



Marketing a PR v péči o zákazníky

Ing. Jitka Tůmová, MVV Energie CZ
Humpolec, 17. ledna 2019



Teplo



Elektřina



**Energie
z odpadu**



**Energetické
úspory (EPC)**



Voda

**Inspirujeme
s energií.**

Výroba energií



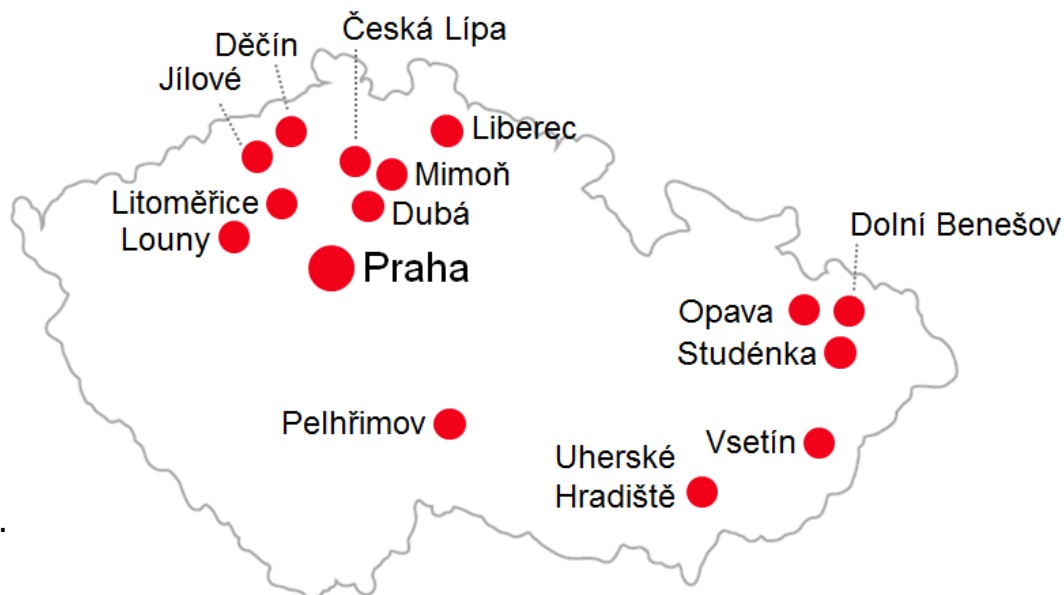
- zemní plyn
- komunální odpad
- uhlí
- biomasa a geotermální energie

Kde působíme

Pečujeme
o zákazníky

v **15**
městech ČR

CTZ s.r.o. • ČESKOLIPSKÁ
TEPLÁRENSKÁ a.s. • Českolipské
teplo a.s. • e.services s.r.o.
ENERGIE Holding a.s. • G-LINDE s.r.o.
G-RONN s.r.o. • IROMEZ s.r.o.
MVV Energie CZ a.s. • OPATHERM a.s.
POWGEN a.s. • Teplárna Liberec, a.s.
TERMIZO a.s. • TERMO Děčín a.s.
Zásobování teplem Vsetín a.s.



Komunikace

Cílové skupiny

zaměstnanci, akcionář

zákazníci

média

veřejnost

odborné asociace

municipální sféra

Komunikační mix

jednotná **Corporate Identity**,
PR skupina MVV, interní komunikace,
školení a trénink zaměstnanců,

Přímý marketing, osobní komunika-
ce, POS materiály pro obchodníky,
klientská centra v místě, dispečink

Corporate publishing, výroční
zprávy, brožury, propagační
předměty, letáky, newsletter

Reklama, inzerce, lokální TV,
rádiospoty, outdoor

Online, webové stránky, kontakty,
FB, LinkedIn

PR, vztahy s médii a odbornými
organizacemi, konference, akce pro
zákazníky i veřejnost, dny otevřených
dveří, odborné semináře

CSR a sponzoring, vztahy s městy

Komunikace se zákazníky

Cílové skupiny

zaměstnanci, akcionář

zákazníci

WoM
(šeptanda)

média

veřejnost

odborné asociace

municipální sféra

Komunikační mix

jednotná **Corporate Identity**,
PR skupina MVV, interní komunikace,
školení a trénink zaměstnanců,

Přímý marketing, osobní komunika-
ce, POS materiály pro obchodníky,
klientská centra v místě, dispečink

Corporate publishing, výroční
zprávy, brožury, propagační
předměty, letáky, newsletter

Reklama, inzerce, lokální TV,
rádiospoty, outdoor

Online, webové stránky, kontakty,
FB, LinkedIn

PR, vztahy s médii a odbornými
organizacemi, konference, akce pro
zákazníky i veřejnost, dny otevřených
dveří, odborné semináře

CSR a sponzoring, vztahy s městy



Jsou naši
zákazníci spokojení?

