

Sodexo

kontakt

pro lepší den

Pomáháme

BarboRadování a Andělská slavnost

Role facility managementu

v dnešní firmě

Firemní restaurace a školní jídelny
online



OBSAH

2 Editorial

3 My a Sodexo Alliance

4-5 Spolu u jednoho stolu

Rozhovor s PhDr. Věrou Breiovou
o sdružení Svatá Barbora

6-7 Aktuální téma

Role facility managementu
v dnešní firmě

8-11 Letem Sodexo světem

„Se šípkovou nebo se zelím...?“

Raut na VII. ročníku

Týdne Facility Managementu

Halloweenské veselí na pražském Chodově

Marketingové akce ve školních jídelnách

Marketingové akce

ve firemních restauracích

12 Produkty a služby

Firemní restaurace a školní jídelny online

13 Na slovíčko

Rozhovor s Mgr. Miladou Bulirschovou
o vzájemné spolupráci

14 Představujeme

Vilém Očadlý,
provozní ředitel Sodexo

15 Pomáháme

Rej andělů v Kropachu u Cvikova
BarboRadování

SODEXHO KONTAKT

firemní časopis Sodexo ČR

ELEKTRONICKÁ VERZE:

www.sodexo.cz

Sodexo

společné stravování a služby s. r. o.

Zelený pruh 95, 140 00 Praha 4

Tel.: +420 227 027 474

Fax: +420 227 027 423

e-mail: sodexo@sodexo-cat.cz

www.sodexo.cz

NEPRODEJNÉ!

Design, pre-press:

Dagmar Adamová

EDITORIAL



Vážení klienti, milí čtenáři,

stránky Kontaktu mi opět dovolují setkat se s Vámi, tentokrát na prahu nového roku 2008. Využívám této slavnostní chvíle a přeji Vám, aby právě začínající rok byl pro Vás příznivý, naplnil Vás radostí a spokojeností z úspěchů v podnikání i v soukromém životě.

Vstupujeme-li do nového roku, bývá zvykem ohlédnout se za rokem minulým a připomenout si, co významného přinesl. Pro společnost Sodexo jsou tím nejdůležitějším noví klienti, kteří rozšířili řady našich obchodních partnerů

a jimž každý den službou jak v oblasti gastronomie tak facility managementu *zlepšujeme kvalitu každodenního života*. Toto poslání naplňujeme spolu s 80 zeměmi na světě!

Za všechny nové klienty mi dovoluji zmínit školy v Ostravě, konkrétně osm základních, jednu střední a jednu mateřskou, v obvodu Moravská Ostrava Přívoz. Dětský a studentský zákazník je pro naši společnost obzvlášť významný, a to hned ze dvojího důvodu: Představuje budoucího potenciálního klienta a je cílovou skupinou, jejíž stravovací návyky lze částečně ovlivnit ve smyslu zdravé výživy. A to mimo jiné i ve spolupráci s rodiči, kteří se mohou podílet svými náměty na přípravě jídelních lístků.

Snaha důsledně prosazovat zdravou výživu a životní styl nás bude provázet po celý příští rok. V rámci nadstandardního konceptu, který připravujeme v součinnosti s ostatními zeměmi, nabídneme menu vyvážené stravy včetně uvádění nutričních hodnot. Změna stravovacích návyků je samozřejmě běh na dlouhou trať. Neslibujeme si okamžité vítězství v podobě menu bez výrazné převahy např. smažených jídel a omáček, ale krůčkem k němu je už samotné překročení startovní čáry.

*Přeji Vám, klientům a zákazníkům,
aby se Sodexo byl každý den roku 2008 lepší.*

Daria Lamžová
Generální ředitelka

EUROCREATOR tentokrát ve Finsku



Významným datem se pro ty nejlepší šéfkuchaře z 16 evropských zemí stal 10. - 11. říjen 2007, kdy proběhl ve Finsku další ročník soutěže EuroCreator, organizované Sodexho ve spolupráci se společnostmi Unilever.

EuroCreator je nejvyšší soutěž elitních šéfkuchařů a skýtá příležitost ukázat kulinářské umění, poměřit ho v mezinárodním měřítku a zároveň představuje možnost získat spoustu nových zkušeností na poli mezinárodní gastronomie.



Hlavní téma letošního ročníku *Recepty pro vyváženost každodenního života* bylo plně v souladu s filosofií celosvětového Sodexho - zdůrazňovalo zdravou stravu a především její vyváženost. O tom svědčí i velmi přísná pravidla a limity používaných tuků a cukrů.

Také suroviny, které měly dvoučlenné týmy k dispozici, byly převážně ze základny potravinové pyramidy - ryby, ovoce a zelenina. Mezi porotci byl také člen Státního zdravotnického ústavu, který dohlížel na dodržování zadaných nutričních hodnot a na vyváženosti jednotlivých pokrmů.

Česko reprezentoval tým složený z vítězů národní soutěže „CZECH-CREATOR 2007“ Petr Janoušek z TPCA Kolín a Pavel Příkryl z V. I. P. - ČSOB.

Vítězem se stal již podruhé finský tým, který byl rovněž hostitelem tohoto ročníku.



Sodexho Maďarsko

odstartovalo projekt v rámci **Stop Hunger**

Maďarské Sodexho se aktivně zapojilo do programu *Stop hunger* a rozšířilo tak řady více než 20 zemí do mezinárodního programu zapojených.

Program *Stop Hunger*, zahájený před 10 lety, je zaměřen na boj proti hladu a podvýživě. Díky němu již byla poskytnuta pomoc stovkám tisícům dětí po celém světě.

Maďarské Sodexho se rozhodlo podporovat Nadaci pro výživu dětí Gyermekétkeztetési Alapítvány, která již 14 let usiluje o zlepšení životních podmínek dětí žijících pod celostátní hranicí životního minima.

