

Univerzita Pardubice
Dopravní fakulta Jana Pernera

Analýza konkurenčního prostředí na trhu s balíkovým doručováním
Eliška Bečková

Bakalářská práce
2009

Univerzita Pardubice
Dopravní fakulta Jana Pernera
Katedra dopravního managementu, marketingu a logistiky
Akademický rok: 2008/2009

ZADÁNÍ BAKALÁŘSKÉ PRÁCE

(PROJEKTU, UMĚLECKÉHO DÍLA, UMĚLECKÉHO VÝKONU)

Jméno a příjmení: **Eliška BEČKOVSKÁ**
Studijní program: **B3709 Dopravní technologie a spoje**
Studijní obor: **Management, marketing a logistika ve spojih**

Název tématu: **Analýza konkurenčního prostředí na trhu s balíkovým doručováním**

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

Úvod

1. Charakteristika trhu doručování balíkových zásilek
2. Analýza služeb významných subjektů na trhu s balíkovým doručováním
3. Návrh na zvýšení konkurenceschopnosti České pošty, s. p. na trhu balíkových služeb
4. Zhodnocení navrhovaného řešení

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: **28. listopadu 2008**
Termín odevzdání bakalářské práce: **1. června 2009**



prof. Ing. Bohumil Culek, CSc.
děkan

L.S.



prof. Ing. Vlastimil Melichar, CSc.
vedoucí katedry

V Pardubicích dne 28. listopadu 2008

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 25. 4. 2009

Eliška Bečková

ANOTACE

Cílem mé práce je navrhnout opatření pro zvýšení konkurenceschopnosti České pošty na trhu s balíkovým doručováním. Praktická část se zabývá charakteristikou služeb jako takových, pojmy používanými v tomto odvětví a různými schémata přepravy. Dále je zpracována analýza současné nabídky balíkových služeb České pošty a její konkurence. Z analýzy vychází následný návrh na zvýšení konkurenceschopnosti a zhodnocení tohoto návrhu.

KLÍČOVÁ SLOVA

analýza; Česká pošta; balíková zásilka; konkurence; doručení

TITLE

Analysis of competition on the package-delivery market

ANNOTATION

The aim of my work is to propose remedies for increasing competitiveness of Czech Post on the package-delivery market. The practical part deals with the characteristics of services, the usage of terms in this sector and (with) the various transport schemes. Further, an analysis of the current supply package services of Czech Post and its competitors is covered. A subsequent proposal for increasing competitiveness and its assessment are issued from the analysis.

KEYWORDS

analysis; Czech post; package, competition, delivery

Obsah

Úvod	6
1 Charakteristika trhu doručování balíkových zásilek	7
1.1 Základní pojmy	7
1.2 Standardní charakteristiky služeb	8
1.3 Přeprava kusových zásilek	9
1.4 Systémy přepravy	11
1.4.1 Hvězdicový systém pravidelných linek na CP	11
1.4.2 Dvě centrální přecladiště	12
2 Analýza služeb významných subjektů na trhu s balíkovým doručováním	13
2.1 Česká pošta	13
2.1.1 Balíkové služby	13
2.2 PPL, Professional Parcel Logistic	21
2.2.1 Balíkové služby	22
2.3 DPD	29
2.3.1 Balíkové služby	29
3 Návrh na zvýšení konkurenceschopnosti České pošty na trhu balíkových služeb	34
3.1 SWOT analýza	34
3.2 Cena	36
3.3 Hmotnost	39
3.4 Doplnkové služby	40
3.4.1 Tracking and tracing (T&T)	40
3.4.2 Pojištění a dobírka	40
3.5 Návrh na zlepšení	41
4 Zhodnocení navrhovaného řešení	44
Závěr	47
Použitá literatura	48
Seznam obrázků	49
Seznam tabulek	49
Seznam tabulek	50
Seznam zkratk	51
Seznam příloh	52

Úvod

Vzhledem k dnešnímu rychlému vývoji konkurence na trhu balíkových služeb, které jsou v současné době velmi žádané, jsem si vybrala téma Analýza konkurenčního prostředí na trhu s balíkovým doručováním.

Česká pošta není jediným poskytovatelem balíkových služeb v tuzemsku. Na trhu soutěží nejen s kurýrními firmami, ale i s přepravními společnostmi, jako jsou DPD a PPL, kterým se budu věnovat ve své práci .

Trh poskytování balíkových služeb je velmi rozvinutý díky existenci plně konkurenčního prostředí, kde neexistuje žádné omezení monopolem České pošty jako v případě doručování listovních zásilek do hmotnosti 50 g a s cenou do 18 Kč s obsahem písemnosti. Je tedy nutné, aby v tomto směru držela Česká pošta krok s konkurencí a neustále inovovala, zdokonalovala a propagovala své služby s využitím všech marketingových nástrojů.

Česká pošta provedla v tomto roce několik změn. Jako první nastala změna ceny balíkových zásilek k 1. 1. 2009, a to téměř až o 10 Kč na jednu zásilku, od prvního ledna lze nově požádat o opakované doručení zásilky prostřednictvím internetových stránek České pošty; stačí pouze vyhledat z nabídky online služeb Elektronickou podatelnu a následně službu dosílka nebo opakované doručení. Dále je zvýšen hmotnostní limit cenného balíku, obyčejného balíku a EMS z původních 15 kg na 20 kg, a i když tato maximální hranice stále zaostává za konkurencí, je nutné dodat, že Evropská směrnice stanovuje pro zásilky cenný a obyčejný balík normu pouhých 10 kg. Nabídka balíkových služeb je od 1. 4. 2009 rozšířena o službu doporučený balíček, která je vhodná pro podavatele zásilek do hmotnosti 2 kg větších rozměrů bez omezení výšky.

V první části začnu vymezením základních pojmů používaných v oblasti balíkových služeb, obecnou charakteristikou služeb a představením možných systémů přepravy zásilek

Dále se budu zabývat jednotlivými produkty a službami v oblasti balíkových služeb, a to jejich charakteristikami, cenami, doplňkovými službami a hmotnostními limity. Součástí práce je také SWOT analýza vnějšího a vnitřního prostředí České pošty, kde se věnuji slabým a silným stránkám podniku a následně příležitostem uplatnění a hrozbám na trhu doručování balíkových zásilek .

Hlavním cílem práce je pomocí srovnávací analýzy balíkových služeb těchto tří firem navrhnout a zhodnotit možná opatření pro zvýšení konkurenceschopnosti České pošty.

1 Charakteristika trhu doručování balíkových zásilek

Na trhu doručování balíkových zásilek existuje plná konkurence a díky tomu na něm působí velké množství firem jako např. Česká pošta, PPL, DPD, kterým se budu věnovat v této práci a jež si konkurují zejména:

- rychlostí,
- spolehlivostí doručování,
- způsobem dodání zásilky – některé firmy nabízejí možnost opakovaného pokusu o předání,
- rozsahem pobočkové sítě,
- možnostmi, které má zákazník pro online sledování zásilky – dle čísla zásilky lze na internetu dohledat, kde se zásilka právě nachází,
- pružností přístupu ke klientovi,
- doplňkovými službami – např. pojištěním zásilky, vyřízením nezbytných celních náležitostí,
- a samozřejmě cenou.[1]

1.1 Základní pojmy

Zde bych chtěla uvést základní pojmy, jež se týkají tématu a které se vyskytují v průběhu mé práce.

„Doprava je cílevědomá a organizovaná činnost, která zabezpečuje přemístování zboží a osob dopravními prostředky po dopravních cestách. Uskutečňuje se v prostoru a čase.

Přeprava je výsledný efekt dopravy, přemístění z výchozího do cílového bodu“.[2, str.4]

Obstaráním přepravy zásilek se rozumí souhrn všech nezbytných činností a úkonů souvisejících s přemístěním zásilky od odesílatele k příjemci po území celé České republiky, případně do zahraničí.

Příkazce znamená osobu, se kterou zasílatel uzavřel zasílatelskou smlouvu, a která je jako příkazce v zasílatelské smlouvě označena.

Odesílatel znamená osobu, která je na zásilce jako odesílatel označena; není-li odesílatel označen, je jím příkazce.

Příjemce nebo adresát znamená osobu, která je na zásilce jako adresát, resp. příjemce příkazcem nebo odesílatelem označena.

Zásilka znamená věci, které byly zasílatelem převzaty jako jeden celek k poskytnutí služby dle zasílatelské smlouvy uzavřené mezi příkazcem a zasílatelem.

Zásilka na dobírku je věc, kterou převzal zasílatel k poskytnutí služby dle zasílatelské smlouvy, popřípadě jiné smlouvy související s přepravou věcí, uzavřené mezi příkazcem a zasílatelem. V případě zásilky na dobírku je zasílatel povinen na základě instrukcí od příkazce vybrat od příjemce zásilky příslušný finanční obnos, který je poté v souladu s těmito podmínkami poukázán na účet specifikovaný příkazcem. [3]

Zasílatelskou smlouvou se zavazuje zasílatel příkazci, že mu vlastním jménem na jeho účet obstará přepravu věcí z určitého místa do jiného místa a příkazce se zavazuje zaplatit zasílateli útratu. Zasílatel je oprávněn žádat, aby mu byl dán písemně příkaz k obstarání přepravy (zasílatelský příkaz), jestliže smlouva nemá písemnou formu. [4, str. 20]

1.2 Standardní charakteristiky služeb

Služby se obecně vyznačují několika typickými charakteristikami, a to nehmotnost, nestálost, neoddělitelnost, neskladovatelnost a neexistence typických vlastnických vztahů.

Nehmotnost – na rozdíl od hmotného výrobku zákazník služby před uskutečněním vlastního nákupu nemůže vidět ani vyzkoušet, své úsudky a závěry si zákazník dělá většinou na základě místa, kde je služba poskytována (prostředí), podle lidí, kteří ji poskytují, podle toho, jaké stroje a zařízení používají při vlastním poskytování (vozový či manipulační park), na základě propagačních materiálů a rovněž podle ceny, která je za službu požadována.

Nestálost – služby jsou proměnlivé, jejich kvalita ve většině případů závisí na lidech, kteří je zajišťují, a protože lidé mají různé schopnosti, jsou rozdíly v jejich výkonu v jednotlivých místech, dnech i hodinách. Pro zasílatele to znamená, že žádné dvě cesty stejným dopravním prostředkem a po stejné trase nejsou identické. Jejich kvalita závisí na mnoha faktorech a ne všechny jsou předvídatelné; úkolem zasílatele je zorientovat se a snažit se v co největší možné míře tyto faktory předvídat.

Neoddělitelnost znamená, že moment výroby (okamžik realizace přepravy) se u služeb rovná momentu spotřeby, ve většině případů tedy spotřebitel nemůže oddělit službu od místa, v němž je poskytována a od osoby, která ji poskytuje. Vzhledem k tomuto faktu je uspokojení požadavků na kvalitu „výroby“ služeb mnohem náročnější než na kvalitu výroby výrobků, které se nejdřív vyrábějí a až potom spotřebovávají (není možné před vlastní spotřebou oddělit a zlikvidovat zmetky).

Neskladovatelnost – služby nemohou být trvale rezervovány, skladovány, uchovávány a znovu prodány či vráceny. Řečeno jazykem zasílatele či dopravce to znamená, že není

možné jeden den „najezdit do zásoby“ a druhý den nejezdit vůbec a spoléhat na fakt, že „mám něco na skladě“.