Chtějí s námi zůstat?

Co chtějí?

Marketingový výzkum
spokojenosti a potřeb
zákazníků MVV 2018

Design výzkumu

Segmentace zákazníků pro výzkum a metoda sběru dat

1600 respondentů napříč segmenty bytových družstev, společenství vlastníků jednotek, B2B i domácností

SVJ a BD

(zástupci samosprávy,
stávající zákazníci)

Mixmode, kombinace online (**CAWI**) dotazování a telefonických rozhovorů vyškolených operátorů s respondenty (**CATI**).
Délka dotazníku – 20 min.

B2B a B2G

(rozhodovatelé a management
z komerční sféry, významných
bytových družstev, státní sféry a obcí)

Mixmode, kombinace online (**CAWI**) dotazování a telefonických rozhovorů vyškolených operátorů s respondenty (**CATI**). Délka dotazníku – 15 min.

DOMÁCNOSTI

(rozhodovatelé)

PAPI (osobní dotazování prostřednictvím papírového dotazníku), minimálně 100 rozhovorů v každé lokalitě.
Délka dotazníku – 15 min.

Co měříme?

**vnímání
dodavatele
tepla**

spokojenost

loajalitu
(hrozí odpojení?)

**zájem o naše
služby**

**cenovou
citlivost**

**ohodnocení
marketingových a
obchodních aktivit**

**znalost
obchodního
zástupce**

vliv velkých BD a
SBD při komunikaci

spokojenost

„Spokojenost s dodavatelem tepla a ochota jej doporučit má rostoucí tendenci ve všech segmentech.“

z hodnoty přes 50 % (2015) → **přes 70 % (2018)**

- ✓ **věrnostní programy**
- ✓ **lokální akce**
- ✓ **spolupráce s městy**
- ✓ **brožury, letáky**

...informace!

Věrnostní program

je součástí širšího konceptu pro technicko-ekonomický rozvoj SZTE

**stabilizace zákaznické základny
a modernizace SZTE**

dlouhodobě udržitelné řešení

ekonomicky – udržení příznivé ceny
tepla

technicky – úspora nákladů
zefektivněním výroby/SZTE

**strategický partner:
město a klíčový zákazník**

**pětiletou smlouvu uzavřelo přes
90 % zákazníků**



Neprodáváme jen GJ, ale kompletní službu...

TEPLO Z TEPLÁRNY JE KOMPLETNÍ SLUŽBA



**ZÁKAZNICKÝ
SERVIS**

Naši obchodníci jsou
Vám plně k dispozici
a většinu Vašich
požadavků vyřeší
během jedné návštěvy.



**TECHNICKÝ
DISPEČINK**

Sledujeme vývoj
dodávek tepla.
Vytápění Vám upravíme
podle Vašich aktuálních
potřeb.



**POHOTOVOST
24 HODIN**

Pro vyřešení
případných poruch
jsme Vám k dispozici
nepřetržitě 24 hodin
denně, 7 dní v týdnu.



**SPRÁVA
A ÚDRŽBA**

Pečlivou správou
a pravidelnou údržbou
Vám zajišťujeme
požadovaný komfort
dodávky.



**ELEKTRONICKÁ
FAKTURACE**

Pro Váš rychlý přehled
a snadnou archivaci
nabízíme fakturaci
také v elektronické
podobě.

Komfortní dodávka tepla...

DÁLKOVÉ VYTÁPĚNÍ JE EKOLOGICKÉ A BEZ STAROSTÍ

CHRÁNÍME OVZDUŠÍ v našem městě

Vysoké komíny centrálních zdrojů tepla rozptylují zplodiny vysoko nad městem. Zdroje centrálního zásobování jsou velmi přísně kontrolovány.

Teplo dodáváme SPOLEHLIVĚ

Naše soustava zásobování teplem má záložní zdroj. Odběratelé se tedy výpadku dodávky nemusejí obávat a mají tak jistotu kvalitních služeb.