V rámci spolupráce bylo vytvořeno speciální tzv. *Stop Hunger Menu*, které rozšířilo nabídku ve firemních restauracích v době od 12. listopadu do 21. prosince 2007. Z celkového výnosu bylo celých 25 % využito pro podporu dětí v nouzi.



Francouzský festival v Sodexho Rusko

Festival francouzské kuchyně se stal jednou z nejvýznamnějších událostí tohoto roku v Sodexho Rusko. Pětidenní festival proběhl v šesti nejluxusnějších business centrech v Moskvě a stal se přehlídkou mistrovských kousků francouzských šéfkuchařů, kteří kvůli této události přicestovali do Moskvy z nejrůznějších koutů Francie. Ruští zákazníci tak mohli ochutnat francouzské speciality připravené opravdovými odborníky. I atmosféra restaurace připomínala skutečnou Francii - dekorace, živá hudba a francouzské barety na hlavách obsluhujícího personálu. O tom, že festival sklídl ohromný úspěch, svědčí i počet návštěvníků - který dosáhl celých 12 tisíc!



Tentokrát jsme k jednomu stolu usedli s partnerem, který se svými dobrými činy nikterak nechlubí, ale naši pozornost a velký obdiv si bezesporu zaslouží.

O dobročinnosti jsme pohovořili s **PhDr. Věrou Breiovou** z Občanského sdružení svatá Barbora, tedy se ženou, pro niž je pomoc dětem naprostou samozřejmostí.

Paní Breiová, můžete v krátkosti představit Občanské sdružení svatá Barbora?

Naše sdružení bylo založeno před třemi a půl lety z iniciativy tehdejšího vedení společnosti OKD a jeho záměrem bylo alespoň trochu pomoci dětem, kterým táta zahynul při výkonu povolání - většinou v dole. Existuje totiž mnoho různých nadací a sdružení, která pomáhají dětem z dětských domovů - což je v pořádku. Ale málokdo si uvědomuje, jak těžce se žije mámě se dvěma, třemi dětmi, když zůstanou bez táty - zvláště ve zdejší regionu. Cílem sdružení je proto pokusit se alespoň trochu tátu dětem nahradit. Prioritními oblastmi jsou vzdělání, rozvoj talentu, podpora zdraví. Snažíme se například, aby kluci a holky z Barborky mohli chodit na takovou školu a do takových kroužků a oddílů jako ostatní děti a aby ve svém rozvoji nebyli diskriminováni větou: „To nemůžeš, na to nemáme!“

Jak dlouho pracujete v tomto sdružení a jakou funkci zastáváte?

Pracuji pro sdružení od jeho vzniku jako místopředsedkyně pětičlenného výboru. Starám se o medializaci, ale také o vymýšlení nových aktivit a způsobů, jak bychom mohli „našim“ dětem pomáhat.

Co stálo za Vaším rozhodnutím pomáhat dětem právě ve sdružení svatá Barbora?

Asi měsíc poté, co jsem se stala tiskovou mluvčí společnosti OKD, došlo na Dole Lazy k velkému neštěstí. Při závalu tam přišlo o život sedm českých a polských horníků. V prvních chvílích nebyl čas na emoce, musela jsem sama zvládnout obrovský nápor komunikace s českými, polskými i slovenskými médii. Teprve po několika dnech si člověk začal uvědomovat, jakou hrůzu a beznaděj prožívají rodiny zahynulých havířů. To neštěstí zřejmě vznik sdružení urychlilo. A já jsem od počátku byla touto myšlenkou nadšena a považovala jsem za čest, že jsem byla oslovena, abych se práce výboru sdružení účastnila.

Kolik dětí v současné době podporujete?

V této chvíli máme v evidenci stovku dětí z našeho kraje, z Polska i ze Slovenska.

V čem konkrétně spočívá tato podpora?

Nechtěli jsme být takovým tím alibistickým sdružením, které dá jednou za rok někomu několik tisíc, aby si s nimi dělal, co chce. Máme v evidenci děti od 2 do 26 let a přispíváme jim na ty aktivity, kterým se opravdu věnují: Všem dětem na zájmové kroužky a oddíly, malým dětem na mateřskou školku,

dětem na základce třeba na lyžařské kurzy nebo na školy v přírodě, středoškolákům a vysokoškolákům na školné či dražší učebnice atd.



Kromě toho, že děti podporujeme finančně, vymýšlíme pro ně různé akce. Jednou z nich je i naše prosincové *BarboRadování*. Ale velice oblíbené jsou také ozdravné zájezdy k moři, oslavy Dne dětí a od letošního roku i výlety či jazykové pobyty v zahraničí.

Mimo to organizujeme akce, které zvyšují povědomí veřejnosti o sdružení a pomáhají získat finanční prostředky. V září na Den horníků tak například pořádáme Hornický memoriál svaté Barbory či soutěž o nejlepší moučník *Osladte život nejen svým dětem*.

Na jaké společné události s dětmi máte nejhezčí vzpomínky?

Moc hezký byl letošní výlet do Prahy s prohlídkou ZOO, procházkou starou Prahou a návštěvou 3D kina. Ale úžasné bývá naše předvánoční *BarboRadování*, na němž se sejde asi nejvíc maminek a dětí i našich hostů. Je to setkání, kam zveme jako účinkující šikovná děcka a mladé lidi z našeho kraje, kteří dosáhli ve svém koníčku významného úspěchu a kteří „naším“ dětem řeknou a ukážou jak na to.

Aby kluci a holky z Barborky věděli, že nejen můžou dělat své koníčky, ale že v nich můžou být i dobří! Aby věděli, že když chce člověk něčeho dosáhnout, jde to i tady, v našem kraji! Aby se tím inspirovali a měli své vzory z tohoto regionu!

Neziskové organizace často spolupracují se známými osobnostmi. Máte také nějakého patrona?