Neexistence typických vlastnických vztahů – koupě služby může pouze propůjčit přístup k poskytované službě, pro zákazníka to však neznamená vznik typického vlastnického vztahu jako v případě hmotného výrobku, který po nákupu získá do vlastnictví (zákazník vlastní pouze právo na poskytnutí služby). [5]

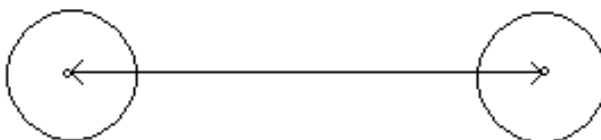
1.3 Přeprava kusových zásilek

System přepravy kusových zásilek může být organizován různým způsobem. Česká pošta organizuje přepravu pomocí jedenácti sběrných přepravních uzlů, kde se soustředí jednotlivé podané zásilky, zpracovávají došlé zásilky ze svého obvodu k další dopravě, zásilky k další dopravě pro okresní přepravní uzly, střediska a pošty svého obvodu a nakonec se distribuují přímo k zákazníkům.

Základními druhy organizace a technologického provedení systémů přepravy kusových zásilek mohou být :

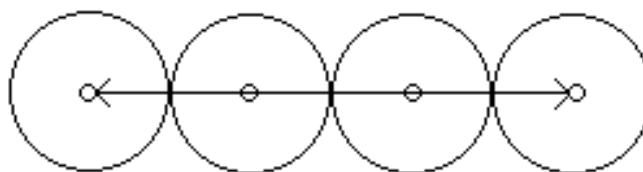
- Přeprava na jedné sběrné lince mezi dvěma místy soustředování a rozptylu kusových zásilek. Jde o organizačně nejjednodušší způsob, který lze schematicky zobrazit následujícím způsobem:

Obrázek 1 – Přeprava na jedné sběrné lince



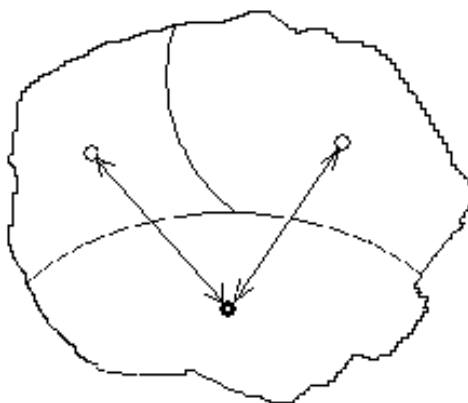
- Přeprava na určité sběrné lince, několik míst soustředování a rozptylu kusových zásilek. Schematicky lze tento způsob zobrazit způsobem:

Obrázek 2 – Přeprava s více místy soustředování



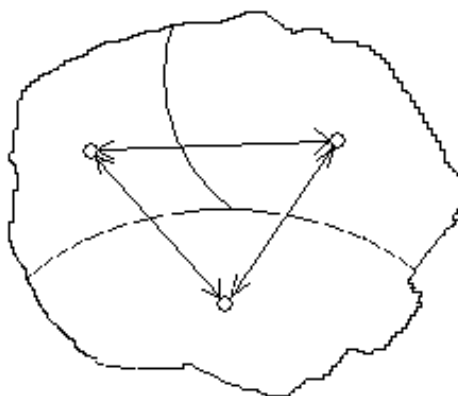
- Přeprava v systému sběrných linek pokrývající určité území podle zásady, že každé sběrné středisko má spojení se všemi ostatními sběrnými středisky samostatnou sběrnou linkou. Systém je možno schematicky na zjednodušeném příkladu existence pouze tří sběrných středisek vyjádřit následujícím způsobem:

Obrázek 3 – Systém tří sběrných středisek



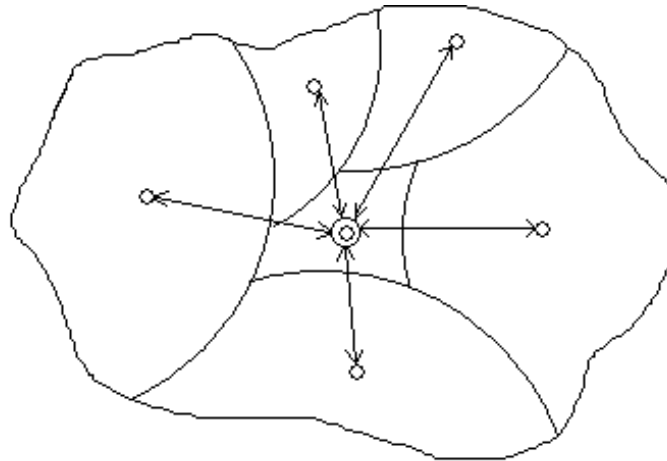
- Systém obdobný předchozímu schématu, ve kterém však spojovací sběrné linky mezi sběrnými středisky s malým vzájemným obratem zásilek jsou vedeny přes vhodná tranzitní překladiště. Schematicky je možno tento případ zobrazit úpravou předchozího příkladu následujícím způsobem:

Obrázek 4 – Střediska s tranzitními překladišti



- Systém centrálního sběrného místa, ve kterém jsou všechna sběrná střediska propojena sběrnými linkami výhradně s centrálním sběrným místem, kam přepravují všechny zásilky směřující mimo jejich obvod a v opačném směru přepravují zásilky ze všech ostatních sběrných středisek směřující k nim. Schematicky je to možno znázornit následujícím způsobem:

Obrázek 5 – Centrální sběrné místo



Ve kterémkoliv z výše uvedených systémů je třeba zásilky v obvodu odeslání soustředit, v obvodu doručení pak rozptýlit. To se provádí různými způsoby svozu a rozvozu.

1.4 Systémy přepravy

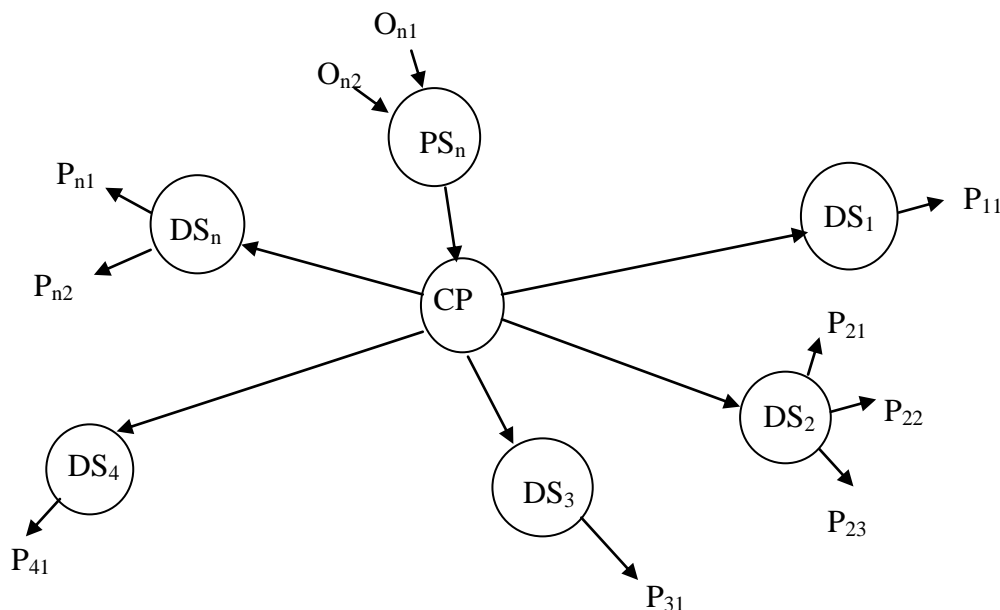
Z hlediska systémů přepravy rozlišujeme hvězdicový systém s jedním centrálním překladištěm a systémy s více centrálními překladišti, kterými se budu zabývat v následujících dvou kapitolách.

1.4.1 Hvězdicový systém pravidelných linek na CP

Jedno centrální překladiště – do centrálního překladiště zúčastněná střediska vysílají každý pracovní den vlastním dopravním prostředkem získané zásilky určené pro ostatní střediska a svážejí zásilky určené pro jejich střediska.

Střed hvězdice tvoří centrální překladiště systému (CP), vrcholy tvoří jednotlivá střediska systému, přičemž zásilky putují z podacího střediska (PS) do centrálního překladiště a po zpracování jsou odesílány do dodacích středisek (DS_{1...n}). O_{ij} – označuje j-tého odesílatele i-tého podacího střediska, P_{ij} – značí j-tého příjemce i-tého dodacího střediska.

Obrázek 6 – Zjednodušené schéma hvězdicové struktury přepravy zásilek

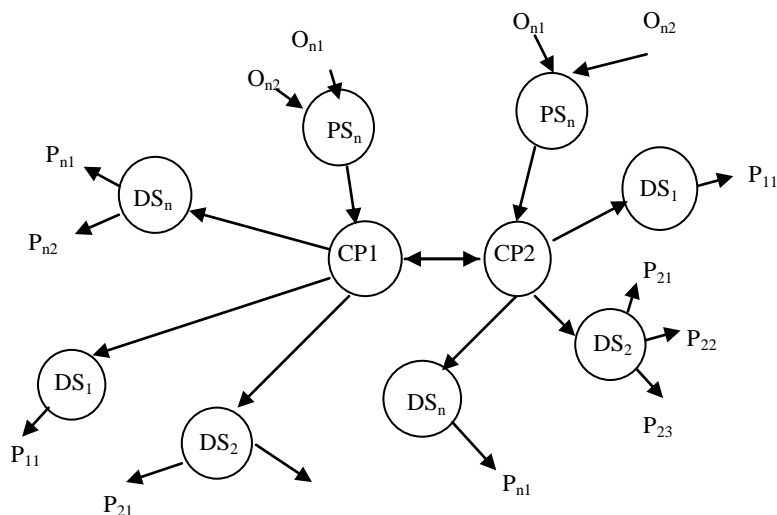


Samotná střediska provádějí svoz a rozvoz zásilek v rámci svého atrakčního obvodu. Centrální přecladiště může být samostatným střediskem. Centrální přecladiště je charakterizované co nejvýhodnější polohou v rámci systému (státu či jiné územní jednotky) a jeho kapacitními možnostmi.

1.4.2 Dvě centrální přecladiště

Těchto centrálních přecladišť může být i více, zde je pro názornost systému kusových zásilek uveden příklad se dvěma centrálními přecladišti. Přeprava zásilek mezi centrálními přecladišti probíhá vozidlem s vyšší přepravní kapacitou (např. návěs, železniční vůz, ...).

Obrázek 7 – Systém dvou centrálních přecladišť



[6]

2 Analýza služeb významných subjektů na trhu s balíkovým doručováním

V této části se zaměřím na charakteristiku balíkových služeb poskytovaných Českou poštou, PPL a DPD, a to v oblasti vnitrostátní přepravy. Česká pošta má v oblasti přepravy balíkových zásilek převažující podíl, ale i přes to je nezbytné věnovat se i ostatním konkurenčním firmám, jejichž kvalita služeb a podíl na trhu není zanedbatelný.

2.1 Česká pošta

Státní podnik Česká pošta vznikl současně s osamostatněním České republiky 1. ledna 1993, kdy byl oddělen od Slovenské pošty a zároveň i od správy telekomunikací. Zřizovatelem je Ministerstvo vnitra České republiky. Podnik je držitelem poštovní licence podle zákona č. 29/2000 Sb., o poštovních službách, v platném znění.

