300	1 310	2 100	3 600	5 000	6 400
15 kg	375	600	1 350	1 350	2 200	3 800	5 300	6 800
16 kg	380	620	1 400	1 390	2 325	4 000	5 600	7 200
17 kg	385	640	1 450	1 430	2 450	4 200	5 900	7 600
18 kg	390	660	1 500	1 470	2 575	4 400	6 200	8 000
19 kg	395	680	1 550	1 510	2 700	4 600	6 500	8 400
20 kg	400	700	1 600	1 550	2 825	4 800	6 800	8 800
21 kg	405	–	1 650	1 590	2 950	5 000	7 100	9 200
22 kg	410	–	1 700	1 630	3 125	5 200	7 400	9 600
23 kg	415	–	1 750	1 670	3 250	5 400	7 700	10 000
24 kg	420	–	1 800	1 710	3 375	5 600	8 000	10 400
25 kg	425	–	1 850	1 750	3 500	5 800	8 300	10 800
26 kg	430	–	1 900	1 790	3 650	6 000	8 600	11 200
27 kg	435	–	1 950	1 830	3 800	6 200	8 900	11 600
28 kg	440	–	2 000	1 870	3 950	6 400	9 200	12 000
29 kg	445	–	2 050	1 910	4 100	6 600	9 500	12 400
30 kg	450	–	2 100	1 950	4 250	6 800	9 800	12 800

* Cenová skupina 101 je určena pouze pro Polsko, které má omezení zásilek do 20 kg.
Cena za převzetí zásilky EMS u odesílatele: **80 Kč**. Cena se vybírá bez ohledu na počet převzatých zásilek EMS u jednoho odesílatele.

Poštovní poukázky vnitrostátní



Co jsou poštovní poukázky?

Nástroj platebního styku pro převod peněžních částek.

Proč používat poštovní poukázky?

- **Dostupnost** – Poštovní poukázky přijímají všechny pošty. Poukazované peněžní částky vplácí odesílatel v hotovosti nebo bezhotovostně z účtu v české měně.
- **Variabilita** – Jednoduché, spolehlivé a rychlé řešení pro převod peněžních částek, ať již jde o poukazování peněžních částek v hotovosti či na účet.

Poštovní poukázka A

Je určena k poukázání peněžní částky na účet vedený bankou. Odesílatel uhradí poukázanou peněžní částku v hotovosti.

Poštovní poukázka B

Je určena k výplatě poukázané peněžní částky příjemci v hotovosti. Odesílatel uhradí poukázanou peněžní částku převodem z bankovního účtu. Údaje o platbě lze předat poště na podacím dokladu, nebo předáním dat elektronickou formou. Výběr peněžní částky lze realizovat na kterékoliv poště.

Poštovní poukázka C

Je určena k výplatě poukázané peněžní částky příjemci v hotovosti. Odesílatel uhradí poukázanou peněžní částku v hotovosti.

Poštovní poukázka D

Je určena k výplatě poukázané peněžní částky příjemci v hotovosti ve lhůtě jednoho pracovního dne ode dne podání. Odesílatel uhradí poukázanou peněžní částku v hotovosti.

Doplňkové služby

Doplňkové služby lze zvolit jen společně se službou Poštovní poukázka B, Poštovní poukázka C nebo Poštovní poukázka D.

- **Dodejka**
V případě této doplňkové služby bude odesílateli předáno písemné potvrzení prokazující výplatu poukázané peněžní částky příjemci.
- **Dodání do vlastních rukou**
V případě této doplňkové služby bude poukázána peněžní částka vyplacena:
– je-li adresát fyzická osoba, jen adresátovi, zmocněnci adresáta, zákonnému zmocněnci adresáta nebo zmocněnci zákonného zástupce adresáta
– je-li adresátem právnická osoba, jen oprávněné osobě
- **Dodání do vlastních rukou výhradně jen adresáta**
V případě této doplňkové služby bude poukázána peněžní částka vyplacena výhradně jen adresátovi.
- **Termínovaná výplata**
V případě této doplňkové služby nebude poukázána peněžní částka vyplacena dříve než v den stanovený odesílatelem. Tento den musí spadat do období 30 dnů od podání.

Kontakt

V případě potřeby bližších informací, prosím, kontaktujte svého obchodního zástupce nebo volejte na zákaznickou linku **840 111 244**.