Naše teplo je BEZPEČNĚ

Zdroje dálkového tepla podléhají přísným bezpečnostním pravidlům a kontrolám. Navíc je vyráběno v jiném místě, než je spotřebováváno. Pro spotřebitele je tedy dálkové teplo bezpečné. Nehrozí požár nebo výbuch a nezpůsobí vážnější ohrožení majetku, zdraví či života osob.

Užívejte si VYSOKÝ KOMFORT

Teplotu si regulujete pohodlně pomocí termostatu na radiátoru. Nezatěžujete se administrativou, ani správou a kontrolou zařízení. O vše se postaráme my. Na dispečinku jsme pro vás k dispozici 24 hodin denně.



Nečekají vás ŽÁDNÉ DALŠÍ NÁKLADY na provoz

Dodávka tepla z teplárny v sobě zahrnuje šikorou škálu služeb, za které si jinde musí zákazník připlácet. Při porovnávání nabídek od alternativních zdrojů je potřeba vzít v úvahu všechny náklady potřebné jak na jejich pořízení, tak na jejich provoz, údržbu a kontrolu, a to včetně zajištění zodpovědných osob.

Teplo VYRÁBÍME VYSOKOÚČINNĚ spolu s elektřinou

Díky kogeneraci – kombinované výrobě elektřiny a tepla – spoříme více než 20 % primárního paliva. Šetříme tak přírodní zdroje.

vnímání
dodavatele
tepla

„Přes 80 % zákazníků vnímá teplárnu jako dodavatele společensky prospěšného pro region.“

z hodnoty 55 % (2015) → **přes 80 % (2018)**

- ✓ **posílení komunikace**
- ✓ **lokální akce a podpora projektů**
- ✓ **zvyšování povědomí o ekologických zdrojích energie**
- ✓ **brožury, letáky**

Ekologie v hlavní roli...

EKO-PROJEKTY MVV



Nízké emise síry snižujeme o dalších 33 %

Ve skupině MVV využíváme palivo s nižším obsahem síry. Dosavadní emisní limity oxidů síry tak plníme s velkou rezervou.

Zároveň se připravujeme na plnění budoucích, ještě přísnějších emisních limitů dle zákona o ochraně ovzduší, účinných od 20. prosince 2018. Na základě zkoušek a analýz z minulých let jsme v jednotlivých lokalitách zvolili taková opatření, která budou mít na cenu tepla pro zákazníky minimální dopad. V lokalitách Litoměřice a Uherské Hradiště se jedná o tzv. „aditivaci“, tj. instalaci zařízení na snížení emisí síry, v Jasenicích o odsílení spalin pomocí mokré vápencové výpršky, v Mimoní pak o nahrazení paliva novým palivem s velmi nízkým obsahem síry.

Aditivace – instalované zařízení chemicky naváže síru na vápník a celá sloučenina je ve formě tuhých zbytků likvidována ekologicky. K zachycení síry tak dochází ještě před vstupem spalin do ovzduší.

Zásobování teplem Vsetín snižuje v Jasenicích emise SO_2 , CO i NO_x

V rámci ekologizace kotelny obj. 35 Jasenice zvolila společnost ZTV pro snížení emisí oxidu siřičitého (SO_2) technologii mokré vápencové výpršky spalin. Metoda mokrého odsílení zabezpečí spolehlivé plnění nejen nového emisního limitu pro oxidy síry, ale i případných budoucích přísnějších limitů. Kromě odsílení realizuje společnost také opatření pro snížení emisí CO a NO_x , jako jsou optimalizace spalovacího procesu a redistribuce spalovacího vzduchu, resp. úpravy spalovací komory.

Aktuálně je dokončena stavební část – budova odsílení s budovou produktu odsílení (zv. energosádovce). Veškeré rozhodující technologické komponenty, zejména zásobní silo vápence o objemu 35 m³ a odsilovací absorber o objemu 60 m³, byly dodány a uskladněny v místě instalace. S příchodem příznivých povětrnostních podmínek počátkem dubna byly započaty montážní práce. Ekologizace tak zlepší kvalitu ovzduší v Jasenicích na přelomu roku 2018/2019.