Česká pošta s. p. působí na poštovním trhu, který je částečně deregulován (tzn. působí na něm i další subjekty poskytující služby v oblasti přepravy zásilek), Česká pošta je však držitelem tzv. poštovní výhrady (monopolu). Výhrada se vztahuje na poštovní zásilky ve vnitrostátním styku mající jako obsah písemnosti. O vyhrazenou zásilku se dle nařízení vlády č. 512/2005 Sb. jedná, jestliže je hmotnost poštovní zásilky nižší než 50 g a zároveň cena nižší než 18 Kč. Monopol se tedy nevztahuje na poštovní zásilky s hmotností od 50 g výše (včetně) nebo na služby s cenou od 18 Kč výše (včetně) s obsahem písemnosti, což se týká také balíkových zásilek, kterým se budu dále věnovat. [7]

2.1.1 Balíkové služby

Česká pošta, s. p., poskytuje poštovní služby na celém území České republiky. Mezi ně patří zejména podání, přeprava a dodání listovních, balíkových a peněžních zásilek jak ve vnitrostátním, tak v mezinárodním styku. Ve zmíněném klasickém segmentu nabízí Česká pošta, s. p., také služby expresní a kurýrní se zaručenou dobou dodání. Česká pošta ročně přepravuje téměř 30 850 000 balíků.

Vnitrostátní služby

Obyčejný balík – zásilky s minimální hodnotou obsahu.

Zásilkový balík – tato služba je určena výhradně podavatelům s minimálním ročním podáním 500 000 kusů podaných zásilek a na základě písemné dohody s Českou poštou, s.p.

Cenný balík – zásilka obsahující peníze, drahé kovy a kameny, cenné papíry, šperky a cenné předměty.

Obchodní balík – je určen k přepravě předmětů (zboží) nejen mezi firmami.

EMS vnitrostátní – rychlá přeprava dokumentů a zboží po celém území ČR, zásilky s hodnotou obsahu do 100 000 Kč.

Doporučený balíček – zasílání předmětů nevelké hodnoty.

Kurýrní služba – expresní přeprava kusových zásilek.

Pro všechny druhy těchto zásilek kromě obyčejného balíku je možné využít službu online sledování zásilek.

Ceny těchto služeb uvádí Česká pošta bez DPH, protože tyto ceny jsou osvobozeny od DPH na rozdíl od ostatních dopravců, kde je cena navýšena o DPH ve výši 19 %.

Co se týká doplňkových služeb či služeb zahrnutých v ceně chtěla bych uvést některé charakteristiky:

Dodejka – tato služba spočívá v tom, že odesílateli je předáno písemné potvrzení, které dokazuje, že zásilka byla dodána příjemci.

Dobírka – od příjemce zásilky je vybrána odesílatelem stanovená částka, která je do tří pracovních dnů ode dne, kdy byla vybrána, vyplacena adresátovi dobírkové částky.

Prodloužení a zkrácení odběrní lhůty – na poště je zásilka standardně uložena 15 dní (výjimku tvoří obchodní balík, který je standardně uložen 7 dní), tato doplňková služba umožňuje jak prodloužení od lhůty pro vyzvednutí zásilky na jeden měsíc (prodloužit lhůtu pro vyzvednutí zásilky, může adresát, pokud odesílatel nevyloučil tuto možnost; v případě obchodního balíku může prodloužit pouze odesílatel), tak zkrácení odběrní lhůty na 3 dny nebo 10 dní na žádost odesílatele.

Odpovědní zásilka – cenu uhradí adresát, odesílatel cenu nehradí.

Postfax – potvrzení příjemce prostřednictvím této služby.

Bezdokladová dobírka – bez použití dokladu pro výplatu dobírkové částky, služba je poskytována na základě sjednání zvláštní dohody o výplatě dobírkové částky.

OBYČEJNÝ BALÍK

Tato služba nezahrnuje potvrzení o podání či dodání příjemci proti potvrzení. ČP za tuto službu není odpovědná. U této služby nelze využít doplňkové služby, kromě odpovědní zásilky (cenu uhradí adresát, odesílatel cenu nehradí).

Je možné zasílat obsah s minimální hodnotou a podání je uskutečnitelné na každé poště. Doba dodání není garantována.

Rozměrové a hmotnostní limity

Největší rozměr zásilky nesmí přesáhnout 240 cm; součet délky, šířky a výšky nesmí být větší než 300 cm; zásilka nepravidelných tvarů se posuzuje obdobně. Minimální rozměry: 15 x 10,5 cm (délka x průměr). Maximální hmotnost je 20 kg.

Ostatní příplatky

Obyčejný balík se přepravuje za zvýšenou cenu jako "NESKLADNÝ", když jeho délka přesahuje 120 cm a součet všech tří rozměrů přesahuje 200 cm; délka jedné strany přesahuje 170 cm; součet všech tří stran přesahuje 250 cm a není větší než 300 cm, nebo nemá pravoúhlý tvar, přičemž její hmotnost je vyšší než 1 kg.

Tabulka 1 – Cena za doručení obyčejného balíku

Hmotnost do (v kg)	2	5	10	15	20
Cena (v Kč)	43	50	64	78	92

zdroj: http://www.cpost.cz/jetspeed/?js_language=cz

ZÁSILKOVÝ BALÍK

Tato služba je určena výhradně podavatelům s minimálním ročním podáním 500 000 ks podaných zásilek a na základě písemné dohody s Českou poštou, s. p. Tato služba zahrnuje potvrzení o podání a dodání příjemci proti potvrzení.

Zásilkový balík je možné podat buď na vybrané poště dohodnuté s obchodním zástupcem České pošty, nebo u odesílatele za podmínek stanovených v uzavřené dohodě s obchodním zástupcem České pošty. Podmínkou služby je minimální podání 500 tisíc kusů za rok a k ceně se připočítává sazba DPH.

Rozměrové a hmotnostní a cenové limity

Žádný z rozměrů nesmí přesahovat 240 cm; součet délky, šířky a výšky nesmí být větší než 300 cm; zásilka nepravidelných tvarů nesmí mít součet dvou největších rozměrů větší než 300 cm. Minimální rozměry jsou 15 x 10,5 cm . Maximální hmotnost je 20 kg. Maximální udaná cena je 5 000 Kč.

Doplňkové služby za příplatek

Dobírka, dodejka, bezdokladová dobírka.

Ostatní příplatky

Udaná cena, neskladné.

Tabulka 2 – Cena za využití služby udaná cena

Udaná cena	Cena
do 500 Kč udané ceny (pouze u cenného balíku)	zdarma
do 5000 Kč udané ceny	5 Kč
do 30000 Kč udané ceny	12 Kč
za každých započatých 10000 Kč nad 30000 Kč	12 Kč

zdroj: http://www.cpost.cz/jetspeed/?js_language=cz

Tabulka 3 – Cena za podání zásilkového balíku

Hmotnost do (v kg):	2	5	10	15	20
Cena (v Kč)	42	48	63	76	90

zdroj: http://www.cpost.cz/jetspeed/?js_language=cz

CENNÝ BALÍK

Tato služba zahrnuje potvrzení o podání (podací lístek) a dodání příjemci proti potvrzení. Doba dodání není garantována, kromě případu využití doplňkové služby Pilně. Je možné podat:

- Cenný balík s udanou cenou do 10 000 Kč nebo s udanou cenou do 30 000 Kč neobsahující peníze, drahé kovy a kameny, cenné papíry, šperky a obdobně cenné předměty – běžně zabalená zásilka;
- Cenný balík s udanou cenou vyšší než 30 000 Kč nebo cenný balík s udanou cenou od 10 000 Kč do 30 000 Kč s obsahem peněz, drahých kovů a kamenů a výrobků z nich, šperků a obdobně cenných věcí, cenných papírů (cestovní šeky, šeky na doručitele, směnky apod.), platebních karet a poukázek na odběr zboží nebo služeb.

Odpovědnost

ČP odpovídá za ztrátu, poškození nebo úbytek až do výše udané ceny (max. 1 000 000 Kč).

Rozměrové a hmotnostní a cenové limity

Žádný z rozměrů nesmí přesahovat 240 cm; součet délky, šířky a výšky nesmí být větší než 300 cm; zásilka nepravidelných tvarů se posuzuje obdobně. Minimální rozměry: 15 x 10,5 cm (délka x průměr). Maximální hmotnost je 20 kg. Maximální udaná cena je 1 000 000 Kč.

Doplňkové služby

Pilně, Dodejka, Dodání do vlastních rukou, Dodání do vlastních rukou výhradně jen adresáta, Dobírka, Bezdokladová dobírka, Křehké, Zkrácení lhůty pro vyzvednutí poštovní zásilky, Prodloužení lhůty pro vyzvednutí poštovní zásilky; na základě zvláštní dohody mezi adresátem a ČP lze Cenný balík podat jako odpovědní zásilku (cenu uhradí adresát, odesílatel cenu nehradí).

Ostatní příplatky:

Udaná cena, Neskladné.

Tabulka 4 – Ceny za podání cenného balíku

Hmotnost do (v kg)	2	5	10	15	20
Cena (v Kč)	58	65	77	91	107

zdroj: http://www.cpost.cz/jetspeed/?js_language=cz

OBCHODNÍ BALÍK

Tato služba zahrnuje potvrzení o podání (podací lístek) a dodání příjemci proti potvrzení. Obchodní balík je možné podat na vybraných poštách určených k podání obchodních balíků nebo u odesílatele za podmínek stanovených v uzavřené dohodě s obchodním zástupcem pošty. Obchodní balík ČP dodá balík nejpozději následující pracovní den po dni podání

Co je možné zasílat:

- obsah s pojištěním do 100 000 Kč,
- nelze 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 a poukázky na peníze, drahé kovy a kameny a výrobky z nich, šperky a obdobně cenné věci, cenné papíry.

Obchodní balík je nutné opatřit adresním štítkem, který je možné obdržet na poště (smluvním podavatelům budou dodány na základě uzavřené smlouvy).

Odpovědnost

ČP odpovídá za ztrátu, poškození nebo úbytek až do výše udané ceny (max. 100 000 Kč).

Rozměrové a hmotnostní a cenové limity:

Žádný z jeho rozměrů nesmí přesahovat 240 cm; součet délky, šířky a výšky nesmí být větší než 300 cm; zásilka nepravidelných tvarů se posuzuje obdobně.

Minimální rozměry: 15 x 10,5 cm (délka x průměr). Maximální hmotnost je 30 kg (obal Obchodního balíku o hmotnosti nad 15 kg musí umožňovat manipulaci dvěma osobami).

Doplňkové služby

Dodejka, Dodání do vlastních rukou, Dodání do vlastních rukou výhradně jen adresáta, Dobírka (do 100 000 Kč), Bezdokladová dobírka, Ověření údajů, Křehký (pouze do hmotnosti 10 kg), Prodloužení úložní doby pro vyzvednutí zásilky.

Na základě zvláštní dohody lze obchodní balík podat jako odpovědní zásilku (cenu uhradí adresát, odesílatel cenu nehradí), dohoda se uzavírá mezi adresátem a ČP nebo je možné zvolit doplňkovou službu Ověření údajů, dohoda se také uzavírá mezi odesilatelem a ČP.

