

# Poštové zvesti

## pre firmy

### Úvodné slovo

V rubrike služby ste si už zvykli na aktuálne informácie a novinky, ktorými vám chceme uľahčiť výber tých správnych poštových služieb pre vaše podnikanie. A keďže pošta, to nie sú len listy a balíky, tentoraz vám prinášame zaujímavé informácie a pripravované novinky v našich finančných službách.

Jesenné obdobie je aj obdobím konferencií a seminárov. Pre takmer tisícku firemných zákazníkov sme zorganizovali ďalšiu sériu prezentácií v trinástich mestách Slovenska. Veríme, že ste na nich získali cenné informácie o realizo-

vaných aj pripravovaných zmenách v našich službách a strávili ste čas príjemne aj účelne.

Sme radi, že nás vnímate ako dlhodobého partnera, na ktorého sa môžete spoľahnúť, ako spoločnosť, ktorá robí veľké kroky na zlepšenie a zjednodušenie komunikácie s vami. Želáme vám úspešný nový rok, veľa spokojných zákazníkov a samé správne rozhodnutia, ktoré posunú vašu spoločnosť aj vašich zamestnancov dopredu. PF 2010.

(red)

- **Predstavenie nového riaditeľa sekcie predaja firemným zákazníkom**  
(strana 2)
- **Finančné služby pošty – riešenie pre každý biznis**  
(strana 3)
- **Z firemných prezentácií**  
(strana 4)

Ďakujeme vám za spoluprácu v roku 2009  
a želáme šťastný nový rok 2010.

Vedenie obchodného tímu Slovenskej pošty



# Ing. Miroslav Beňo je novým riaditeľom Sekcie predaja firemným zákazníkom

Miroslav Beňo má za sebou silné technické zázemie s preukázateľnými obchodnými úspechmi. Pôsobil vo vysokých manažérskych pozíciách v rôznych spoločnostiach na Slovensku. Na Slovenskej pošte, a. s., pôsobí ako sekčný riaditeľ od októbra tohto roku.



Ako absolvent Slovenskej technickej univerzity pôsobil istý čas v odbore informačných technológií so zameraním na databázové systémy. Obchodu a marketingu sa venuje od roku 1996, keď sa stal zodpovedným za vedenie predajného kanála pre veľkých zákazníkov vo firme Sybase Slovakia, a. s. Niekoľko rokov bol obchodným a marketingovým riaditeľom v EuroWeb Slovakia, kde pôsobil aj ako podpredseda predstavenstva.

Za šesť rokov pôsobenia v spoločnosti Slovak Telekom, a. s., si vyskúšal prácu v oblasti riadenia account manažérov, plánovania, stratégie či podpory predaja pre biznis zákazníkov. Pred príchodom

na Slovenskú poštu, a. s., bol obchodným riaditeľom v SAS Slovakia, s. r. o.

Má bohaté teoretické vedomosti aj praktické skúsenosti s riadením veľkých tímov, a to i v medzinárodnom prostredí. Absolvoval niekoľko profesionálnych školení v rôznych mestách Európy. Svoju riadiacu prácu na Slovenskej pošte berie ako obrovskú výzvu, pretože pošta práve prechádza komplikovaným obdobím, keď musí čeliť nielen finančnej a ekonomickej kríze, ale i predčasnému otvoreniu trhu s hybridnou poštou.

Jeho cieľom je najmä systémová starostlivosť o veľkých firemných zákazníkov Slovenskej pošty, odborné poradenstvo, riešenie požiadaviek klientov a, prirodzene, profesionálny predaj služieb Slovenskej pošty. Tieto kroky, týkajúce sa firemných zákazníkov, považuje za kľúčové v príprave na úplnú liberalizáciu roku 2013.

## rozhovor so zákazníkom

1. Ako vnímate zmeny na Slovenskej pošte v poslednom období, najmä v kontexte vzniku regionálnych obchodných centier?
2. Aké produkty alebo služby Slovenskej pošty využívate a ako ste s nimi spokojní?
3. Ako hodnotíte spoluprácu so Slovenskou poštou z hľadiska vašej činnosti a čo by ste privítali v jej ponuke?