EKO-PROJEKTY MVV

Ekologizace kotelny v Uherském Hradišti dokončena, teplárna CTZ spustila zkušební provoz

V Uherském Hradišti byla technologie pro snížení emisí oxidů síry dokončena v plném rozsahu a od února zahájen provozní zkoušky. CTZ instalovala silo aditiva společně s osazením provozních zásobníků tuhých zbytků a potrubní přepravy do provozních zásobníků. Úpravami prošly rovněž všechny čtyři kotle. Do kotlů K1 – K3 byly instalovány „rozptylovače“ aditiva a šnekové dopravníky aditiva s injektorem do potru-

bí recirkulovaných spalin. Na kotel K4 byl instalován šnek a svodky před podavače paliva pro přímichávání aditiva. Součástí technologie je také přípojka stlačeného vzduchu. Teplárna je tak dobře připravena na plnění přísnějších emisních limitů dle Zákona o ochraně ovzduší, což přispěje ke zlepšení životního prostředí na území města.

Zákazníci v Litoměřicích si mohou užívat spolehlivější, komfortnější a ekologičtější teplo již nyní



Také litoměřická teplárna ENERGIE Holding realizuje projekty na snižování emisí dlouhodobě. V loňském roce spustila projekt na řízení přidávání vápence při spalování, jenž umožňuje splnit přísnější limity emisí SO_2 . Zároveň zvýšila spolehlivost dodávek tepla, a to rekonstrukcí tzv. odlučovače tuhých znečišťujících látek a dále kompletní opravou komínu. Pracovníci teplárny pokračovali ve výměnách měřičů tepla, které umožní dálkový radiový odečet a nebude už nutné vstupovat kvůli měření do vytápěných objektů. Zákazníci teplárny tak mohou využívat většího komfortu v rámci služeb spolehlivého a bezpečného dálkového tepla – nonstop dispečinku, nepřetržitý dohled nad dodávkami tepla včetně správy a údržby technologie a také zákaznický servis.

K čistotě ovzduší v Mimoní přispěje nové nízkosírné palivo

Pro splnění požadavků na další snížení emisí SO_2 se teplárna ENERGIE Holding rozhodla nahradit stávající palivo novým, s ještě nižším obsahem síry. Z palivových zkoušek několika druhů uhlí dosáhlo nejlepších výsledků hnědé uhlí z Polska. Tato varianta vyšla nakonec ekonomicky výhodnější než zachování stávajícího uhlí ze Severočeských dolů s nutnou investicí do aditivace nebo další varianta – směs polského a bílého uhlí (ideálního výkonu kotle při dodržení emisních limitů by bylo dosaženo při poměru 70 % polského ku 30 % bílého uhlí; při míchání dvou druhů paliv je však zákonem požadováno doložit namíchání stanoveného poměru a to obnáší investici do míchacího zařízení ve výši zhruba 10 milionů korun). „Takto zajistíme pro naše zákazníky komfortní teplo ještě šetrnější k životnímu prostředí, avšak bez dopadu investice do jeho ceny.“ říká místopředseda představenstva Petr Boukal. Hnědouhlí je zdroj v Mimoní začne spalovat nové palivo od prosince 2018.

Rekonstrukce vývodu tepla z teplárny Jiráskova zvýší spolehlivost dodávek tepla ve Vsetíně

Společnost Zásobování teplem Vsetín provedla v minulém roce plánovanou rekonstrukci horkovodního rozvodu 2 x DN 400, který slouží k vyvedení výkonu z teplárny Jiráskova do městské soustavy zásobování teplem. Jednalo se o úsek s celkovou délkou 340 metrů, v němž byl původní rozvod tepla v kanálovém provedení nahrazen rozvodem z předizolovaného potrubí. Rekonstrukcí pátečního rozvodu se zvýší spolehlivost dodávek tepla pro všechny odběratele dálkového tepla ve městě.

znalost
obchodního
zástupce

„Znalost obchodníka je vysoká hlavně u BD/SVJ .“

z 50 % (2015) → 70 %, někde až přes 90 % (2018)

- ✓ **posílení obchodních aktivit**
- ✓ os. kom. – plány návštěv
- ✓ POS, brožury, letáky
- ✓ dostupné kontakty (web...)