Ostatní příplatky

Udaná cena, Neskladné,

Tabulka 5 – Cena za podání obchodního balíku

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

zdroj: http://www.cpost.cz/jetspeed/?js_language=cz

DOPORUČENÝ BALÍČEK

Od 1. 4. 2009 nabízí Česká pošta, s. p., novou službu „Doporučený balíček“, která je určena pro ty zákazníky, kteří posílají doporučeně zásilky větších rozměrů do hmotnosti 2 kg bez omezení výšky zásilky. U Doporučených zásilek nelze ocenit vložený obsah - uvést cenu na zásilce, proto jsou tyto zásilky, včetně doporučených balíčků, vhodné pro zasilání předmětů nevelké hodnoty.

Odpovědnost

Za případnou ztrátu ČP vyplatí paušální náhradu ve výši 500 Kč, za poškození nebo úbytek obsahu doporučeného balíčku pošta odpovídá dle skutečné škody až do výše 500 Kč.

Rozměrové a hmotnostní limity

Délka zásilky (nejdelší strana zásilky) do 60 cm a zároveň součet všech tří rozměrů zásilky, tj. délka, šířka a výška, do 90 cm. Maximální hmotnost zásilky jsou 2 kg.

Doplňkové služby

Dodejka, Dodání do vlastních rukou, Zkrácení lhůty pro vyzvednutí poštovní zásilky, Prodloužení lhůty pro vyzvednutí poštovní zásilky, „Odpovědní zásilka“.

Tabulka 6 – Cena za podání doporučeného balíčku

Hmotnost do (v kg)	0,5	1	2
Cena (v Kč)	49	54	58

zdroj: http://www.cpost.cz/jetspeed/?js_language=CZ

EMS – VNITROSTÁTNÍ

EXPRESS MAIL SERVICE - rychlá přeprava dokumentů a zboží po celém území ČR. Tato služba zahrnuje potvrzení o podání (adresní štítek) a dodání příjemci proti potvrzení. Podání je možné na všech poštách nebo u odesílatele (v místech, která jsou uvedena v příloze podmínek služby). Zásilku EMS dodá ČP v dohodnutém časovém limitu, nejpozději následující den po dni podání. Na základě dispozice odesílatele dodá EMS i v sobotu a ve vybraných větších městech i v neděli a ve svátek. Pro smluvní partnery je možno dohodnout pravidelné převzetí zásilek u odesílatele.

Co je možné zasílat

- obsah s pojištěním do 100 000 Kč;
- nelze 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 a poukázky na peníze, drahé kovy a kameny a výrobky z nich, šperky a obdobně cenné věci, cenné papíry.

Odpovědnost

ČP odpovídá za ztrátu, poškození nebo úbytek až do výše udané ceny (max. 100 000 Kč).

Rozměrové a hmotnostní a cenové limity

Žádný z jeho rozměrů nesmí přesahovat 120 cm; součet délky, šířky a výšky nesmí být větší než 200 cm; zásilka nepravidelných tvarů se posuzuje obdobně. Minimální rozměry: 15 x 10,5 cm (délka x průměr). Maximální hmotnost je 20 kg.

Doplňkové služby

Dodejka, Do vlastních rukou adresáta, Dodání do vlastních rukou výhradně jen adresáta, Dobírka, Bezdokladová dobírka, Křehké, Potvrzení příjemce prostřednictvím služby POSTFAX, Prodloužení úložní doby pro vyzvednutí zásilky.

Na základě zvláštní dohody mezi adresátem a Českou poštou, s. p., lze EMS podat jako odpovědní zásilku (cenu uhradí adresát, odesílatel cenu nehradí).

Ostatní příplatky

Udaná cena

Tabulka 7 – Cena za podání EMS

Hmotnost do (v kg)	1	2	3	4	5	10	15	20
Cena (v Kč)	112	120	128	136	143	171	204	240

zdroj: http://www.cpost.cz/jetspeed/?js_language=

KURÝRNÍ SLUŽBA

Kurýrní služba je takzvaná služba „ze stolu na stůl“, určená pro kusové zásilky. Časové limity pro doručení od převzetí zásilky:

- v Praze je garantována doba dodání do 2 hodin,
- ve středních Čechách do 4 hodin,
- v ostatních českých okresech do 6 hodin,
- v moravských okresech do 8 hodin.

Rozměrové a hmotnostní a cenové limity

Maximální hodnota obsahu zásilky je 30 000 Kč. Nejvyšší dovolená hmotnost zásilky je 15 kg.

Ceník

Ceny jsou stanoveny smluvně a k výsledné částce se připočítává DPH platná ke dni zdanitelného plnění. Pokud nedojde ke změně obecně platných předpisů, účtuje se DPH ve výši 19 % . Základní cena za zásilku viz tabulka, ale co se týče ceny za zásilku mimo Prahu na území ČR, připočítává se k základní ceně 8 Kč za každý ujetý km tam i zpět. Při podání 5 a více zásilek jsou poskytovány slevy.

Tabulka 8 – Cena za podání zásilky po Praze

Hmotnost do (kg)	5	15
Cena za kus (Kč)	120	210

zdroj: http://www.cpost.cz/jetspeed/?js_language=

NESKLADNÉ ZÁSILKY

Od 1.5. 2009 došlo ke změně ceny a podmínek v oblasti neskladných zásilek vnitrostátních služeb z důvodu nárůstu nákladů na zpracování a přepravu těchto zásilek.

Nadále zůstávají zachovány dva stupně neskladných zásilek. Nově jsou podmínky upraveny tak, že zásilky nepravoúhlých tvarů do hmotnosti 5 kg je možné zasílat v prvním stupni neskladných zásilek, tedy jako „Neskladné I“.

Neskladné I

Pro pravoúhlé zásilky musí platit: jejich rozměr nejdelší strany přesahuje 120 cm a není větší než 170 cm, nebo součet 3 stran (délka, šířka, výška) přesahuje 200 cm a není větší než 250 cm a žádný z rozměrů nepřesahuje 170 cm.

Zásilky které nemají pravoúhlý tvar musí splňovat tyto podmínky: nesmí mít zároveň hmotnost vyšší než 5 kg a zásilky ve tvaru válce nebo svitku nesmí mít navíc průměr větší než 30 cm.

Neskladné II

Pro pravoúhlé zásilky musí platit: jejich rozměr nejdelší strany přesahuje 170 cm a není větší než 240 cm, nebo součet 3 stran (délka, šířka, výška) přesahuje 250 cm a není větší než 300 cm.

Zásilky které nemají pravoúhlý tvar musí splňovat tyto podmínky: jejich hmotnost je vyšší než 5 kg a u zásilek ve tvaru válce je součtem tří rozměrů výška a oba průměry. [8]

Tabulka 9 – Změna cen neskladných zásilek

Služby	Původní cena	Cena po zdražení
Neskladné I –	60 Kč	80 Kč
Neskladné II	120Kč	480 Kč

zdroj: http://www.cpost.cz/jetspeed/?js_language=

2.2 PPL, Professional Parcel Logistic

System PPL byl založen v roce 1995. Specializuje se na expresní přepravu balíků z domu do domu pro podniky, firmy a podnikatele (business-to-business), ale i na přepravu balíků business-to-customer s doručením následující pracovní den.

Počínaje prvním březnem 2006 se společnost PPL CZ stává členem skupiny Deutsche Post World Net, jejíž nedílnou součástí je globální expresní a logistický operátor DHL. PPL CZ s.r.o. nadále působí na českém trhu jako samostatný právní subjekt pod svým obchodním jménem PPL CZ nezávisle na strukturách společnosti DHL CZ se zaměřením na vnitrostátní přepravu. Obchodní strategie společnosti zůstává nezměněna a i nadále se soustředí na

produkt expresní balíkové logistiky do 50 kg v oblasti B2B v plném rozsahu své současné produktové nabídky. Zároveň obě společnosti PPL CZ a DHL CZ úzce spolupracují v oblasti komplexní logistické obsluhy klientů na českém trhu včetně expresních přeprav do zahraničí.

2.2.1 Balíkové služby

Balíková expresní služba vyplňuje prostor mezi spediční a kurýrní službou a její vznik si vyžádal sám trh. Dosahuje rychlosti a kvality kurýrních služeb, ale cenou se blíží zásluhou propracovaného systému organizace přepravy službám spedičním. Počet doručených balíkových zásilek za rok 2008 je 17 milionů.

Vnitrostátní přeprava

Normální balík – balík do 50 kg, termín doručení následující pracovní den.

PPL Express + znamená, že doručení zásilky je v dopoledních hodinách následující pracovní den.

PPL Express + doručení v den podeje – objednání, svoz a doručení v jednom dni, hlavně v Praze

PPL soukromá adresa – doručení následující pracovní den, pouze na území ČR.

Nadrozměrné zásilky – přeprava zásilek překračující dané rozměrové limity.

V ceně těchto služeb je standardně zahrnuto

- pojištění zásilek do 50 000 Kč v ceně přepravy,
- evidence zásilek pomocí čárového kódu,
- sedm kontrolních scannů v průběhu přepravy,
- softwarový monitoring, který obsahuje následující údaje: číslo zásilky, hmotnost zásilky, datum a čas předání, jméno přebírající osoby, kde se zásilka nachází,
- vyhodnocení kvality doručení za vybrané období,
- online sledování zásilky.

Doplňkové služby za příplatek

- „doběrečné“/„dobírkový poplatek“, jehož výše je stanovena ve zvláštním ceníku (týká se dobírkových zásilek); „doběrečné“/„dobírkový poplatek“ je zasílatel oprávněn účtovat za sdružené dobírky,
- „připojištění“ zásilky (týká se zásilek s vyšší hodnotou než 50 000 Kč bez DPH),
- nadstandardní zasílatelské úkony, které je nutno provést z důvodů na straně příkazce: opakované doručení zásilky příjemci (třetí, event. další), její skladování, vrácení zpět nedoručitelné zásilky, likvidace zásilky, obstarání přepravy nadrozměrné nebo nadváhové zásilky,
- příplatek za mýtné, palivový příplatek (jeho hodnota je 0 % pokud litr nafty stojí do 30 Kč) a inflační doložku,
- "poplatek za celní služby" u zásilek, které podléhají celnímu řízení.

Od 1.1.2007 je ke všem zásilkám účtován příplatek 26 haléřů za 1 kg váhy přepravované zásilky. Příplatek je účtován za součet váhy všech zásilek.

Tabulka 10 – Ceník doběrečného

Výše požadované dobírky (v Kč) do:	Dobírkový poplatek (v Kč)
1 000	30
5 000	40
20 000	50
50 000	80
100 000	150
200 000	250

zdroj: <http://www.ppl.cz>

Tabulka 11 – Ceník připojištění

Hodnota balíku(pojistná částka v Kč)	Pojistné (v Kč)
od 50 001 do 100 000	50
od 100 001 do 250 000	250
od 250 001 do 500 000	500
od 500 001 do 1 000 000	750

zdroj: <http://www.ppl.cz>

NORMÁLNÍ BALÍK

Celostátní expresní přeprava zásilek z domu do domu. Přeprava ve firemním sektoru (B2B doručení) po celé ČR. Běžná dodací lhůta je do 18:00 hodin následující pracovní den. Příjem telefonických a faxových objednávek přepravy zásilek. Přeprava je realizována na

základě zasilatelské smlouvy, v případě osobního předání zásilky k přepravě na depu PPL na základě jednorázového zasilatelského příkazu. Při vyšších počtech balíků jsou poskytovány výrazné slevy jak přepravného, tak i dobřečného.