Ceník

Druh zásilky	Do částky včetně				
	200 Kč	1 000 Kč	5 000 Kč	50 000 Kč	Za každých dalších započatých 10 000 Kč
Poukázka A	22 Kč	22 Kč	22 Kč	33 Kč	6 Kč
Poukázka B písemně	26 Kč	26 Kč	26 Kč	36 Kč	6 Kč
Poukázka B datově	24 Kč	24 Kč	24 Kč	34 Kč	6 Kč
Poukázka C	35 Kč	35 Kč	35 Kč	46 Kč	11 Kč
Poukázka D	88 Kč	88 Kč	99 Kč	121 Kč	11 Kč

Doplňková služba	Cena	Poznámka
Termínovaná výplata	4 Kč	Kromě ostatních cen za podávanou poštovní poukázku
Dodejka	6 Kč	
Dodání do vlastních rukou	6 Kč	
Dodání do vlastních rukou výhradně jen adresáta	6 Kč	

Hybridní pošta



Co je Hybridní pošta?

Jde o komplexní řešení firemní korespondence pro hromadné podavatele. Klient předává data ke zpracování v elektronické podobě a Postservis je tiskne, obálkuje – tedy transformuje do fyzické podoby. Vyrobené zásilky okamžitě předává k doručení.

Klient může také předat dokumenty (např. vyplněné dotazníky) a Postservis zajistí jejich skenování a vyhodnocení, čímž je transformuje do elektronické podoby. Jednoduše řečeno, jde o přeměnu zásilek z elektronické podoby do fyzické a naopak. Do portfolia služeb patří i foliování do průhledných nebo barevných folií s možností inkoustového potisku.

Co všechno umíme?

- Tiskneme adresné i neadresné dokumenty, proměnlivá data, a to na ofsetový papír formátu A4 až A3 černobíle, s doplňkovou barvou (zelenou, červenou nebo modrou) nebo na papír lasercolor plnobarevně. Hmotnost papíru se může pohybovat od 80 do 200 g/m². Kvalita tisku je až 600 dpi.
- Obálkování do obálek C6, C5 a C5/6 s možností vkládání variabilního počtu listů a inteligentního vkládání až 4 druhů nepersonifikovaných příloh. Co se týká foliování, rozsah formátů je od A6 do A4, tloušťky max. 35 mm.

Co umí Hybridní pošta zpracovat?

- **Faktury, daňové doklady, upomínky**
(tisk, obálkování, rozeslání)
- **Direct-mail**
(tisk, obálkování, rozeslání)
- **Výpisy z účtů bank, stavebních spořitelen a penzijních fondů**
(tisk, obálkování, rozeslání)
- **Poukázky A**
(tisk i s průvodními dopisy, obálkování, rozeslání)
- **Dotazníky**
(obálkování, rozeslání a vyhodnocení odpovědí)
- **Náklady časopisů a katalogů**
(foliování, adresní příprava, rozeslání)
- **Brožury a katalogy**
(tisk a vazba; pouze Postservis České Budějovice)
- **Pohlednice, pozvánky, blahopřání, vizitky**
(plnobarevný tisk, obálkování, rozeslání; pouze Postservis České Budějovice)

Reference: banky, pojišťovny, spořitelny, síťové společnosti jako elektrárny, vodárny, plynárny, dále zdravotní pojišťovny, dopravní podniky, penzijní fondy a řada dalších firem. Z tohoto výčtu je zřejmé, že jsme důvěryhodní a zneužití vašich dat je na Postservisu zcela vyloučeno.

Co garantujeme

- Ochranu dat již při přenosu do Postservisu šifrováním.
- Ochranu dat při zpracování.
- Mlčenlivost zaměstnanců při styku s bankovním a poštovním tajemstvím, dle zákona č. 101/2000 Sb., o ochraně osobních údajů.
- Náhradu škody v případě poškození či zničení skladovaného materiálu.
- Náhradu škody v případě nedodržení termínu expedice.

Kontakt

Více informací na www.ceskaposta.cz nebo na informační lince České pošty: **840 111 244** (v pracovních dnech od 7:00 do 19:00 hod.), zpoplatněné běžným tarifem 1,33 Kč bez DPH za minutu při volání z pevné linky, nebo nás kontaktujte na adrese obchod.ozjc@cpost.cz.

Postservis České Budějovice je držitelem certifikátu systému jakosti ČSN EN ISO 9001:2001.



Výhody pro vás

Námi navrhovaná řešení jsou vždy otevřená, vysoce variabilní a nezavazují naše zákazníky k dlouhodobé spolupráci. Tu se snažíme dosahovat kvalitou služeb. Nabízíme vám své znalosti a zkušenosti ve vývoji jednoduchého, spolehlivého a variabilního řešení vzájemné spolupráce. Možný je postupný náběh spolupráce po etapách až po úplný outsourcing – kompletní převzetí zpracování firemní korespondence. Nejste omezeni množstvím zpracovávaných zásilek, zpracujeme sto i milion dopisů. Dalšími výhodami pro vás jsou:

Úspora času

- Rychlý přenos dat, tisk, kompletace zásilek a předání zásilek do poštovní přepravy.
- Rychlé zajištění materiálu.
- Možnost zpracování vrácených zásilek (skenování formulářů).