Brožura pro RD/SV I

KALENDÁŘ SPRÁVCE DOMU

LEGISLATIVA ANEB CO VÁS ZAJÍMÁ
A KDE TO NAJÍT

VÝHLÁŠKY

AM TEPLA

TEPLÁRNA

3 PŘÍLIŠ SUCHÝ BYT NEMUSÍ BÝT VÝHROU

4 PRYČ S BUBLINAMI!

TEPLÁRNA LIBEREC PŘEDSTAVUJE TEPLO BEZ STAROSTÍ

Při centrální dodávce tepla se teplárna postará o vaše pohodlí a bezpečí. Vám stačí jen otočit kohoutkem a užívat si tepelnou pohodu. Nemusíte zajišťovat údržbu, dozor ani revize.

TEPLÁRNA

0
NEZBYTNÉ
REVIZE

0
OSTATNÍ
REVIZE

INDIVIDUÁLNÍ VÝROBA TEPLA

11
NEZBYTNÉ
REVIZE

8
OSTATNÍ
REVIZE

CO VŠECHNO INDIVIDUÁLNÍ VÝROBA TEPLA PRO PRŮMĚRNÝ
BYTOVÝ DŮM (24 BYTŮ) VLASTNĚ OBNÁŠÍ?

PALIVO A KAPACITA

nakupovat palivo a rezervovat kapacitu pro
roční odběr paliva

ÚPRAVNA VODY

instalovat úpravnu vody (voda z vodovodu
pro technologickou spotřebu není vhodná
svým složením, obsahuje kyslík a způsobuje
korozí systému a zavzdušnění radiátorů)

ÚDRŽBA KOTELNY

zajistit pravidelnou údržbu kotelny. Její
životnost je zhruba na 15 let a náklady na
údržbu se ke konci životnosti zvyšují

DOZOR KOTELNY

zajistit odborný dozor cca 1x za tři dny

POHOTOVOSTNÍ / HAVARIJNÍ SLUŽBA

zajistit zodpovědnou osobu či externího
dodavatele pro řešení poruch a havárií k
dispozici 24 hodin denně

REVIZE

11 REVIZÍ

KAŽDÝ ROK

- čištění spalinových cest
- kontrola plynových zařízení kotelny
- kontrola spalinových cest
- odborná prohlídka plynové kotelny
- prohlídka požární ochrany
- revize detektoru úniku plynu
- revize tlakových nádob
- servis MaR kotelny
- servis kotlů
- kontrola znečištění ovzduší - emise
- kontrola chemické kvality vody

DALŠÍ ROKY

1x ZA 2 ROKY

- revize elektrických instalací
- obsluha plynových zařízení
- obsluha tlakových nádob
- revize domovních plynových zařízení kotelny

1x ZA 3 ROKY

- revize nízkotlaké plynové kotelny
- osvědčení způsobilosti topiče

1x ZA 5 LET

- revize tlakových nádob - vnitřní a těsnost
- revize tlakových nádob - zkouška těsnosti

Leták domácnosti

JAK EFEKTIVNĚ VYTÁPĚT BYT

SPRÁVCEM DOMU JE

TELEFON

DISPEČINK NONSTOP
606 778 914



**TEPLARNA
LIBEREC**

DÁLKOVÉ VYTÁPĚNÍ JE EKOLOGICKÉ A BEZ STAROSTÍ

RADY PRO LEPŠÍ VYUŽITÍ TEPLA

1. Větrejte krátce, ale intenzivně.
2. Používejte termoregulační ventily s citem, snížením teploty o 1 °C uspoříte zhruba 6 % tepelné energie.
3. Odvzdušnění radiátorů na začátku topné sezóny zabraňuje nedotápění.
4. Nejméně energie polýká vlhkost vzduchu v rozmezí 40 až 50 %, používejte zvlhčovače.
5. Nechávejte před radiátory volný prostor pro správnou cirkulaci vzduchu.
6. Kontaktujte svého správce, jestli je vytápění domu nastaveno pro optimální využití energie.



TEPLO Z TEPLÁRNY JE KOMPLETNÍ SLUŽBA

Teplárna Liberec, a.s.

Dr. Milady Horákové 641/34a, 460 01 Liberec

tli@mw.cz

www.tli.mw.cz

485 386 111

**TEPLARNA
LIBEREC**

loajalita
(hrozí odpojení?)