**PhDr. František Novotný,**  
vedúci odboru vnútornej správy  
Obvodný úrad Prešov

1. Vznik regionálnych obchodných centier je jedným z obrovských plusov činnosti SP. Hodnotím ho veľmi pozitívne. Myslím, že SP urobila v poslednom období obrovský krok vpred. Tento názor mám aj ako súkromná osoba.
2. Obvodný úrad Prešov využíva široké spektrum produktov, v poslednom období je to Zberná jazda. Aj s touto službou sme veľmi spokojní.
3. Spolupráca so SP je viac než uspokojivá, najmä spolupráca s Regionálnym obchodným centrom je na vysokej kvalitatívnej a profesionálnej úrovni, predovšetkým vďaka pani Mgr. Babčákovej. V ponuke SP by sme privítali, keby nám boli v rámci Zberných jazd doručené aj balíky s hmotnosťou nad 15 kg. Zároveň by sa mohlo skvalitniť triedenie zásielok, aby sa ich doručovanie zbytočne nezdržovalo.

**Attila Gyóry**  
Családi Könyvklub, s.r.o.,  
Distribúcia kníh

1. Naša firma spolupracuje so SP už od roku 1996. Môžem úprimne povedať, že za trinásť rokov úspešného vývoja našej firmy, sa stala SP profesionálnou a skutočne vyspelou spoločnosťou. Vznikom regionálnych obchod-

ných centier sa dá vyriešiť akýkoľvek problém rýchlo a bez siahodlých telefonátov. Stačí zavolať jednu kompetentnú osobu, nášho account manažéra, a môžeme vybaviť vyskytnuté udalosti bez ohľadu na to, či vieme, komu naša prosba vo veľkej celoštátnej firme patrí.

2. Naša firma už od začiatku využíva rôzne produkty SP – od listov 1. triedy po podaj balíkov na dobierku. Pri balíkoch nám cenovo najlepšie vyhovuje práve SP. Na začiatku našej spolupráce sme mali viac reklamácií, v súčasnosti je to len 0,01 %. Vyskúšali sme aj iné firmy, ale reklamácií bolo podstatne viac. Využívame aj podaj nášho direct marketingového katalógu na adresu. Teraz, po vzniku regionálnych obchodných centier, môžeme podaj ešte zefektívniť, lebo vieme lepšie využívať možnosti, ktoré nám poskytuje pošta, napríklad podaj letákov. Ponuku tejto služby považujem za ukážku flexibility SP. Vyskúšali sme aj predaj našich produktov prostredníctvom POSTshopu – túto službu však ešte nemôžem pochváliť. Náš sortiment by bolo výhodnejšie predávať na malých poštách a práve tie zatiaľ nie sú na predaj nášho tovaru dostatočne vybavené.

3. Hodnotenie je veľmi ťažké. Nemôžem povedať, že je super, tak by som nechal poštu sedieť s vyloženými nohami, ale môžem povedať, že pošta je teraz taká firma, s ktorou sa dá dlho-

dobro spolupracovať. Dá sa na ňu spoľahnúť a myslím, že je na dobrej ceste, aby sa stala takou firmou, akou má veľká firma byť. Mala by sa stále rozvíjať, zdokonaľovať a prevziať do praxe všetky dobré novinky. Určite nie je jednoduché stále si udržať pri toľkých zákazníkoch vysokú kvalitu, ale keď sa bude naďalej rozvíjať aspoň tak, ako doteraz, nebude mať pošta nijaké problémy.

**JUDr. Zuzana Loffayová,**  
Office Manager  
MEDIREL-SLOVAKIA, s. r. o.

1. Zmeny vnímame kladne, najmä vzhľadom na to, že ako pomerne veľký klient SP by sme mali mať pri poštových službách osobitnú starostlivosť.
2. Využívame predovšetkým zasielanie klasických obyčajných a doporučených zásielok, najmä zasielanie adresných zásielok (direct mailingov) vybraným klientom (lekárne, lekári), ako aj zasielanie balíkov a dobierok. Spočiatku boli so zásielkami určité problémy. Hlavným dôvodom bolo väčšie množstvo uvedených zásielok a neochota pracovníkov pošty. Postupne sa však situácia zásadne zlepšila a momentálne sme so službami SP spokojní.
3. Spoluprácu hodnotíme pozitívne. Oceňujeme záujem zo strany pani Gondárovej, ktorá promptne reaguje na všetky naše dopyty a požiadavky.