Už od prvního roku existence máme velkou podporu v první dámě Moravskoslezského kraje, manželce hejtmana - paní Drahomíře Toškové, která převzala záštitu nad soutěží *Osladte život nejen svým dětem* a je předsedkyní komise, jež soutěžní výtvary hodnotí. A mohu vám říci, že obdivuji, jak poctivě ochutná vzorky všech přinesených moučníků! Pod její záštitou se koná i *BarboRadování*. Tato akce má vždy i nějakého sportovního či kulturního patrona - opět nějakou významnou osobnost našeho kraje. Vystřídali se tak monsieur Dakar Karel Loprais, frontman skupiny Buty Radek Pastrnák a letos Jaromír Nohavica.

Naše společnost se stala před třemi lety partnerem Vašeho sdružení. Můžete čtenářům nastínit, v čem toto partnerství spočívá?

Partnerství se společností Sodexho si velice ceníme. Zajistila pro děti z Baborky, jejich maminky i naše hosty občerstvení formou rautu na takových akcích, jako oslavy Dne dětí či *BarboRadování*. Pod taktovkou Sodexho je připravené občerstvení zážitkem nejen gastronomickým, ale i vizuálním. S nevšední péčí nám vaše společnost připravila i stravovací balíčky při našem víkendu v Praze.

Co Vám spolupráce se Sodexho přináší?

Jistotu spolehlivého partnera, jehož podpora je během našich akcí neodmyslitelnou třešničkou na dortu.

Čím Vás osobně práce ve sdružení obohatila?

V uvědomění si, že každý z nás má nějaké problémy, ale že ty moje zdaleka nejsou největší. A že zřejmě ve světě existuje nějaký zákon rovnováhy, takže když někomu pomůžete, dříve nebo později se vám to vrátí.



Návštěva Prahy



Nejmladší člen

Jak spolupráci se Sodexho hodnotí samy děti?

Děti se díky společnosti Sodexho setkaly poprvé v životě s rautem. A přála bych všem zaměstnancům vaší společnosti vidět ty jejich rozzářené oči, když před stoly se spoustou laskomin na svou otázku „A co si můžu vzít?“ dostaly usměvavou odpověď vašich lidí „No přece cokoliv!“

Vraťme se do Vašeho dětství. Jaké bylo?

Naštěstí poklidné, pohodové. Mou velkou nesplněnou touhou byl ale pes. Milovala jsem psy, odmalička jsem za nimi na ulici bez sebemenšího strachu běhala. Ale mí rodiče byli v tomto směru nekompromisní. Tak jsem to vyřešila po svém. Cesta ze školy vedla kolem domů se zahradami. Tam jsem měla „své“ čtyři psy - za každým plotem jiného. Svačinu, kterou mi rodiče každé ráno připravili, jsem nejedla. A cestou ze školy dostal každý z „mých“ čtyř psů vždy svou čtvrtinu svačiny a svůj příděl hlazení a mazlení - i když přes plot. Teď už jsem si sen mít vlastního psa splnila, momentálně mám tříletého čistokrevného křížence z útulku, kterého jsme pojmenovali Václav I. z Třebovic.

A jaké dětství byste přála dětem, o něž Vaše sdružení tak krásně pečuje?

Tátu jim bohužel vrátit neumíme. Ale snad jim alespoň některé sny pomůžeme splnit. Anebo je nasměrujeme tak, aby usilovaly o naplnění svých tužeb samy.

Můžete čtenářům říct, jakým způsobem by i oni mohli podpořit Občanské sdružení svatá Barbora?

Naše sdružení má motto: „Není důležité o pomoci přemýšlet, důležité je pomoci.“



Klukům a holkám z Barborky pomůže proto každý, kdo nebude přemýšlet, zda ano či ne, ale zašle jakoukoliv finanční částku na konto 1657156389/0800. A mohu vás ujistit, že peníze z tohoto účtu nejdou na pořádání golfových turnajů, ale používají se výhradně pro pomoc dětem ze sdružení.

Děkuji za rozhovor.
Jana Pechová,
marketingový specialista

Role facility managementu v dnešní firmě

STRATEGIE PODNIKU

Každá společnost dělí svou činnost na dvě hlavní části. První je vlastní předmět podnikání - core business, kde společnost tvoří přidanou hodnotu a tudíž i zisk. Druhá, podpůrná část, se orientuje na vytváření podmínek pro tvorbu přidané hodnoty neboli zisku. K této druhé skupině patří lidské zdroje, finance, IT ale i správa infrastruktury - facility management.

Dobu, kdy cílem většiny podniků bylo, slovy klasika: „levně nakoupit, draze prodat a pozdě platit faktury“, má česká společnost snad již za sebou. Většina dnešních podnikatelů a vlastníků prosperujících podniků došla k poznání, že určitě není nutné zbytečně draze nakupovat, a na druhou stranu, že ani šetření za každou cenu není tou správnou cestou.

Zisk je ovlivňován komfortem pro jeho tvorbu

Praxe již dnes potvrdila, že zisk je ovlivňován „komfortem“, který mají zaměstnanci zajištěn na pracovišti pro plnění svých úkolů. Nemůžeme čekat špičkový výkon od promrzlého, hladového dělníka, který balancuje v hromadě odpadků u soustruhu s tupým řezným nožem. Ale na druhé straně ani soustruh ve zlatém provedení se výrazně na dělníkově výkonnosti neprojeví. Jiným případem je manažer, který si místo toho, aby řídil svěřenou oblast, sám váže prezentace, popřípadě zařizuje své ubytování na významné konferenci.

Je nasnadě, že k umění dnešních manažerů patří i nalezení bodu, kdy je poměr nákladů a příjmů pro společnost optimální. To znamená, že společnost tvoří v souladu s její strategií a dlouhodobými cíli nejvyšší přidanou hodnotu.

Co očekáváme od fungující infrastruktury

Průměrné náklady na provoz infrastruktury (FM) tvoří v různých segmentech od 15 do 80 % nákladů, podle předmětu podnikání. Logicky lze tedy považovat právě infrastrukturu za jeden z hlavních prostorů pro úspory. Na druhé straně prakticky žádný vedoucí

pracovník netouží po řešení z jeho pohledu nevýznamných problémů, ke kterým otázky infrastruktury většinou patří.

