

Tlačová správa

Slovenská pošta vstupuje do novej éry, transformáciou reaguje na meniace sa potreby zákazníkov

Bratislava 10. júna 2025

Slovenská pošta predstavila plán transformácie, ktorého cieľom je ozdraviť spoločnosť, zvýšiť dostupnosť a efektívnosť poskytovaní poštových služieb, zmodernizovať ich tak, aby reflektovali dnešné potreby zákazníkov, a zároveň posilniť finančnú stabilitu spoločnosti v čase rýchlych zmien. Proces transformácie stojí na troch pilieroch – optimalizácii siete, zefektívňovaní procesov a investíciách do technológií a inovácii. Mal by byť ukončený do roku 2028.

Slovenská pošta má najhustejšiu pobočkovú sieť v Európe. Z celkového počtu 1 365 pôšt je však až 840 jednopriehradkových, s obmedzenými otváracími hodinami a viac ako tisíckou ekonomicky stratových pobočiek. Dôsledkom rastúcej digitalizácie a zmeny zákazníckeho správania zaznamenala Slovenská pošta za posledných 5 rokov pokles návštevnosti pobočiek o 30 percent a pokles podaja listových zásielok o takmer 70 percent za posledných 19 rokov. Počet podaných balíkov sa počas covidového obdobia síce viac ako zdvojnásobil, ale aktuálne služba stagnuje. Prevádzkové a personálne náklady tak dlhodobo predbiehajú príjmy. Výsledkom je kumulovaná strata, ktorá môže ohroziť ďalšie fungovanie pošty a dá sa zvrátiť iba transformáciou spoločnosti, ktorou už prechádzajú všetky krajiny v Európe.

„Transformácia nie je hromadné zatváranie pobočiek, ani hromadné prepúšťanie. Je to zmena starého, dnes už nefunkčného a extrémne nákladného modelu pošty na nový, ktorý bude bližšie k ľuďom a konečne začne vytvárať zisk. Naším cieľom je udržať rovnaký počet pobočiek, avšak časť z nich transformovať a prevádzkovať prostredníctvom franšíz. Zároveň budeme rozširovať počet alternatívnych poštových bodov, napríklad aj cez samoobslužné boxy, aby mali zákazníci služby dostupné 24/7. V tomto roku plánujeme zatvoriť 26 prevádzok v krajských mestách, následne sa chceme zaoberať okresnými mestami a popritom budeme riešiť franšízové prevádzky na vidieku. Celý proces transformácie bude trvať tri roky s minimálnym dopadom na zamestnanosť,“ upresňuje generálny riaditeľ Slovenskej pošty Vladislav Kupka.

Tlačová správa

Piliere transformácie

Prvým je konsolidácia hustej a neefektívnej pobočkovej siete. V krajských a okresných mestách bude prevádzka najmenej vyťažených pobočiek presunutá na nástupnícke pošty, ktoré sa posilnia. Budú mať dlhšie otváracie hodiny a takú obsadenosť priehradiek, aby boli zákazníci vždy plynule obslužení. Vidiecke pošty, ktoré sú už dnes ekonomicky neudržateľné z dôvodu nízkej návštevnosti, sa pretransformujú na franšízy.

„Franšízový model predstavuje moderný spôsob ako udržať, rozšíriť a zmodernizovať fungovanie Slovenskej pošty. Vďaka partnerstvám so samosprávami a podnikateľmi dokážeme vytvoriť ešte viac miest, kde si ľudia vybaví svoje poštové záležitosti pohodlne, rýchlo a bez čakania. Pošta bude flexibilnejšia, dostupnejšia a lepšie prispôsobená skutočným potrebám občanov – od klasických služieb až po digitálne riešenia. So samosprávami, budeme zdieľať náklady na ich prevádzku a rovnako tak aj príjmy z poskytovania poštových služieb, z čoho bude profitovať obec, aj jej obyvatelia,“ dopĺňa riaditeľka obchodu a podpredsedníčka predstavenstva Slovenskej pošty Melinda Burdanová.

Tento model už úspešne funguje v okolitých krajinách – v Rakúsku je už viac ako 70 % pobočiek prevádzkovaných franšízovými partnermi, v Nemecku takmer všetky a franšízy pribúdajú aj v Česku. Cieľom Slovenskej pošty je do roku 2028 mať 400 vlastných a 1 000 franšízových pobočiek.

Druhým pilierom transformácie je optimalizácia a modernizácia prevádzky a procesov. S tým súvisí napríklad zjednodušenie produktového portfólia a zmena frekvencie doručovania po vzore okolitých krajín, kde sa tento krok ukázal ako mimoriadne efektívny – s minimálnym dopadom na klienta, ale s výrazným prínosom pre ekonomickú stabilitu spoločnosti. Transformácia starého modelu fungovania pošty zahŕňa aj zavedenie zmiešaného doručovania, využívanie samoobslužných kioskov, rozšírenie siete BalíkoBOXov cez partnerské samoobslužné zariadenia.

„Cieľom tiež je, aby boli služby štátu dostupné na každej jednej pošte, a to už do konca tohto roka. Dnes ich ponúkame len na 580 miestach. Postupne ich plánujeme rozšíriť o ďalšie, aby sa z pošty stalo najdostupnejšie klientske centrum na Slovensku,“ informuje M. Burdanová.

Tretím pilierom sú investície do inovácií, digitalizácie, aby sa zo Slovenskej pošty stala moderná firma.

Tlačová správa

Dopad na zamestnancov

Základom transformácie, kľúčom k zlepšeniu služieb a spokojnosti zákazníkov, sú zamestnanci. Transformácia Slovenskej pošty sa preto už minulý rok začala práve ich preškolením. Viac ako 6 400 doručovateľov a prihradkových zamestnancov absolvovalo 20 seminárov a 48 tréningov manažérskych a predajných zručností s cieľom zjednotiť systém práce, ktorý prinesie rovnaké možnosti, kvalitu a informácie o našich produktoch a službách každému klientovi naprieč celým Slovenskom. *„Tento krok priniesol prvé merateľné výsledky v podobe medzoročného rastu predaja poštových služieb s vyššou pridanou hodnotou pre klienta, medzoročný rast doplnkových produktov a služieb,“* konštatuje riaditeľka obchodu M. Burdanová.

Súčasťou transformácie bude aj vznik nových pracovných miest. Najmä doručovateľské služby, logistika a balíkové služby čaká rast a posilňovanie. Zamestnanci pobočiek, ktorých prevádzka bude ukončená, budú mať možnosť presunúť sa na inú pobočku alebo pracovnú pozíciu, či prejsť k franšízovému partnerovi.

„Rýchlo sa meniace potreby zákazníkov si vyžadujú zmenu pošty na spoločnosť s väčšou dostupnosťou, modernejšími službami, jednoduchšími procesmi a digitálnymi riešeniami, ktoré prinesú lepšiu užívateľskú skúsenosť a zároveň zabezpečí stabilnú budúcnosť pošty ako dôveryhodného partnera a zamestnávateľa. Všetky opatrenia v rámci transformácie majú do roku 2028 zabezpečiť Slovenskej pošte ziskovosť a následne finančnú udržateľnosť na ďalšie obdobie. Pošta je a bude najdostupnejšou inštitúciou, ktorá na základe licencie doručuje a bude doručovať každý jeden deň do každej jednej obce na Slovensku. Transformácia je naša šanca urobiť z pošty spoločnosť, ktorú budú mať ľudia radi,“ dodáva V. Kupka.