Úspora peněz

- Převzetí nákladů za skladové hospodářství.
- Levnější materiál vzhledem k jeho nákupu ve velkém.
- Možnost získat věrnostní a množstevní slevu a slevu za termínování zakázek.

Spolehlivost a flexibilita

- Přizpůsobení vašim potřebám – konzultace konečné podoby dokumentu.
- Návaznost na klasické poštovní služby (tisk poukázek, zásilky s dodejkou, do vlastních rukou atp.).

Celostátní působnost

- Postservis je přímo napojen na poštovní síť, a tak jsou zásilky obvykle doručeny následující den po jejich zkompletování.
- Tři vzájemně zastupitelná střediska v ČR (kompatibilní technické vybavení).

Přehlednost zpracování

- Možnost sledování stavu zakázky on-line přes internet.
- Možnost vyhledávání tištěných dokumentů on-line v elektronickém archivu.

Klasické zpracování korespondence	
1	Příprava obsahu dokumentu
2	Tisk dokumentu
3	Kontrola úplnosti tisku
4	Skládání dokumentů
5	Obálování dokumentů
6	Razítkování, orážení, lepení známek
7	Odvoz obálek na poštu, podání
-	Předání obálek k další poštovní přepravě
-	Doručení adresátům

Hybridní pošta	
1	Příprava obsahu dokumentu
2	Odeslání dat pro tisk dokumentů přes dat. síť
-	Přijem zakázky a její zaevidování
-	Formátování dokumentů
-	Tisk dokumentů
-	Obálování dokumentů
-	Vyúčtování zakázky
-	Předání obálek k další poštovní přepravě
-	Doručení adresátům

Datové schránky



Co je datová schránka a k čemu slouží?



Datová schránka je elektronické úložiště, které je určeno k doručování datových zpráv a k provádění úkonů vůči orgánům veřejné moci. Tento způsob komunikace plně nahrazuje klasický způsob doručování v listinné podobě.

Dokument, dodaný prostřednictvím datové schránky, bude mít stejnou právní váhu, jako dopis s pruhem, tedy doporučená zásilka, a to i do vlastních rukou. Datové schránky jsou zřízeny podle zákona č. 300/2008 Sb. Správcem Informačního systému datových schránek je Ministerstvo vnitra. Provozovatelem Informačního systému datových schránek je Česká pošta, s.p.

Budu tedy mít i já (můj podnik, můj úřad) datovou schránku?

- Jste-li fyzická osoba nebo podnikající fyzická osoba, popřípadě právnická osoba nezapsaná do obchodního rejstříku, můžete si o zřízení datové schránky požádat, a využívat výhod zaručené a bezpečné komunikace s orgány veřejné moci z pohodlí svého domova či kanceláře.
- Právníkům osobám zapsaným do obchodního rejstříku a orgánům veřejné moci bude datová schránka zřízena ze zákona.

Jak mohu datovou schránku získat?

Jste-li fyzická osoba, podnikající fyzická osoba nebo právnická osoba nezapsaná do obchodního rejstříku, můžete si požádat o zřízení datové schránky na kterémkoliv pracovišti Czech POINT. Také můžete navštívit stránky www.datoveschranky.info, kde jsou popsány další možné způsoby, jak podat žádost o zřízení datové schránky. Vyřízení žádosti je zdarma a k jejímu vyřízení budete potřebovat doklad o Vaší totožnosti. Na základě podané žádosti bude datová schránka zřízena do tří dnů. Přístupové údaje obdržíte poštovní zásilkou. Jste-li odpovědná osoba orgánu veřejné moci nebo právnické osoby, očekávejte, že vám dle zákona č.300/2008 Sb., budou zaslány přihlašovací údaje automaticky.

Jak budu moci využít datovou schránku v budoucnu?

Od 1. 1. 2010 budete moci jako fyzická osoba, podnikající fyzická osoba nebo právnická osoba využívat datovou schránku i pro zaslání faktur a dokumentů podobného charakteru jiným fyzickým či právnickým osobám. Od 1. 7. 2010 budete moci využít datovou schránku pro libovolnou zaručenou komunikaci.

Kdo je oprávněn k přístupu do datové schránky?