Pro vedení podniku je **ideální stav** takový, kdy je **infrastruktura vytvářena maximálně efektivně**, při zachování její elasticity pro případná krátkodobá navýšení. **Funguje bez závad**, neboli neomezují hlavní předmět podnikání, negeneruje dodatečné náklady provozu a případné odchylky jsou odstraněny v co nejkratším termínu. **Rizika jsou eliminována**, nebo jsou pod 100% kontrolou. **Náklady jsou maximálně transparentní**, přesně víme kolik a za co platíme (energie, drobná opotřebení apod.), a platíme jen tolik, kolik je nutné. **Zaměstnanci** nejsou přímo zainteresováni v primárním předmětu podnikání, ale jsou dostatečně odborně fundovaní.

Strategické cíle infrastruktury

Drtivá většina společností má dnes nastaveny strategické cíle pro vlastní rozvoj. V této oblasti nemůže zůstat opomíjeno ani řízení infrastruktury jako celku. Pro stanovení efektivní strategie je potřeba zohlednit kritéria, která mají přímý vliv pro nastavení očekávání. Zejména se jedná:

- a) o požadavek na zachování hodnoty majetku,
- b) o stanovení úrovně přípustného rizika,
- c) o stupeň požadovaného servisu, hlavně v oblasti preventivních versus reaktivních služeb.

Vyjasnění těchto kritérií je nutné nastavit za účasti zástupců všech složek společnosti. Důvodem je optimální nastavení infrastruktury při respektování optimálního výkonu celé firmy.



Definice poskytovaných služeb

Popis cílového stavu nás staví před již relativně jednoduchou otázku „co se musí stát, aby...“. Hovoříme o vlastním nastavení služeb, které musí infrastruktura poskytovat zbytku společnosti tak, aby byla pokryta základní očekávání. Popis by měl vždy respektovat základní pravidlo řízení čehokoliv, a tím je - „Co Za To Dám“ (Cíl - Zodpovědnost - Termín - Dolar).

Pro vlastní popis se velmi osvědčila například **metoda mapy služeb**, kde jsou podle předem dané struktury jednotně popsány všechny služby, zejména pak definice, činnosti, četnosti, zodpovědnosti, podmínky přijetí (kvalitativní ukazatele), cena apod. Tato metoda v procesu vlastního poskytování služeb výrazně napomáhá vyjasnění práv a povinností zúčastněných stran.

Řízení strategie

Hodnotovým vyjádřením služeb se dostáváme k definici ukazatelů, podle kterých jsme schopni nastavit optimální fungování celého systému poskytování integrovaných FM služeb. Abychom byli schopni dané úkoly splnit, existuje předpoklad, že máme k dispozici nástroje schopné tuto službu zhodnotit.

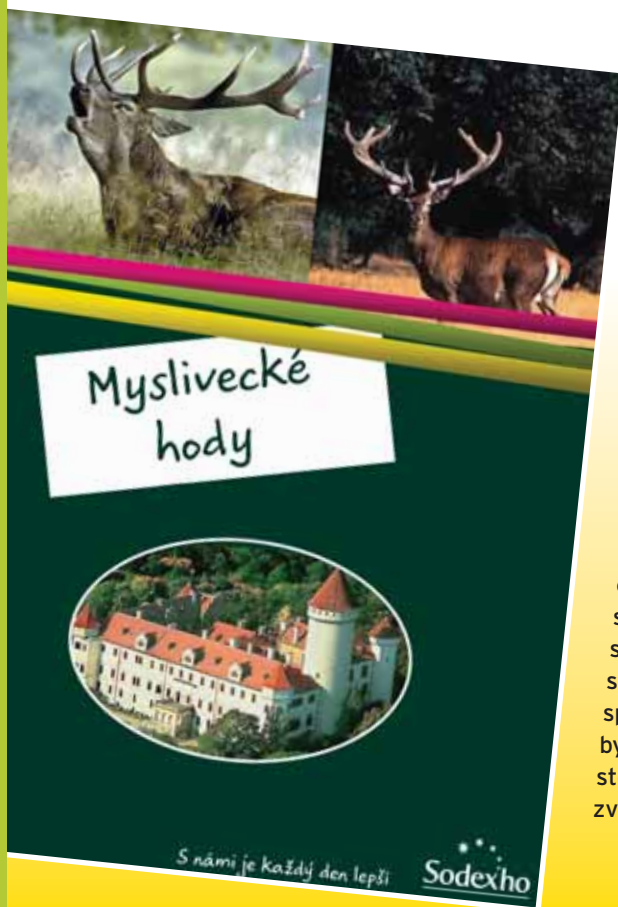
Pro efektivní řízení potřebujeme splnit následující dvě pravidla. **Fungování infrastruktury musí být jednak měřitelné**, a to ať již z pohledu nákladů na konkrétní prvky infrastruktury/NS nebo z pohledu vývoje kritických a klíčových ukazatelů (CPI - critical performance indicators), klíčové ukazatele výkonu (KPI - key performance indicators). A za druhé **musí existovat jednotná komunikační základna**, která takováto měření umožňuje.

Pro vlastní hodnocení vývoje strategie existuje řada nástrojů. Mezi jedny z nejefektivnějších můžeme zařadit například Balance Score Card (BSC). Tato metoda má svůj význam hlavně při řízení dlouhodobé změny, nebo pro měření efektivity nově nastavených služeb pro uživatele infrastruktury.

Stále více společností řeší v dnešní době otázku řízení infrastruktury najímáním externích společností. K hlavním požadavkům zadavatele by v případě zainteresování externí společnosti mělo patřit splnění strategie společnosti, přesněji požadavku na efektivní nastavení systémů řízení, jeho měření, výkon a v neposlední řadě kontrola a vykazování.