Rozměrové a hmotnostní limity

Délka zásilky (nejdelší strana) nesmí překročit 2 m, součet obvodu zásilky a její délky nesmí překročit 3 m. Maximální hmotnost zásilek je 50 kg. Hodnota jedné zásilky obsahující ceniny nesmí přesáhnout hodnotu 150 000 Kč. Hodnota jedné zásilky bez připojištění nesmí překročit 100 000 Kč bez DPH. Hodnota jedné zásilky podané k přepravě, řádně připojištěné, nesmí přesáhnout 1.000 000 Kč bez DPH.

Tabulka 12 – Ceník podání normálního balíku

Hmot. do (v kg):	Cena v Kč (bez DPH 19%)
1	97
3	103
5	108
7	118
10	131
12	142
15	152
20	163
25	173
30	184
35	242
40	315
50	410

zdroj: http://www.ppl.cz/produkty_cenik.asp?s=cennor

PPL EXPRESS+

Celostátní expresní přeprava zásilek z domu do domu. Přeprava ve firemním sektoru (B2B doručení). Expresní přeprava zásilek do 50 kg ve firemním sektoru s doručením do 10 hodin následujícího pracovního dne.

Přeprava je realizována na základě zasilatelské smlouvy, v případě osobního předání zásilky k přepravě na depu PPL na základě jednorázového zasilatelského příkazu.

Přijem telefonických a faxových objednávek přepravy zásilek. Běžná dodací lhůta do 18:00 hodin následující pracovní den. Co se týče podmínek pro přepravu PPL express+ je

nutné označit zásilku speciální etiketou určenou pro PPL express+ a adresa příjemce musí odpovídat seznamu míst určených pro PPL express+.

Při doručení:

- do 10:00 hodin zákazník zaplatí plnou cenu služby
- od 10:01 do 11:00 hodin zákazník zaplatí plnou cenu služby minus 20%
- později než v 11:00 zákazník zaplatí cenu podle ceníku pro doručení do 18:00 následující pracovní den

Rozměrové a hmotnostní a cenové limity

Délka zásilky (nejdelší strana) nesmí překročit 200 cm. Součet obvodu zásilky a její délky nesmí překročit 300 cm. Hmotnost zásilky včetně obalu nesmí překročit 50 kg.

Časové doručení zásilky

Doručit zásilku následující pracovní den do 10 hodin nebo 11 hodin lze ve vybraných městech a lokalitách

Do 10:00 následující pracovní den – Praha, České Budějovice, Teplice, Ústí nad Labem, Hradec Králové, Brno, Olomouc, Ostrava, Plzeň, Liberec, Zlín.

Do 11:00 následující pracovní den – Pardubice.

Tabulka 13 – Ceník podání PPL express +

Hm. do (v kg)	Cena (v Kč bez DPH 19%)
1	147
3	157
5	165
7	179
10	200
12	216
15	232
20	248
25	264
30	280
35	368
40	480
50	624

zdroj: <http://www.ppl.cz>

PPL EXPRESS + DORUČENÍ V DEN PODEJE

Doručování balíku v Praze v den jejich převzetí jako rozšíření nabídky PPL express + pokud je místo odeslání také Praha . Objednávka svozu zásilek nejpozději v 11:00 hodin. Svoz zásilek od 11:00 do 13:00 hodin dle dohody doručení do 18:00 hodin téhož dne. Označení každého balíku speciální etiketou určenou pro PPL express+. Příjem telefonických a faxových objednávek přepravy zásilek. Běžná dodací lhůta do 18:00 následující pracovní den. Přeprava je realizována na základě zasilatelské smlouvy, v případě osobního předání zásilky k přepravě na depu PPL na základě jednorázového zasilatelského příkazu.

Rozměrové a hmotnostní a cenové limity

Délka zásilky (nejdelší strana) nesmí překročit 200 cm. Součet obvodu zásilky a její délky nesmí překročit 300 cm. Hmotnost zásilky včetně obalu nesmí překročit 50 kg.

Tabulka 14 – Ceník přepravného express + doručení v Praze

Hm. balíku do(v kg)	Cena (v Kč bez DPH 19%)
1	147
3	157
5	165
7	179
10	200
12	216
15	232
20	248
25	264
30	280
35	368
40	480
50	624

zdroj: <http://www.ppl.cz>

PPL SOUKROMÁ ADRESA

Přeprava od firem a podnikatelů na soukromé adresy (B2C doručení) na celém území ČR. Aktivní komunikace s příjemcem zásilky ohledně domluvy na podrobnostech doručení. Doručení následující pracovní den v rozmezí 8 - 18 hod., ve velkých městech možnost večerního doručení v rozmezí 17 - 21 hod.

Rozměrové a hmotnostní a cenové limity

Délka zásilky (nejdelší strana) nesmí překročit 200 cm. Součet obvodu zásilky a její délky nesmí překročit 300 cm. Hmotnost zásilky včetně obalu nesmí překročit 50 kg.

Tabulka 15 – Ceník dopravného soukromé adresy

Hm. balíku do (v kg)	Cena (v Kč)
1	113
3	122
5	128
7	138
10	155
12	167
15	179
20	192
25	204
30	216
35	284
40	371
50	482

zdroj: <http://www.ppl.cz>

NADROZMĚRNÉ ZÁSILKY

Pro případ, že zásilka nemá vlastnosti platné pro výše uvedené zásilky, co se týče délky zásilky (nejdelší strana), která nesmí překročit 2 m, součet obvodu zásilky a její délky nesmí překročit 3 m, hmotnost zásilky včetně obalu nesmí překročit 50 kg, je zasílatel oprávněn zajistit doručení zásilky prostřednictvím třetích stran, včetně použití služeb dalšího zasílatele. Příkazce bere na vědomí a souhlasí s tím, že doba přepravy se v tomto případě může prodloužit a že zasílateli pro tento případ vzniká vůči příkazci nárok na úhradu přepravného dle sazeb aktuálního ceníku :

Tabulka 16 – Ceny za přepravu nadrozměrných zásilek

Váha do (v kg)	Cena (v Kč bez DPH)
15	305
30	330
50	465
100	725

zdroj: <http://www.ppl.cz>

Ceník je platný od 1. 4. 2008 na území celé České republiky. Změna ceníku vyhrazena. Ceny jsou uvedeny bez DPH, které bude účtováno dle platných právních předpisů, bez mýtného a bez palivového příplatku. [3]

2.3 DPD

Společnost DPD (Direct Parcel Distribution) je součástí nadnárodní skupiny GeoPost, která působí na světovém trhu zásilkových a expresních služeb B2B a ve více než 230 zemích. DPD je přední poskytovatel standardních i expresních zásilkových služeb

Firma GeoPost je třetím největším poskytovatelem expresních a balíkových služeb v Evropě. GeoPost je plně vlastněnou dcerou francouzské národní poštovní služby Groupe La Poste.

Společnost DPD působí na českém trhu od 10. března 1994, za tuto dobu se stala předním poskytovatelem přepravy balíků v České republice.

Před patnácti lety, v době svého vzniku, byla DPD první soukromou společností pro vnitrostátní pozemní přepravu balíků mezi firmami v Česku. V roce 2001 se DPD CZ stala součástí sítě GeoPost. DPD CZ zaměstnává více než 800 pracovníků. Vozový park má více než 550 automobilů. V České republice DPD provozuje 12 dep a 1 HUB.

2.3.1 Balíkové služby

DPD přináší ucelenou nabídku, jež pokrývá veškeré aspekty přepravy zásilek. Spektrum služeb zahrnuje vnitrostátní a mezinárodní standardní i expresní přepravu zásilek, zásilek pro firemní klientelu (B2B) a nezapomíná ani na nefiremní zákazníky. Objem zásilek činí více než 7 000 000 zásilek ročně.

Vnitrostátní přeprava

Služba Classic – doručení do druhého dne do 50 kg.

Garantovaná služba – zahrnuje služby DPD 10:00; DPD 12:00 a DPD 18:00.

Nadrozměrné zásilky – balíky o hmotnosti nad 50 kg.

Součástí těchto služeb je online sledování zásilek.

Doplňkové služby za příplatek

- Dobírka – Zásilka je předána pouze proti přímé úhradě, a to až do maximální částky 200 000 Kč. Částka dobírky je v rámci ČR převedena obvykle do 6 dní, v případě nadrozměrných zásilek do 10 dnů od doručení. V den vyzvednutí zásilky od zákazníka je potřeba získat pouze tzv. dobírkový seznam, který obsahuje seznam dobírkových zásilek spolu s údaji o částkách, které mají být od příjemce vybrány a číslo účtu, na který má být převedeno vybrané doběrečné.

Tabulka 17 – Ceník doběrečného

Hodnota (v Kč)	Příplatek (v Kč)
5 000	49
10 000	54
20 000	86
50 000	108
100 000	216
200 000	432

zdroj: <http://www.dpd.com/cz>

- Pojištění – Všechny tuzemské DPD zásilky jsou automaticky pojištěny do výše 50 000 Kč. V případě potřeby je možné zásilku připojistit, a to až do maximální hodnoty 500 000 Kč na zásilku.

Tabulka 18 – Ceník pojištění

Hodnota Kč	Příplatek Kč
do 50 000	125
nad 50 000	0,25 % z pojistné hodnoty

zdroj: <http://www.dpd.com/cz>

- Sběrný balík – Vyzvednutí zboží určené k vrácení a poté jeho doručení buď přímo zákazníkovi, nebo třetí osobě, jako např. výrobci.
- Výměnná zásilka – Ideální řešení v případě reklamací nebo záručních oprav. Vyzvednutí nového zboží, doručení zákazníkovi a reklamovaná zásilka je dopravena na jakoukoli adresu v ČR. Výhodou je, že zákazník nemusí čekat a vy můžete celou dobu sledovat pohyb zboží tam a zpět do dvou dnů.
- Mýtné – S platností od 1.1.2007 byl poplatek za mýto vypočten na 0,27 Kč bez DPH na 1 kg hmotnosti přepravované zásilky. Palivový příplatek a mýtné se uvádí na každé faktuře samostatně. Účtují se ke všem službám, které jsou spojené přímo s přepravou. Příplatky se neúčtují ke službám jako dobírka, pojištění a službám spojeným s celním odbavením.

SLUŽBA CLASSIC

Služba zahrnuje standardní dobu doručení do druhého dne, pojištění do výše 50 000 Kč, online potvrzení o doručení zásilky a až tři pokusy o doručení, není-li adresát zastižen.

Pro produkty DPD Classic (tuzemská), Sběrný balík a Výměnnou zásilku jsou stanoveny následující parametry.

Rozměrové, hmotnostní a cenové limity

Maximální hmotnost zásilky je 50 kg. Maximální délka (nejdelší strana) zásilky je 175 cm. Maximální obvodová délka zásilky je 300 cm (2x šířka + 2x výška + 1x délka).

Maximální výše dobírky je 200 000 Kč. Doba poukázání dobírky na účet označený Příkazcem F obvykle 6 dní od doručení.