# Finančné služby pošty – riešenie pre každý biznis

Prepájame virtuálny svet bankových prevodov s reálnym životom vašich zákazníkov

Slovenská pošta sa nezameriava iba na prepravu listov a balíkov. Ponúkame vám aj výhodné riešenia v oblasti finančných služieb. Ak hľadáte prepojenie medzi peňaženkou vašich zákazníkov a vašim účtom, sme správnou voľbou. Naše finančné služby využívajú široké spektrum rôznych inštitúcií a spoločností, mesačne prepravíme viac ako 600 miliónov eur.

## Zabezpečíme vám:

### ■ INKASOVANIE HOTOVOSTNÝCH PLATIEB

**Poštový poukaz na účet a Poštový poukaz ekonomický**, to je tá správna voľba, keď potrebujete od svojich zákazníkov zinkasovať úhrady za poskytnuté služby, tovar či úhradu rôznych nedoplatkov alebo úhrady akýchkoľvek iných aj príležitostných platieb. V rámci služby zrealizujeme výber hotovostných platieb, poukážeme vám ich na účet a poštou, prípadne elektronicky vám zašleme vyúčtovanie.

V prípade záujmu vám zabezpečíme aj **výrobu a tlač platobných dokladov**, na ktoré dotlačíme údaje podľa vašich požiadaviek; môžete si ich dať vyrobiť aj ako súčasť obchodného listu. Ak nemáte možnosť odovzdať doklady platiťelom osobne, doručíme im ich namiesto vás.

**SIPO** – cesta k úspešnému výberu zálohových alebo pravidelných platieb. Zákazníci vám môžu uhrádzať platby nielen mesačne, ale aj štvrťročne či polročne – v hotovosti alebo bezhotovostne. Môžete si zvoliť periodicitu odvádzania zinkasovaných peňazí podľa vašej potreby. Údaje o zinkasovaných platbách vám zašleme spôsobom, ktorý vám bude vyhovovať – v tlačenej podobe, na kompatibilnom médiu či pomocou elektronického prenosu. Ak vaši zákazníci zabúdajú platiť účty, môžete využiť upomínanie platieb. Po uplynutí lehoty splatnosti dokladu zákazníkovi automaticky doručíme upomienku.

Ak si lámete hlavu nad tým, ako ušetriť čas a náklady na administratívne práce, vhodným riešením je **možnosť príjmu prihlášok a odhlášok vašich odberateľov priamo na pošte**.

### ■ VÝPLATA HOTOVOSTI

**Poštový poukaz na výplatu** – nemajú všetci vaši zákazníci, klienti či zamestnanci bankový účet, na ktorý by ste im mohli zasielať preplatky, odmeny, mzdy, dividendy či poistné plnenia? Zašlite im ich v hotovosti na adresu. Pri podaní poštových poukazov nemusíte chodiť na poštu. Platby môžete jednoducho odoslať elektronicky priamo zo svojej kancelárie. Existuje niekoľko spôsobov, ako nám ich môžete zaslať. O možnostiach odosielania podkladov vám kedykoľvek ochotne poradíme.

Súčasťou služby je tlač i doručenie dokladov, výplata peňazí a výstupy o vyplatených, či nevyplatených platbách.

Pri zadávaní elektronických platieb nepotrebujete byť odborníkom na informačné technológie, stačí, ak si stiahnete typovací program z našej webovej stránky a údaje o platbách jednoducho vpišete.

**SIPO** – prostredníctvom tejto služby môžete realizovať nielen inkaso platieb, ale aj výplatu preplatkov.

### ■ ODVODY HOTOVOSTÍ

Potrebujete sústrediť tržby svojich pobočiek roztrúsených po celom Slovensku na svoj účet? Každá pošta je vám k dispozícii na odvod tržieb prostredníctvom **Poštového poukazu na účet** alebo **Vkladu hotovosti na podnikateľský účet** v Poštovej banke.

Ak chcete získať bližšie informácie o našich službách, môžete kontaktovať svojho account manažera, prípadne využiť bezplatnú zákaznícku linku 0800 122 413.

### ■ NOVINKY

Aj finančné služby stále prispôbujeme vašim potrebám a požiadavkám. V roku 2010 pripravujeme tieto úpravy:

■ **nové tlačivá poštových poukazov**, ktoré nebude treba tlačiť obojstranne. Potlačená bude len predná strana tlačiva, zadná zostane prázdna.