Dan Krupanský, provozní ředitel Altys





„SE ŠÍPKOVOU NEBO SE ZELÍM...?“

Poslední listopadovou sobotu přijali naše pozvání zástupci klientů z regionu Čechy do prostředí krásného zámku Konopiště. U pravých mysliveckých specialit proběhlo setkání pozvaných hostů s nejvyšším vedením naší společnosti.

Během klidného podzimního odpoledne se živě debatovalo nejen o vzájemné spolupráci, ale zejména se ochutnávalo, degustovalo a alespoň symbolicky přičichávalo k mysliveckému „kumštu“. Na programu společného „gastronomického honu“ byla mimo jiné prohlídka zámku a prostor střešnice s vystavenými mysliveckými trofejemi. Během celého hodování tvořila zvukovou i zrakovou kulisu projekce oblíbeného českého filmu „Slavnosti sněženek“.



Vilém Očadlý, provozní ředitel

Integrovaný facility management v praxi

aneb Raut při příležitosti VII. ročníku TÝDNE FACILITY MANAGEMENTU



Ve dnech 12. - 14. listopadu 2007 proběhl v Praze již VII. ročník TÝDNE FACILITY MANAGEMENTU. Hovořilo se o trendech, metodách a praktických zkušenostech renomovaných expertů z oboru facility managementu (FM) a vedle přednáškové části byla připravena i řada workshopů zaměřených na podporu optimálního nasazení podpůrných procesů.



Společnost Sodexho měla možnost prezentovat se během této události jako odborník v oblasti integrovaného facility managementu. Na straně experta v oblasti FM se setkání odborníků zúčastnil Ing. Dan Krupanský, ExMBA, člen představenstva společnosti Altys, a. s. a její provozní ředitel.

Na straně experta v oboru gastronomie nás reprezentoval tým Sodexho Prestige, který zajišťoval raut pro více než 100 osob během závěrečného slavnostního večera v nádherných prostorách Českého muzea hudby. Programem provázela moderátorka Marie Retková.



Během večera byly servírovány nejrůznější speciality moderní

gastronomie: mozzarella s cherry tomatem v gaspachu, krevetový koktejl nebo kuřecí salát coby předkrmy; dezerty panacota nebo creme caramel v předkrmových kalíscích různých tvarů, dále pak špalíčky z vepřové panenky nebo bliny s kaviárem podávané na předkrmových lžících. Pečený rostbíf nebo šunku od kosti krájel šéfkuchař Václav Šmerda Jr. přímo před hosty.



Daniel Severa, manažer restaurace

Halloweenské veselí

Areál The Park na Chodově se poslední říjnový den proměnil doslova ve strašidelný hřbitov plný duchů a přeludů. Se soumrakem zde totiž byla odstartována velká halloweenská party.

Celý areál The Park zdobily dle nejrůznějších motivů vydlabané dýně, jejichž celková hmotnost dosahovala úctyhodných 500 kg. Nákup dýní, stejně jako vydlabávání a vyřezávání části z nich, zajistil k velké spokojenosti organizátora náš Sodexho tým, který se rovněž zasloužil o pravidelný přísun občerstvení všem zúčastněným, jichž bylo více než 500!



na pražském Chodově



Sodexho bylo rovněž pověřeno vybudováním stánku, na němž se účastníci halloweenské veselice mohli občerstvit dýňovými koláčky, krvavým pudinkem či dýňovou polévkou, a zahřát se kalíškem kouzelného lektvaru (svařené víno) či horkého ovocného čaje.

Akce sklídila velký úspěch, stejně jako spolupráce mezi organizátorem a naší společností. Věříme, že i v budoucnu budeme osloveni, abychom se na podobných akcích podíleli jako partneři.

*Tomáš Lukeš,
manažer restaurace*

Jak šel čas...

aneb Marketingové akce ve školních jídelnách



ŘÍJNOVÉ STRAŠENÍ

Ač oslavy Halloweenu nemají v České republice dlouhou tradici, naše společnost se pustila do oslav tohoto dne všech duchů a strašidel. Na děti čekalo strašidelné menu (kostlivcovo žebříčko, pochoutka všech duchů a čarodějů...), halloweenské dekorace a někde dokonce i rej čarodějnic v podání našeho v kostýmech zahaleného personálu.

V Ostravě děti soutěžily po celý říjen o nejhezčí obrázek strašidelného skřítka a do soutěže se jich zapojilo téměř 150! Nutno podotknout, že každý výtvar byl malým uměleckým dílkem, tudíž odměnu si zasloužili všichni.

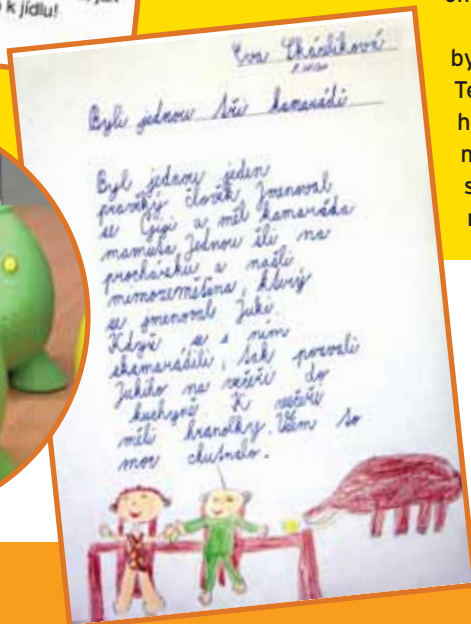


LISTOPADOVÉ PUTOVÁNÍ ČASEM

Přesličková polévka, ještěří játra, mléčná dráha s čokoládou, piknik za čínskou zdí (čínské nudle), počítačovní šílenci (květákové růžičky), šfouchané brambory naší babičky, disco hamburger, amarouny, vývar z ufouna.... To je jen výřez z týdenního jídelníčku, z něhož si vybírali naši dětští strávníci během marketingové akce *Cesta časem*.