Tabulka 19 – Ceník služby DPD Classic

Hmotnost (kg)	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	13	15
Cena (Kč)	89	107	109	111	113	119	125	131	137	143	149	154	159

zdroj: <http://www.dpd.com/cz>

Hmotnost (kg)	17	19	21	23	25	27	29	31,5	35	40	45	50
Cena (Kč)	162	165	168	171	174	178	181	185	205	335	378	410

zdroj: <http://www.dpd.com/cz>

GARANTOVANÁ služba

Vysoce optimalizovaný proces, krátké dodací lhůty, potvrzení o doručení zásilky. Informovanost o případných zpožděních garantované zásilky formou SMS, e-mailu nebo telefonicky, a to až na pět e-mailových adres nebo telefonních čísel.

Doručení službou DPD 10:00; DPD 12:00 a DPD 18:00 lze následující pracovní den do stanoveného času jsou k dispozici od pondělí do pátku.

- DPD 10:00 garantované dodání do 10:00 hodin – Benešov, Beroun, Brno, České Budějovice, Děčín, Frýdek Místek, Havířov, Hořice, Hradec Králové, Jaroměř, Jihlava, Karlovy Vary, Kladno, Liberec, Mladá Boleslav, Olomouc, Opava, Ostrava, Pardubice, Plzeň, Praha, Prostějov, Přerov, Příbram, Rokycany, Slaný, Soběslav, Tábor, Teplice, Ústí nad Labem a Zlín.
- DPD 12:00 zahrnuje garantované dodání do 12:00 hodin.
- DPD 18:00 zahrnuje garantované dodání do 18:00 hodin.

Rozměrové a hmotnostní a cenové limity

Maximální hmotnost zásilky je 31,5 kg. Maximální délka zásilky je 175 cm. Maximální obvodová délka zásilky je 300 cm (2x šířka + 2x výška + 1x délka). Maximální výše dobírky je 200 000 Kč.

Tabulka 20 – Ceník jednotlivých služeb garantované služby

Hmotnost do (v kg)	DPD 10:00 (Cena Kč)	DPD 12:00 (Cena Kč)	DPD 18:00 (Cena Kč)
1	165	140	119
2	176	150	128
3	187	160	136
4	198	170	145
5	202	173	147
6	212	180	154
7	222	190	163
8	232	199	170
9	235	205	178
10	237	210	185
11	244	216	191
13	253	224	198
15	259	230	203
17	269	238	211
19	281	248	220
21	293	259	229
23	302	268	237
25	315	279	247
27	329	292	258
29	342	303	269
31,5	356	315	279

zdroj: <http://www.dpd.com/cz>

PŘEPRAVA NADROZMĚRNÝCH ZÁSILEK

Služba pro přepravu nadrozměrných zásilek zahrnuje standardní dobu doručení do druhého dne, pojištění do výše 50 000 Kč, online potvrzení o doručení zásilky a dva pokusy o doručení, není-li adresát zastížen.

Rozměrové hmotnostní a cenové limity

Maximální hmotnost zásilky je 1 000 kg. Maximální rozměry: 240 cm x 180 cm x 200 cm (délka x šířka x výška). Parametr pro přepočítání objemové hmotnosti 1 m³ = 250 kg. Maximální výše dobírky je 120 000 Kč. Doba poukázání dobírky na účet označený příkazem je obvykle 10 dní od doručení.[9]

Tabulka 21 – Pojištění

Typ zboží	Příklady	Příplatek v Kč
A: standardní zboží	zemědělské stroje, průmyslové stroje, stavební zařízení, dřevo, kovové produkty, plastové produkty, nářadí, odpadní nebo vyřazené produkty, pletivo/tkanina, pytlovaný náklad, náklad v sudech, nábytek, konzervy, motorové součástky	0,185 %
B: křehké zboží	sklo, starožitnosti, keramické zboží, papírové produkty, farmaceutika, chlazené produkty, oděvy, kosmetika, tabák, bavlna, potraviny	0,32 %
C: vybrané zboží	elektronické zboží, bílé zboží, značkové oděvy, umělecká díla, stříbro, kožené zboží, sluneční brýle, pivo, víno, fotografické potřeby	0,45 %

zdroj: <http://www.dpd.com/cz>

3 Návrh na zvýšení konkurenceschopnosti České pošty na trhu balíkových služeb

V souvislosti s návrhem na zvýšení konkurenceschopnosti České pošty bych nejdříve sestavila tzv. SWOT analýzu, kde budu charakterizovat silné a slabé stránky ČP, tzv. analýzu současnosti a naopak příležitosti a hrozby jako analýzu dalšího, možného vývoje.

3.1 SWOT analýza

Tabulka 22 – SWOT analýza České pošty

SWOT analýza		
Vnitřní prostředí	Silné stránky (Strengths)	Slabé stránky (Weaknesses)
	Tradice Rozsáhlá síť Podíl na trhu Nízké ceny	Špatná image Obsluha Neaktivní komunikace Dodání Přepravní doba
Vnější prostředí	Příležitosti (Opportunities)	Hrozby (Threats)
	Elektronické obchodování Zvýšení hmotnostního limitu	Konkurence

zdroj : vlastní

Tradice

Vzhledem k tomu, že Česká pošta poskytuje svoje služby již od roku 1946, je lidmi vnímána jako tradiční poskytovatel poštovních služeb.

Rozsáhlá síť

Česká pošta se svými 3387 pobočkami a 4225 vozidly v České republice zajišťuje komplexní obslužnost a dostupnost svých služeb.

Podíl na trhu

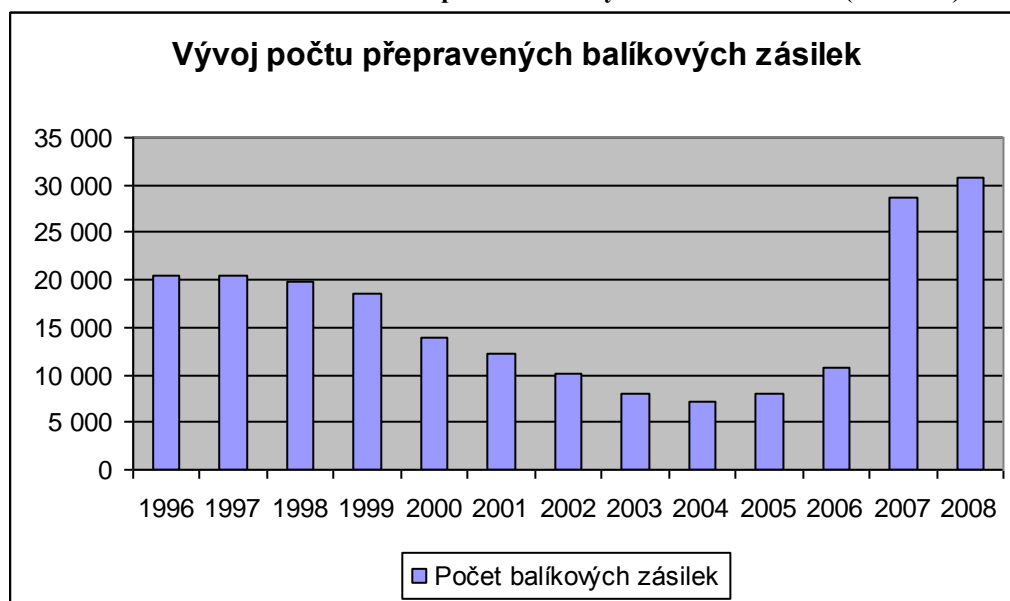
Vzhledem k počtu přepravených zásilek (viz tabulka) Česká pošta zaujímá velký podíl na tomto trhu.

Tabulka 23 – Počet přepravených balíkových zásilek (v tis.)

1996	1997	1998	1999	2000	2001	2002	2003	2004	2005	2006	2007	2008
20 457	20 439	19 749	18 456	13 873	12 140	10 195	7 956	7 137	7 924	10 656	28 739	30 855

zdroj : www.ctu.cz/cs/download/statisticke_udaje/zakladni_sluzby_1996-2008.pdf zdroj:

Obrázek 8 – Přepravené zásilky od roku 1996-2008 (v tisících)



Zdroj: vlastní

Nízké ceny

Česká pošta k 1. lednu 2009 zdražila ceny balíkových zásilek, avšak stále patří mezi nejlevnější poskytovatele balíkových služeb.

Špatná image

Česká pošta je zákazníky stále vnímána jako státní podnik, který je dotován státem a nese image nefungujícího podniku.

Obsluha

Častou kritikou České pošty je nevyhovující pracovní doba, což v poslední době řeší budování poboček v prostředí nákupních hypermarketů a supermarketů, kde je otevírací doba více vyhovující.

Neaktivní komunikace

Na rozdíl od konkurence, kde je aktivní komunikace při doručení zásilky (telefonický či e-mailový kontakt s příjemcem), ČP v tomto ohledu využívá v případě nepřítomnosti adresáta doručení oznámení o uložení zásilky. Vzhledem k tomu, že při doručování zásilek většina příjemců není doma a ti vlastně ani nevědí, kdy mají zásilku očekávat a v jakou hodinu, by byla vhodná proaktivní komunikace, týkající se telefonického oznámení, kdy zásilka bude doručena, či upozornění sms zprávou. Tím se adresát může vyhnout tomu, že pro každou zásilku musí na poštu.

Dodání

Narůstá čím dál více případů, kdy se poštovní doručovatel ani nesnaží zvonit na příjemce zásilky a rovnou vloží do schránky pouze oznámení o doručení zásilky, což může

mít také za následek, že se tvoří např. fronty u přepážek, které by nemusely nastat, pokud by doručovatel dodržoval předepsaná pravidla. Manipulace se zásilkami často neodpovídá předepsaným pravidlům.

Přepravní doba

Dnes je reklama „Dnes podáte, zítra dodáme“ spíše cílem vtipů, ČP připravuje v druhé polovině roku spolu s přechodem na akciovou společnost novou reklamní propagaci.

Elektronické obchodování

Obchodování přes internet vyžaduje existenci firmy, která určitou zásilku doručí zákazníkovi. Nárůst nákupů a prodejů je v této oblasti v posledních letech více než zřejmý, a tak je v zájmu České pošty, aby v tomto virtuálním prostředí nabízela svoje služby jako přední poskytovatel.

Zvýšení hmotnostního limitu

Co se týče hmotnostního limitu, v tomto směru Česká pošta poněkud pokulhává svou maximální povolenou hmotností 30 kg, což vytváří výhodu pro konkurenci.

Konkurence

Trh balíkových služeb je plně liberalizován, z toho vyplývá existence plně konkurenčního prostředí, a proto by ČP měla stále zdokonalovat svoje služby a hlavně věnovat velkou pozornost konkurenci.

3.2 Cena

Pokud jde o porovnání cen v oblasti B2B, tak jako nejlevnější vychází Česká pošta, PPL a nejdražší DPD.

V oblasti B2C vychází nejlevnější opět Česká pošta.

Na oblast expresní přepravy po Praze se zaměřuje pouze Česká pošta a PPL; ČP vychází cenově opět nejlépe, zatímco na oblast expresní přepravy do všech měst se zaměřují všechny tři firmy, kde ČP a DPD mají téměř podobné ceny a PPL vychází nejdražší.

Příklad

Zákazník – právnická osoba chce doručit zásilku o hmotnosti 5 kg do druhého dne.