V případě fyzické osoby je k přístupu oprávněna fyzická osoba, pro níž byla datová schránka zřízena. K přístupu do datové schránky právnické osoby je oprávněn statutární orgán právnické osoby, člen statutárního orgánu právnické osoby nebo vedoucí organizační složky podniku zahraniční právnické osoby zapsané v obchodním rejstříku, pro než byla datová schránka zřízena. V případě orgánu veřejné moci je k přístupu oprávněn vedoucí orgánu veřejné moci, pro něhož byla datová schránka zřízena. Oprávněná osoba může k přístupu do datové schránky pověřit i další osobu a stanovit jí rozsah přístupu do datové schránky. Může též ustanovit tzv. administrátora, který bude za ni pověřování dalších osob provádět.

Jak se přihlásím do své datové schránky?

Pro přihlášení potřebujete počítač s připojením k internetu a přihlašovací údaje s uvedením adresy příslušné webové stránky. Vlastníte-li přihlašovací certifikát, budete potřebovat odpovídající čtečku. Vlastní přihlášení provedete na příslušné webové stránce za použití zasláného jména a hesla případně certifikátu. Také je možné, že vaše firma nebo úřad používá spisovou službu nebo nějaký systém pro správu dokumentů. V tomto případě se nebudete hlásit vůbec a pracujete obvyklým způsobem s elektronickou spisovou službou nebo se systémem pro správu dokumentů.



Jaké zprávy nejsou přenášeny informačním systémem datových schránek?

Informační systém datových schránek není určen pro zprávy tajné, není určen pro zprávy, jejichž povaha neumožňuje doručení informačním systémem datových schránek, a není nutné jím zasílat zprávy, které nemají číslo jednací, popřípadě zprávy, které jsou doručovány jiným bezpečným způsobem (např. elektronicky podepsaným e-mailem, doručeným do elektronické podatelny jiného úřadu).

Jak mám podat žádost o zneplatnění přístupových údajů?

Na přepážce Czech POINT sdělte svůj požadavek na zneplatnění přístupových údajů, operátor vyplní elektronický formulář žádosti o zneplatnění přístupových údajů, vytiskne a předloží k podpisu. Následně vytiskne potvrzení o podání žádosti a opět jej předloží k podpisu. Poté odejde automaticky vytvořený e-mail s odkazem na aktivační portál, kde dojde k vygenerování nových přístupových údajů.

Komu mohu odesílat a od koho mohu přijímat dokumenty?

	OVM	PO	Podnikající FO	FO
Kdo jsem?				
Orgán veřejné moci (OVM)	ANO	ANO	ANO*	ANO*
Právnícká osoba (PO)	ANO	NE	NE	NE
Podnikající fyzická osoba	ANO*	NE	NE	NE
Fyzická osoba (FO)	ANO*	NE	NE	NE

* Podnikající fyzické osoby a fyzické osoby, pokud mají zřízenou DS.

Kdy je zpráva považována za doručenu?

Dokument, který byl dodán do datové schránky, je doručen okamžikem, kdy se do datové schránky přihlásí osoba, která má, s ohledem na rozsah svého oprávnění, přístup k dodanému dokumentu. Nepřihlásíte-li se do datové schránky ve lhůtě 10 dnů ode dne, kdy byl dokument dodán do datové schránky, považuje se tento dokument za doručení posledním dnem této lhůty.

Doručení dokumentu má stejné právní účinky jako doručení do vlastních rukou.

Co když mé přihlašovací údaje ztratím nebo zapomenu?

V případě ztráty nebo odcizení přístupových údajů do datové schránky můžete na přepážce Czech POINT podat žádost o zneplatnění přístupových údajů a vystavení nových. Operátor s Vámi vyplní příslušné formuláře, na základě kterých dojde k vygenerování nových přístupových údajů.

Opětovné vydání přístupových údajů k datové schránce během 3 let je zpoplatněno částkou 200 Kč. Vždy uchovávejte přístupové údaje k datové schránce na bezpečném místě.

Je služba zpoplatněna?

Pro uživatele je komunikace zcela zdarma a je financována ze státního rozpočtu. Zpoplatněna bude až privátní a obchodní komunikace počínaje datem 1. 7. 2010.

Prvním listopadem končí přechodné období mezi 1. 7. a 31. 10. 2009, kdy si každý mohl libovolně vyzkoušet svou datovou schránku. K 1. 11. 2009 budou všechny ze zákona zřízené datové schránky automaticky aktivovány a začne do nich být orgány veřejné moci doručována úřední korespondence.

Kontakt

Další informace získáte na telefonní lince **270 005 200** nebo na www.datoveschranky.info