Jídelníček byl koncipován tak, aby děti zavítaly z prostředí své školní jídelny od pravěku, starověku, přes nedávnou minulost s mezistanicí v současnosti až do cílové stanice budoucnost.

Kromě netradičního jídelníčku byla pro děti připravena, jak bývá u marketingových akcí zvykem, i soutěž. Tentokrát byly děti vyzvány, aby nám napsaly básničku či povídku obsahující slova jako pravěk, mimozemšťan, hranolky nebo mamut aj. Ti nejmenší se do soutěže mohli zapojit s obrázkem pravěkého člověka, který si pochutnává na svém obědě. A o co se hrálo tentokrát? O vesmírná rádia!



MIKULÁŠSKÁ NADÍLKA

V prosinci jsme samozřejmě nezapomněli a oslavili s dětmi Mikuláše. Každý, kdo si u nás pochutnal na obědě, dostal od paní kuchařky malou pozornost - čokoládovou figurku - jako důkaz toho, že Mikuláš je všudypřítomný a zavítá i do školní jídelny!

Jak šel čas... ve firemních restauracích...

日出づる国で

čili „V zemi vycházejícího slunce“

V druhé polovině listopadu jsme spolu se zákazníky všech našich firemních restaurací podnikli kulinářskou výpravu do dalekého Japonska. V rámci marketingové akce *V zemi vycházejícího slunce* připravili naši šéfkuchaři se svými týmy několik japonských specialit a dali tak našim zákazníkům možnost ochutnat tuto exotickou kuchyni.



Na výběr byla například rýžová miska OYAKO, zeleninové KARI-RAISU nebo smažené nudle UDON a na některých provozech dokonce i sushi! Odlehčená a vyvážená strava, která je pro Japonsko typická, přišla před Vánoce jistě vhod.

Když si zákazník zakoupil akční japonské menu, získal kartičku se soutěžním kupónkem a mohl se zúčastnit soutěže o jednu z 25 asia wok souprav. Kdo soutěžit nechtěl, mohl si alespoň po chutném obědě vyluštit sudoku, jež bylo součástí hrací kartičky.

O tom, že jsou manažeři se svými týmy schopni v rámci marketingové akce připravit pro své zákazníky opravdovou show, jsme se mohli přesvědčit i tentokrát. Nejednou se u výdeje objevil kuchař oblečený v kimonu a s úsměvem na tváři a pozdravem „Koniči wa“ přivítal příchozí hosty. Někteří zákazníci se aktivně zapojili a během pár dnů se přiučili několik japonských frází!



DOBRÝ DEN
今日は
konniči wa

DOBRÝ VEČER
今晚は
Konban wa

DOBRŮU NOC
お休みなさい。
Ojasumi nasai.



PIKNIKOVÉ KOŠE NA PŘÍŠTÍ LÉTO ROZDÁNY

V minulém čísle Kontaktu jsme se v krátkosti zmiňovali o marketingové akci *Vzpomínky na léto*, která proběhla v září ve všech firemních restauracích. Mechanika této akce se lišila od předchozích v tom, že probíhala výhradně na internetu.

Účast v soutěži nebyla podmíněna koupí žádného akčního menu, ale pouhou odpovědí na lehkou soutěžní otázku: „Který den v týdnu začalo letos léto?“.

Hrálo se celkem o 25 piknikových košů!

Dvoustranu připravila Jana Pechová, marketingový specialista



Firemní restaurace a školní jídelny online

V září jsme zahájili velký projekt nazvaný Extranety pro firemní restaurace a školní jídelny. V rámci celkového zefektivnění komunikace jsme se rozhodli pro vytvoření takového komunikačního kanálu, který by byl dostupný většině našich zákazníků a klientů a který by umožňoval oboustranný rychlý a operativní přenos informací mezi klientem, zákazníkem a námi. Jako řešení se nabízelo vytvoření interaktivních www stránek pro jednotlivé firemní restaurace.



Pilotní projekt odstartoval v září v ostravských školách a v rozmezí několika málo týdnů byl implementován do vybraných firemních restaurací a všech školních jídelen, kde provozujeme naše služby.

Restaurace online

Začátkem listopadu byly spuštěny internetové stránky pro provozy v segmentu business. Stránky v moderním, svěže barevném designu jsou uspořádány tak, aby poskytly během krátké chvíle ty nejdůležitější informace. Na homepage je umístěn jídelní lístek na aktuální den, kdo chce, může zvolit zobrazení menu na celý týden.

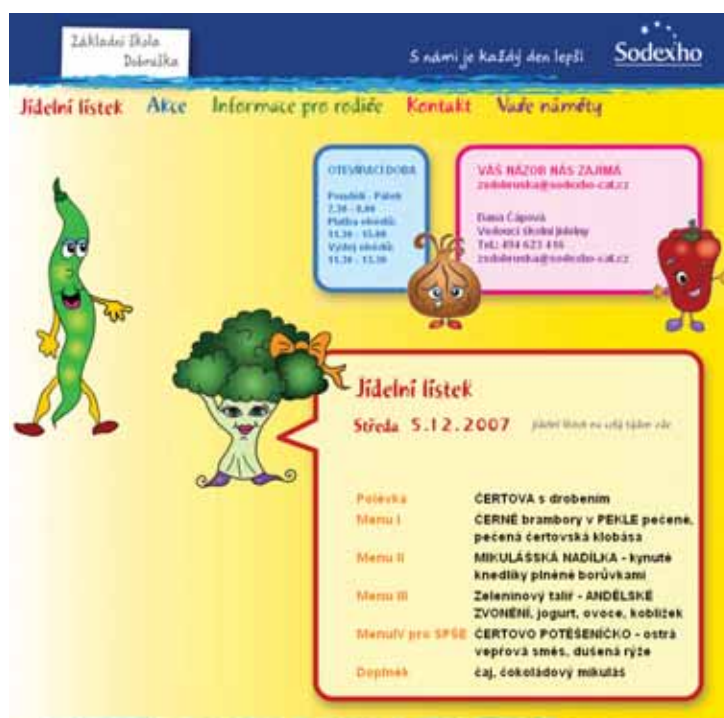
Vedle informací týkajících se marketingových akcí, provozní doby, služeb a kontaktu je na stránkách prostor i pro malou anketu, která by se v budoucnu měla stát nástrojem pro zjišťování zákaznickovy spokojenosti.