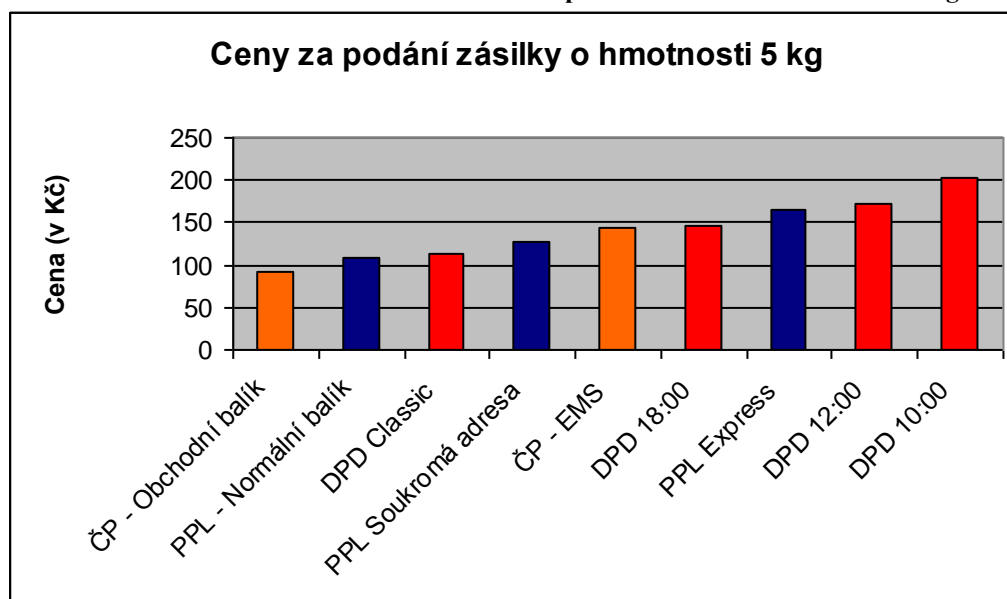
Tabulka 24 – Služby firem pro přepravu 5-ti kilogramové zásilky

Firma	Služba	Cena (Kč)	Doručení
Česká pošta	Obchodní balík	91	Následující pracovní den
	EMS	143	Následující den
PPL	Normální balík	108	Následující pracovní den
	Express	165	Do 10.00 hodin
	Soukromá adresa	128	8.00 – 18.00 hodin
DPD	Classic	113	Následující pracovní den
	DPD 10:00	202	Do 10.00 hodin
	DPD 12:00	173	Do 12.00 hodin
	DPD 18:00	147	Do 18.00 hodin

Zdroj: vlastní

Pokud chce zákazník podat zásilku o hmotnosti 5 kg, má na výběr z výše uvedených služeb, které dodají zásilku následující den dle přání zákazníka. Všechny tyto služby vyhovují hmotnostnímu limitu 15 kg. Pokud bereme v úvahu cenu, pak jako nejlevnější variantu lze vybrat službu České pošty obchodní balík. Jako nejdražší varianta vychází služba DPD doručení do 10.00 hodin následujícího dne, která je dokonce dvakrát dražší než nejlevnější varianta. Nejrychlejší doručení lze realizovat službou PPL express + a službou DPD, které doručí zásilku do 10.00 hodin následujícího dne.

Obrázek 9 – Srovnání cen při zaslání balíku o hmotnosti 5 kg



Zdroj: vlastní

Expresní doručení

Všechny uvedené firmy nabízejí i expresní doručení zásilek do druhého dne. Česká pošta a PPL dokonce nabízejí doručení zásilky téhož dne po Praze, což DPD v nabídce nemá. Česká pošta tento způsob doručení nabízí tzv. kurýrní službou, díky níž je možné doručit zásilku po Praze do dvou hodin nejen po Praze, ale i do dalších měst, kde je tato doba doručení samozřejmě delší. PPL pro doručení zásilky po Praze nabízí službu PPL Express + doručení den v podeje.

Pokud se budeme orientovat na doručení zásilky do větších měst do druhého dne, jako nejrychlejší způsob lze zvolit službu PPL Express + a DPD 10:00, které doručí zásilku do 10.00 hodin následujícího pracovního dne.

Co se týče ceny, nejlevnější varianta při podání zásilky o hmotnosti 15 kg, je při využití služby EMS České pošty a jako nejdražší varianta služba doručení zásilky následující pracovní den do 10.00 hodin firmou DPD. Rozdíly cen expresních služeb, však nejsou tak markantní jako u cen neexpresních služeb.

Tabulka 25 – Cena 5ti kilogramové zásilky s využitím expresních služeb

Firma	Služby	Doručení	Cena (v Kč)
Česká pošta	EMS	Následující den	204
	Kurýrní služba	Do dvou hodin po Praze	210
PPL	Express +	Do 10.00 hodin následující pracovní den	232
	Express + doručení v den podeje	Do 18.00 hodin téhož dne podání po Praze	232
DPD	DPD 10:00	Do 10.00 hodin následující pracovní den	259
	DPD 12:00	Do 12.00 hodin následující pracovní den	230

Zdroj: vlastní

Zhodnocení

Balíkové služby jsou charakteristické tím, že jsou nehmatatelné, zákazník si je nemůže předem prohlédnout, ohmatat a obtížně porovnává s konkurenčními službami, a tak jako základ pro hodnocení používá cenu. Z toho plyne, že cena je velmi důležitý prvek a jako jediná přináší firmě peníze. Podle porovnání uvedených příkladů vychází cenově

nejvýhodněji Česká pošta, PPL nabízí ceny o něco vyšší a DPD vykazuje nejvyšší ceny. ČP nabízí ve svých cenících pevné ceny na rozdíl od konkurence, která navíc připočítává částku DPH, popřípadě palivové příplatky, příplatky na 1 kg váhy, mýtné a příplatky za nadrozměrné zásilky apod. Své ceny přizpůsobuje jednotlivým zákazníkům např. významným zákazníkům, kteří přecházejí od konkurence nabízejí velmi výhodné nabídky. Česká pošta také nabízí množstevní slevy u služby obchodní balík (ceník viz příloha).

3.3 Hmotnost

Co se týče hmotnostních limitů, Česká pošta má maximální omezení do 30 kg. PPL umožňuje poslat balík o hmotnosti až 50 kg, ale vychází vstříc zákazníkům, kteří potřebují odeslat zásilku větší hmotnosti, a to až do 100 kg. DPD nabízí posílání balíků až do hmotnosti 50 kg, ale také lze poslat balíky nadrozměrných velikostí, a to až do hmotnosti 1000 kg.

Tabulka 26 – Maximální přípustné hmotnosti

Česká pošta	Hmotnost (v kg)	PPL	Hmotnost (v kg)	DPD	Hmotnost (v kg)
Doporučený balíček	2	Normální balík, PPL Express +, PPL Express + doručení v den podeje, PPL Soukromá adresa	50	DPD 10:00, 12:00, 18:00	31,5
Kurýrní služba	15			Classic	50
Obyčejný, zásilkový, cenný balík, EMS	20				
Obchodní balík	30	Nadrozměrné zásilky	100	Nadrozměrné zásilky	1 000

Zdroj: vlastní

Zhodnocení

Jak je zřejmé z tabulky, co se týče maximální přípustné hmotnosti, Česká pošta poněkud zaostává. Oproti tomu PPL a DPD nabízí maximální přípustnou hmotnost 50 kg a také speciální službu pro přepravu nadrozměrných zásilek, PPL až do hmotnosti 100 kg a DPD dokonce do hmotnosti 1 000 kg.

3.4 Doplnkové služby

Česká pošta má široké spektrum doplňkových služeb. Pro přehlednost zde uvádím jednotlivé druhy doplňkových služeb a jednotlivé typy zásilek a jejich možnosti využití doplňkových služeb.

Tabulka 27 – Doplnkové služby jednotlivých druhů zásilek České pošty

Doplňkové služby	Obyčejný balík	Cenný balík	Obchodní balík	Zásilkový balík	Doporučený balíček	EMS	Kurýrní služba
Dodejka	Ne	Ano	Ano	Ano	Ano	Ano	Ne
Do vlastních rukou adresáta	Ne	Ano	Ano	Ne	Ano	Ano	Ne
Do vlastních rukou výhradně jen adresáta	Ne	Ano	Ano	Ne	Ano	Ano	Ne
Dobírka	Ne	Ano	Ano	Ano	Ano	Ano	Ne
Prodloužení odběrní lhůty	Ne	Ano	Ano	Ne	Ano	Ano	Ne
Zkrácení odběrné lhůty	Ne	Ano	Ne	Ne	Ano	Ne	Ne
Ověření údajů	Ne	Ne	Ano	Ne	Ne	Ano	Ne
Odpovědní zásilka	Ano	Ano	Ano	Ne	Ne	Ano	Ne
Bezdokladová dobírka	Ne	Ano	Ano	Ano	Ne	Ano	Ne
Křehké	Ne	Ano	Ano	Ne	Ne	Ano	Ne
Pilné	Ne	Ne	Ne	Ne	Ne	Ne	Ne
Tracking and Tracing	Ne	Ano	Ano	Ne	Ne	Ano	Ano

Zdroj: vlastní

3.4.1 Tracking and tracing (T&T)

Tracking and tracing je online systém sledování zásilek, tzn., že zákazník může zjistit z pohodlí svého doma pomocí internetu, telefonu, kde se právě nachází jeho zásilka, a to na základě přiděleného identifikačního čísla (čarového kódu). Česká pošta tuto službu nabízí téměř u všech zásilek kromě zásilky obyčejný, zásilkový balík a doporučený balíček. DPD a PPL nabízí službu T&T u všech zásilek.

3.4.2 Pojištění a dobírka

Česká pošta nabízí pojištění zásilek, které je již zahrnuto v ceně až do výše 30 000 Kč a za zpoplatnění až do výše 1 000 000 Kč.

PPL automaticky pojistí zásilku do částky 50 000 Kč a nad tuto hodnotu lze zásilku za příplatek připojistit, a to do částky 1 000 000 Kč. Příplatky nabývají hodnoty od 50 Kč do 750 Kč.

Za příplatek 125 Kč je do částky 50 000 Kč pojištěna zásilka automaticky i u DPD, nad tuto hodnotu se připlácí 0,25 % z pojistné hodnoty.

Česká pošta umožňuje dodat zásilky s maximální dobírkovou částkou 1000 000 Kč. PPL a DPD nabízejí dobírkovou částku do výše 200 000 Kč.

Tabulka 28 – Doplnkové služby

Firma	Pojištění (v Kč)	Dobírka (v Kč)
Česká pošta, s.p.	do 1 000 000	1 000 000
PPL	do 1 000 000	200 000
DPD	do 500 000	200 000

Zdroj: vlastní

Zhodnocení

Nejvhodnější z hlediska pojištění je PPL, která nabízí pojištění v ceně do hodnoty 50 000 Kč a za příplatek do 1 000 000 Kč. Česká pošta pojistí zásilku automaticky do 30 000 Kč a za zpoplatnění do 1 000 000 Kč. DPD nabízí kromě pojištění v ceně do 50 000 Kč i možnost připojištění za určité příplatky do hodnoty 500 000 Kč.