■ **nový bezplatný typovací program pre Poštové poukazy na výplatu**, ktorý umožňuje vytvoriť elektronický súbor platieb určených na výplatu. Doterajší „DOSovský“ program nahradíme novou modernou aplikáciou pracujúcou v prostredí Windows. Tento typovací program bude umiestnený na stránke [www.posta.sk](http://www.posta.sk), odkiaľ si ho budete môcť jednoducho stiahnuť. Zároveň, v prípade vášho trvalého pripojenia do internetovej

siete, získate využitím tohto typovacieho programu automatickú aktualizáciu číselníkov (napr. PSČ a cien).

■ **zníženie hranice na podaj Poštových poukazov ekonomických** – lacnejšie čiernobiely poukazy budete môcť využívať už pri nižšom ročnom podaji. Hranicu sme znížili na 500-tisíc podaných poukazov na účet v predchádzajúcom roku.

**Veríme, že plánované zmeny budú pre vás prínosom a prispesú k zvýšeniu vašej spokojnosti s našimi službami.**

### Optimalizácia regionálnych poštových centier

K 30. 9. 2009 sme zrušili 15 RPC (regionálnych poštových centier) a zároveň sme k 1. 10. 2009 zriadili 8 ORP (oblastných riaditeľstiev pôšt). Cieľom týchto zmien je optimalizovať riadiace a výkonné činnosti zabezpečované v pôsobnosti bývalých RPC. Sídla nových ORP sú v sídlach krajských miest – Košiciach, Prešove, Banskej Bystrici, Žiline, Trenčíne, Nitre, Trnave a Bratislave.

## Z firemných prezentácií

Slovenská pošta si neustále uvedomuje dôležitosť priameho kontaktu so zákazníkmi, preto aj v tomto roku pripravila pre svojich firemných klientov prezentačné dni. Zatiaľ čo v roku 2008 sme všetci žili eurom, tentoraz sa prezentácie niesli v duchu myšlienky „Získajte aktuálne informácie o našich službách“. Od 19. októbra do 12. novembra 2009 sa uskutočnilo 26 prezentácií, na ktoré sme pozvali asi 1300 zástupcov z viac ako 600 firiem a spoločností celého Slovenska.



Cieľom tohtoročných prezentácií bolo poskytnúť zákazníkom základné informácie o realizovaných, ale aj pripravovaných zmenách predovšetkým v oblasti produktov a služieb. Dôvody, pre ktoré Slovenská pošta pristúpila k týmto zmenám, sú najmä skvalitňovanie služieb, vyššia pridaná hodnota pre zákazníka a plnenie požiadaviek trhu.



Významnou novinkou je sprehľadnenie Tarify, Poštových a Obchodných podmienok. Tie sú po novom rozdelené samostatne na jednotlivé druhy zásielok a služieb, takže všetky potrebné informácie o konkrétnom produkte môže zákazník nájsť na jednom mieste. V oblasti služieb stojí za pozornosť napríklad možnosť podaja zásielok prostredníctvom P. O. BOX-u, čo umožňuje podávať zásielky bez čakania na ich spracovanie a zaručuje vyšší komfort pre zákazníka. Potvrdené doklady vloží pošta po spracovaní zásielok späť do P. O. BOX-u zákazníka.

Prezentácie sa niesli v príjemnej atmosfére a zákazníci sa najväčšmi zaujímali o finančné služby a rozličné formy úhrady poštovného, najmä prostredníctvom diaľkovej kreditácie výplatných strojov. Ide o moderný spôsob frankovania zásielok s možnosťou využiť rôzne zľavy v závislosti od nakreditovanej sumy.

Bližšie informácie o nových službách, ako aj podklady z tohtoročnej prezentácie zákazníkom radi poskytnú ich account manažéri.

(mi)

# Belušké Slatiny

miesto na vaše rokovania, semináre a firemné prezentácie



**Využite mimoriadnu zľavu 10% v zimných mesiacoch január až marec 2010**

- päť konferenčných priestorov s kapacitou 10 až 40 osôb
- ubytovanie v 55 izbách a v dvoch apartmánoch, celková kapacita 91 lôžok
- stravovacie služby, denný bar, terasa
- rekondičné centrum, možnosť športových aktivít
- len 90 minút cesty z Bratislavy a 50 kilometrov od Žiliny

#### Kontakt:

Slovenská pošta, a. s.  
Centrum vzdelávania  
Belušké Slatiny 90, 018 61 Beluša  
tel.: 042/465 16 11, e-mail: [repcia.bs@slposta.sk](mailto:repcia.bs@slposta.sk)  
[www.posta.sk](http://www.posta.sk)