Internet pro děti i rodiče

Internetové stránky pro školní jídelny přinášejí informace jak dětem, tak rodičům. Rodiče se mohou přesvědčit o kvalitě a vyváženosti jídelního lístku a zároveň naleznou na stránkách důležité informace o cenách, způsobu objednávání jídel apod. V případě nejrůznějších námětů a připomínek mají možnost spojit se prostřednictvím emailové adresy přímo s manažerem školní jídelny. Většinou je umožněna i objednávka obědů přes internet.

Na děti čeká na nových stránkách upovídáný pan Hrášek, který je se svojí partou strukturou stránek provede. Při koncipování stránek byl kladen velký důraz na to, aby stránky dětského stránka zaujaly, pobavily a nenásilnou formou vštípily správné stravovací návyky. Děti se zde dočtou informace o nejrůznějších akcích a soutěžích, mohou si stáhnout rozvrh hodin či zajímavý recept.

*Jana Pechová,
marketingový specialista*



Základní škola
Praha 8 - Ďáblice



Letos je to již osm let, co naše společnost zajišťuje stravovací služby na **základní škole v Praze 8 - Ďáblicích**. To je již dostatečně dlouhá doba na zhodnocení spolupráce, která se navíc neustále zlepšuje. Poslední novinkou, již jsme pro školu připravili, je spuštění webových stránek. K rozhovoru jsme v rubrice Na slovíčko pozvali **Mgr. Miladu Bulirschovou, ředitelku školy**.



V září jsme zahájili již osmý rok naší vzájemné spolupráce. Jak hodnotíte naše dosavadní partnerství?

Dosavadní spolupráci hodnotím kladně. Pro mne je velmi důležité, že máme společný cíl, kterým je spokojený zákazník, tedy spokojený učitel i žák (a tím také jeho rodič). Za stejně důležité považuji rovněž to, že vzájemná komunikace mezi školou a zaměstnanci firmy Sodexo v naší školní jídelně je na výborné úrovni. Společně řešíme náměty, podněty i případné připomínky. Během uplynulých 8 let se pochopitelně vyskytla také řada problémů. Za pozitivum považuji především vzájemnou snahu tyto problémy konstruktivně řešit a vyřešit. Jsem přesvědčena, že se nám to daří.

V čem spatřujete výhodu komplexního zajištění služeb školního stravování externím dodavatelem?

Pro mne osobně je největší výhodou úbytek „administrativních starostí“. Ovšem zdůrazňuji, že za předpokladu vzájemně dobré spolupráce.

Co nejvíce oceňujete na vzájemné spolupráci, která sahá i nad rámec služeb školního stravování - např. sponzorování každoročního pálení čarodějnic či spolupráce během oslav Vánoc?

V naší lokalitě považuji za prioritu především to, že rodiče i ostatní



občané mohou posoudit naše vzájemné vztahy a ocenit vstřícnost zaměstnankyň školní jídelny.

Před nedávnem jsme spustili internetové stránky speciálně vytvořené pro Vaši školní jídelnu. Stránky mají přispět k zefektivnění komunikace a zlepšení vzájemné spolupráce. Vítáte i tyto inovace?

Ano, tyto inovace vítám, i když například s jídelním lístkem a jinými aktuálními informacemi ze školní jídelny jsou rodiče žáků pravidelně seznamováni již téměř dva roky prostřednictvím webových stránek školy.

V loňském školním roce jsme pro děti přichystali akci *Namaluj si oběd*, v listopadu přibyla akce *Cesta časem*. Jak vnímáte tyto akce?

Tyto akce pro děti vnímám pozitivně nejen já, ale i paní učitelky 1. stupně a paní vychovatelky, proto je u nás ve škole propagujeme a snažíme se, aby se do nich zapojilo co nejvíce účastníků. Myslím, že se nám vzájemná spolupráce daří, což je patrné z výstavek prací žáků ve školní jídelně i z rozzářených očí dětí, když přebírají zaslouženou odměnu.

*Děkuji za rozhovor.
Jana Pechová, marketingový specialista*

Vilém Očadlý,

provozní ředitel společnosti Sodexho



Pane Očadlý, již více než 13 let jste neodmyslitelnou součástí naší společnosti.

Můžete nám krátce popsat vývoj Vaší profesní dráhy během těchto let?

Do společnosti Sodexho jsem nastoupil na počátku 90. let právě v době, kdy probíhaly privatizace českých společností a zahraniční investoři začali provádět jejich rozsáhlé restrukturalizace vedoucí k efektivnímu ekonomickému růstu. Tím vytvořili volné pole působnosti pro outsourcing stravovacích ale i jiných služeb. Od nástupu do Sodexho až dosud jsem vždy řídil provozní část společnosti, a to nejen v České republice, ale i na Slovensku a v Polsku, kde jsem participoval na řízení nemocničního stravování.

Ing. Vilém Očadlý pracuje ve společnosti od roku 1994, tedy téměř od jejího zrodu. Je zodpovědný za řízení provozu v ČR prostřednictvím regionálních ředitelů, distrikt manažerů a ředitelů stravovacích provozů. Dále zodpovídá za komunikaci se zákazníky a klienty, rozvoj projektu (interní růst) a aplikaci inovačních programů s podporou Projektů kvality.

Na jaké okamžiky vzpomínáte ze této doby nejraději?