„Loajalita souvisí s aktivitou konkurence.“

Téměř polovina dotázaných SVJ a třetina B2B dostala nějakou konkurenční nabídku! (2018)

„Šeptanda ,teplárna končí‘!“

- ✓ **věrnostní programy**
- ✓ **dlouhodobé vztahy, spolupráce s SVJ/BD**
- ✓ **monitoring konkurence**
- ✓ **zdůrazňování vize společnosti a budoucích aktivit**

**cenová
citlivost**

**vliv
šeptandy!!!**

Z výzkumu vyplývá, že realizované kampaně a věrnostní programy fungují a **spokojenost s cenou roste**, nicméně...

„Cena je vnímána hlavně zprostředkovaně!“

„Většina domácností cenu nezná, přitom ji vnímá jako nejvyšší!!“

„2/3 SVJ také přesnou cenu neznají. Vnímají ji jako vysokou, a to i v lokalitách, kde vysoká není!!!“

**! nebát se
komunikovat cenu**
✓ zdůrazňování služeb
v ceně
✓ věrnostní programy a
jednání s **klíčovými
zákazníky**

Zákazník akcionářem

OSBD Česká Lípa

největší odběratel tepla od
ČESKOLIPSKÉ TEPLÁRENSKÉ
(přes 50 % odběrů)

v září 2018 odkoupil
19,99% podíl teplárny,
městu zůstává 5,01 %

má člena v dozorčí radě
teplárny

Motivace OSBD

- informovanost
- zachování moderního ekologického zdroje do budoucna
- kontrola a zajištění pro své družstevníky a klienty komfortního a cenově dostupného tepla
- ochrana proti budování desítek či stovek lokálních zdrojů
- a tím ochrana životního prostředí v České Lípě



**zájem o naše
služby**

**„Ve všech segmentech je jednoznačně největší zájem
o VĚRNOSTNÍ PROGRAM.“**

**největší zájem u SVJ/BD – 86 % respondentů,
u B2B 64 % a u 57 % domácností (2018)**

„Nárůst zájmu o další produkty a služby blízké energetice.“

ohodnocení
marketingových a
obchodních aktivit

„Výsledek je vždy kombinace všech aspektů – stejné aktivity vnímány v lokalitách různě.“

„Rozdíly mezi lokalitami potvrzují VÝZNAM KOMUNIKACE – v některých lokalitách je i při vyšší ceně tepla spokojenost a loajalita vyšší než v jiných s nižší cenou tepla.“

Tradičně komunikačně náročný **segment domácností vykazuje nižší hodnoty zaznamenání aktivit** (oproti velmi vysoké znalosti obchodníka a spokojenosti s vyřízením požadavku u ostatních segmentů)

ohodnocení
**marketingových a
obchodních aktivit**

SVJ

články v regionálním
tisku, informace na
vývěskách či
nástěnkách domů,
DOD a reklama v tisku

B2B

články v regionálním
tisku, **obchodní
aktivity, reklama**
v tisku a kulturní či
sportovní **akce**

domácnosti

letáky do schránek,
informace na
nástěnkách či **dveřích**
domů,
venkovní reklama

komunikace má SMYSL



- ✓ **aktivně**
(jinak to řekne někdo
za nás... a proti nám)
 - ✓ **jednotně** – ve společnosti,
koncernu i teplárenství
- komfort, úspory,
ekologie, bezpečnost**
- ✓ **osobně** – v místě prodeje,
dostupně, s podporou online
pro maximální komfort
zákazníka



Pár příkladů...



**...co se nám
osvědčilo**

Spolupráce s MŠ

edukační programy pro nejmenší se zapojením rodičů (soutěže o největší či nejoriginálnější komín, soutěž teplo domova, maskoti teplárny...)

Pár příkladů...



Tipy nejen pro dny otevřených dveří

vlastní skákací hrad, naučná show – pokusy se zaměřením na vytápění,
program horolezeckého oddílu – výlez na komín teplárny a jeho slanění ☺

Pár příkladů...



Dát o sobě vědět...

plavání s teplárnou (tradiční „čertovsky dobré“ plavání s IROMEZ, voucher do aquaparku v době odstávky, užitečné info a promo do schránek, multimediální prezentace teplárny na náměstí, sokoli na komíně a přenos online kamerou na webu

Pár příkladů...





ZODPOVĚDNÁ
ENERGIE

Děkuji za pozornost.

Jitka Tůmová
jitka.tumova@mvv.cz

MVV Energie CZ a.s.
Kutvirtova 339/5
150 00 Praha 5
www.mvv.cz



**Inspirujeme
s energií.**