V uplynulých 13 letech samozřejmě došlo k řadě významných mezníků, které ovlivnily vývoj společnosti. Rád vzpomínám na otevření první restaurace v segmentu business v roce 1997. Ve stejný rok se nám podařilo převzít i první kontrakt od konkurence. Dalším úžasným mezníkem bylo překročení miliardového obrátu. Jsem velmi rád, že jsem měl rovněž to štěstí stát u zrodu nového konceptu *Stravování co má styl*, za který jsme byli oceněni cenou Jaroslava Vašaty za nejlepší gastronomický koncept. Nároky našich zákazníků se neustále zvyšují, což nás motivuje k tomu být lepší a lepší. Každý posun v kvalitě našich služeb, který je možný díky vzrůstající odbornosti našich zaměstnanců, je pro mě momentem, jehož si velmi vážím.

Jakou práci jste vykonával před nástupem do společnosti Sodexho?

Rozvoj a řízení stravovacích služeb je mým posláním, takže i v době „před-sodexhové“ jsem mnoho let působil v sektoru společného stravování ve státním rezortu.

Pracujete na pozici provozního ředitele. Jak vypadá Váš běžný pracovní den?

Uřídít téměř 200 firemních restaurací a tisícovku zaměstnanců

vyžaduje disciplínu a hlavně komunikaci, proto trávím většinu pracovního dne na prozovech s distrikt manažery a na jednáních s klienty.

A co Váš volný čas?

Také je „gastronomicky“ laděný?

Samozřejmě! Jak jinak. Jsem vášnivý houbař, takže rád zkusím recepty s houbami, v létě relaxuji na kole nebo podnikám horské túry.

Práce ve službách je bezesporu velmi náročná. Jak Vás obohatila?

Služby jsou náročné právě v tom, že je provozují lidé. V případě mého týmu dokonce lidé na různých pozicích. Tato zkušenost mě obohatila právě v tom, že každý člověk je jiný, a proto musím ke všem lidem přistupovat individuálně: Na každého platí jiný způsob motivace; pro někoho jsou rozhodující peníze, pro jiného uznání.

Pojďme se podívat také na zákazníka. Jak se lišil zákazník před 10 lety od zákazníka nynějšího?

Zákazník konce devadesátých let byl ochotnější platit za kvalitu. Dnešní zákazník chce také kvalitu, ale už není ochoten za ní platit, což je logické, neboť silné konkurenční prostředí nabízí zákazníkům neomezený výběr. Proto je dnešní nákupní rozhodování měřeno poměrem cena/výkon.

Kam směřují nové trendy ve stravování a jakým způsobem se vývoj odráží na našich prozovech?

Nové trendy se vyvíjejí směrem zdravého životního stylu, to znamená, že v nabídce by neměly chybět čerstvé saláty, lehká masa, ryby, ale také mléčné výrobky, ovoce apod. Významným trendem současné doby je také uvádění nutričních hodnot jednotlivých jídel. Jako reakci na tento trend zavedlo Sodexho projekt *Zdraví zachutná*.

Jste odpovědný za řízení velkého týmu lidí. Co byste Vašemu týmu popřál do budoucna?

Svému týmu bych rád poděkoval za skvělou spolupráci a všem přeji spoustu spokojených zákazníků.

Děkuji za rozhovor.
(JP)

Rej andělů v Kropachu u Cvikova

Stalo se téměř tradicí, že v předvánočním období zavítáme do malé vesničky Kropach u Cvikova, abychom v tamním dětském domově připravili pro děti doslova andělskou hostinu.

Již je tomu 8 let, kdy se rok co rok dětský domov v severních Čechách přemění v kouzelné místo setkání malých i velkých andělů, kteří spolu slaví příchod Vánoc. Adventní koncert, zdobení vánočních perníčků, výroba vánočních ozdob, muzikantská dílna a spousta předvánočního veselí, to vše bylo ve dnech 7. - 9. prosince během Andělských slavností v Kropachu k vidění.



Po náročném programu zasedli všichni andělé k vánoční tabuli plné nejrůznějších laskomin, jež přichystal Sodexho andělský tým. Nejkrásnějším díkem nám všem byly rozzářené oči a úsměv ve tváři malých andělů. Jsme moc rádi, že můžeme alespoň tímto způsobem zpříjemnit dětem z dětského domova dobu Vánoc a doufáme, že příští ročník se nám vydaří přinejmenším stejně dobře jako ten letošní.

*Radek Vápeník,
distrikt manažer*



BarboRadování

Rok se s rokem sešel a nás i letos oslovilo Občanské sdružení svatá Barbora, zda bychom nemohli sponzorským darem podpořit již tradiční předvánoční akci *BarboRadování*.

Občanské sdružení svatá Barbora vedle finanční podpory hornických sirotek připravuje pro děti nejrůznější akce, jejichž smyslem je nejen příjemně strávit dobu předvánoční, ale i děti podpořit v jejich dalším rozvoji.

Letošní ročník se nesl v duchu „každý z nás může mít nějaký koníček a každý z nás v něm může být dobrý“. Pozváni byli šikovní

mladí lidé a děti z celého regionu, kteří ve svém koníčku dosáhli nějakého úspěchu, aby převedli své umění a stali se tak i určitými vzory. Naše společnost byla požádána, aby podpořila slavnostní atmosféru obcerstvením, proto jsme připravili slavnostní raut pro téměř 200 osob, na kterém si pochutnaly jak děti a jejich maminky, tak i jejich hosté a přátelé. Kulturním patronem letošního *BarboRadování* se stal Jaromír Nohavica.

*Pavλίna Gálíková,
ředitelka stravovacích služeb*





*...v každou
denní i roční dobu*

PRAVÝ ČAJ POMÁHÁ OŽIVIT VAŠE TĚLO I MYSL. Obsahuje tein a teanin a je přírodním zdrojem antioxidantů. Neutralizuje volné radikály, které poškozuji buňky. Pravidelné pití čaje tak napomáhá chránit Vaše zdraví a povzbuzovat fyzickou i psychickou kondici.



www.unileverfoodsolutions.cz

www.lipton.cz