3.5 Návrh na zlepšení

V posledních dvou letech je zřejmý prudký nárůst poskytnutých balíkových služeb Českou poštou. Česká pošta dnes zaujímá velký podíl a velmi dobrou pozici na trhu doručování balíkových zásilek, na čemž má zásluhu jak rozsáhlá a dostupná síť poboček, tak dlouholetá tradice poskytování poštovních služeb (národní poštovní operátor), široká nabídka balíkových služeb a hlavně cena. Přes to by měla neustále zdokonalovat svoje služby, nabízet nové služby s vhodnou propagací, upevňovat svoji pozici na trhu a budovat příznivou image.

Proto je velmi důležité neustále sledovat vnitřní a vnější faktory, které určují konkurenceschopnost firmy. Z toho vyplývá důležitost sledování jak konkurence, potřeb zákazníků, potenciálních zákazníků a kvalifikovanost pracovníků.

Česká pošta by měla především vycházet z toho, že zákazník je rozhodujícím činitelem, který rozhoduje o tom, zda nabízená služba bude či nebude žádaná, a proto je důležité vnímat jeho potřeby a být flexibilní k jeho požadavkům a přáním. Pod pojmem

kvalita služby si každý může představit jak cenu, rychlost, spolehlivost, dřívější zkušenost nebo názory ostatních. Zákazník České pošty přichází jako první do kontaktu s pracovníky tzv. první linie (přepážkoví pracovníci), kteří mají velký podíl na vnímané kvalitě poskytované služby. Je nutné klást důraz na kvalifikaci zaměstnanců, a to neustálým vzděláváním a školením při zavádění nových služeb, změn. Právě způsob jednání pracovníků, jejich ochota a schopnost vyvolat v zákazníkovi pocit, že je o něj dobře postaráno, ovlivňuje zákazníka, zda využije příště služeb této firmy nebo se obrátí na konkurenci. Je dokázáno, že zákazník se špatnou zkušeností se svěří dalším jedenácti lidem, avšak s dobrou zkušeností pouze třem. Důležitá je tzv. psychologická zdatnost, tzn. zvládat profesionálně konfliktní situace, schopnost odhadnout zákazníka na první pohled. Na druhé straně je těžké řešit neoprávněné ataky zákazníků, lidský potenciál je mnohdy závislý na pocitech, náladách, což si myslím, že může v malé míře ovlivnit prostředí, v kterém se služby poskytují. Harmonické prostředí tvořené příjemnou teplotou, vůní, vhodným rozmístěním zařízení a vhodnou velikostí prostoru se správnou intenzitou osvětlení mají jak vliv na zákazníka a jeho ochotu se vrátit, tak na produktivitu a jednání zaměstnanců.

Česká pošta poněkud zaostává svými maximálními hmotnostními limity zásilek oproti konkurenci, která standardně nabízí přepravu až 50 kilogramových zásilek a vyhoví i potřebám zákazníků přepravit nadrozměrné zásilky větší hmotnosti a umožňuje pozdější svozy zásilek, což je pro zákazníka mnohem pohodlnější.

Česká pošta by měla svou činnost především zaměřit na oblast e-commerce. Tato oblast internetového obchodování se stále rozrůstá a získává si na čím dál větší oblibu. Proto by ČP v tomto odvětví obchodování měla poskytovat služby, které svou kvalitou a spolehlivostí převyšují konkurenci. Zde má konkurence převahu díky aktivní komunikaci se zákazníkem, při doručení zásilky je zákazník telefonicky nebo emailem kontaktován, zatímco v případě ČP jsou tyto zásilky doručovány v rozmezí od 8-16 hodin, a pokud adresát není zastižen doma, doručovatel nechá oznámení o vyzvednutí ve schránce, z čehož vyplývají negativa, jako jsou tvoření zbytečných front na přepážkách, nutnost se dostavit na poštu, náklady spojené s uložením zásilky.

Poslední dobou se objevují v médiích různé kauzy o nedoručování, vybírání a ztrátách zásilek, což má za následek, že zákazníci vnímají tento podnik jako nespolehlivý a celkově to negativně ovlivňuje image České pošty. Je zřejmé, že s ročním objemem přes 30 000 000 přepravených zásilek nelze úplně vyloučit chyby ať už ze strany pracovníků a mechanických prostředků. Zde by se měla Česká pošta věnovat pravidelným kontrolám kvality poskytovaných služeb a měly by být uvaleny sankce v případě jejího nedodržování.

Pokud už dojde k poškození image ČP z důvodu nedoručování a ztrát zásilek, je nutné, aby zrealizovala potřebné kroky k nápravě prostřednictvím public relations např. tiskovým sdělením přes tiskového mluvčího ve snaze objasnit tuto negativní informaci.

4 Zhodnocení navrhovaného řešení

Při zhodnocení budu vycházet z provedené SWOT analýzy vnitřního a vnějšího prostředí. Česká pošta by si měla udržet své postavení tradičního poskytovatele poštovních služeb. Postavení důvěryhodné třetí strany je velmi důležité, jen tak lze získat zákazníky, kteří požadují, aby v nich poskytovatel služeb vzbudil důvěru a pocit, že je o ně spolehlivě postaráno.

Rozsáhlá síť poboček je jedna z velkých předností oproti konkurenci, i když ne všude jsou tyto pobočky neztrátové, obzvláště v malých obcích, kde náklady na vedení pobočky a na zaměstnance převyšují výnosy. Jedna z možností je úplné zrušení těchto poboček, což zákazníci nevnímají s pozitivním ohlasem, obzvláště staří lidé, kteří jsou zvyklí, že tyto služby jsou v jejich obcích tradičně poskytovány. Tento problém je možné řešit tzv. frenčizy, poštovní služby jsou poskytovány v budovách společně s jinými činnostmi, v malých obcích mohou být poštovní služby poskytovány společně v budově obecního úřadu, potravin, nyní je tendence i ve velkých městech poskytovat poštovní služby v obchodních domech, nákupních centrech, kde je navíc i výhodnější pracovní doba pro zákazníky.

V posledních dvou letech se velmi zvýšil počet přepravených balíkových zásilek Českou poštou. Česká pošta by se měla tohoto trendu držet, a to udržováním vztahů se stálými zákazníky různými věrnostními programy, výhodami; jejich segmentace dle různých charakteristických rysů a na to navázat individuální nabídku, také by měla být schopná nabídnout komplexní nabídku ušitou na míru, kontakt zaměstnanců obchodního oddělení, kteří přijedou osobně za zákazníkem, aby vyřešily jeho konkrétní požadavky komplexní nabídkou služeb.

Česká pošta drží stále nejnižší ceny i přes letošní zdražení, což lze řadit mezi její silné stránky. Tyto ceny jsou výsledkem rozsáhlé sítě poboček, protože čím více poboček a objem poskytovaných služeb, tím nižší jsou náklady na jednotku produkce. Cena je základním kritériem rozhodování zákazníka, ten si nemůže službu nijak vyzkoušet, porovnat s ostatními konkurenčními službami, a proto srovnávacím kritériem se zde stává cena.

Tradiční vnímání veřejnosti České pošty jako nefungujícího podniku dotovaného státem vytváří negativní image firmy, kterou lze těžko odstranit. Česká pošta by měla mít zájem na jejím odstranění, každá kauza v médiích např. o ztrátách zásilek, jejich neoprávněném otevírání a odcizování obsahu by měla být veřejně vysvětlena a původci těchto činů by měli být náležitě potrestáni. Pravidelné informování veřejnosti prostřednictvím podnikových časopisů, výkazů zisků a ztrát je důležité proto, aby byli zákazníci informováni

o činnosti podniku a jeho službách; např. pořádání dnů otevřených dveří či sponzoring různých akcí pozitivně ovlivňují image podniku.

Důležitá je orientace na zákazníka, jeho potřeby a přání, tím by se měla ČP řídit jako hlavní činností. Přístup zaměstnanců je to, co nejvíce ovlivňuje spokojenost zákazníka a ochotu se vracet, přepážkoví pracovníci by měli být předepsaným způsobem kvalifikováni, aby byli schopni pohotově reagovat na požadavky a přání zákazníků. Se spokojeností zákazníka a kvalitou práce zaměstnanců souvisí i prostředí, ve kterém je služba poskytována, proto by měl být kladen důraz i na zdánlivé maličkosti, jako je intenzita osvětlení, hluk, rozmístění zařízení, příjemná vůně atd.

Česká pošta je kritizována za způsob doručování některými doručovateli, kteří často ani nezvoní na adresáta a rovnou vkládají oznámení o doručení zásilky do schránky nebo v horším případě nevhodí vůbec. Tento způsob jednání by měl být náležitě potrestán a přísně kontrolován, přitom zastižení adresáta doma je výhodné jak pro adresáta, který si ušetří cestu na poštu a předejde se zbytečným frontám, tak pro Českou poštu, jež si tím ušetří náklady spojené uložením zásilky a případným opětovným doručení na žádost adresáta.

Obchodování přes internet získává stále větší obliby, zákazník může nakupovat z pohodlí domova za nižší ceny s neomezenou možností výběru zboží a během nepřetržité pracovní doby, z toho vyplývá povinnost tyto nakoupené výrobky či služby dopravit přímo k zákazníkovi. Česká pošta by měla usilovat o vedoucí postavení doručování těchto zásilek a to výhodnou cenou, rychlým a spolehlivým doručením, případně nabídkou doplňkových služeb. Nevýhoda České pošty je komunikace doručovatele se zákazníkem, PPL i DPD využívají přímý kontakt doručovatele se zákazníkem (e-mail, mobilní telefon), zákazník je informován, kdy zásilka přijde a zda se dopravce zásilky už nachází v místě doručení, zatímco Česká pošta doručí zásilky v časovém oknu 8-16 hodin, a pokud adresát není zastižen, zásilka je uložena na příslušné poště. Přitom úzký kontakt zákazníka s dopravcem zásilky je výhodný jak pro zákazníka, který je informován o doručení své zásilky a nemusí kvůli nezastižení následně vyzvednout zásilku na poště, tak pro firmu, která ušetří náklady spojené s ukládáním a manipulací uložené zásilky a vytížením doručovatelů v případě druhého doručení na žádost adresáta.

DPD a PPL nabízejí řešení pro zákazníky, kteří chtějí přepravit nadrozměrné zásilky. Např. PPL nabízí standardní doručení do 50 kg, ale také speciální službu, která je schopná přepravit zásilky až do hmotnosti 100 kg a DPD dokonce až do hmotnosti 1 000 kg. Česká pošta doručuje standardně zásilky do maximální hmotnosti 30 kg, čímž přichází o zákazníky, kteří požadují přepravu zásilek větších hmotností a tito zákazníci využijí služeb konkurence,

a proto je zde řešením poskytovat specializovanou službu pouze pro přepravu nadrozměrných zásilek.

Trh balíkových služeb je charakteristický plně konkurenčním prostředím, konkurence České pošty se dokáže více přizpůsobit požadavkům zákazníka, dokáže tzv. ušít nabídku na míru, poskytuje různé slevy, je flexibilnější v pozdějším doručování i svozu zásilek. Česká pošta má velmi dobré postavení na trhu balíkových zásilek a její snahou by mělo být si tento post držet, a to jak přístupem k zákazníkům, kvalitní nabídkou služeb, tak neustálým sledováním konkurence.

Závěr

Cílem mé práce bylo analyzovat konkurenční prostředí na trhu s balíkovým doručováním a navrhnout opatření pro zvýšení konkurenceschopnosti České pošty v tomto zmíněném segmentu, kde působí mnoho firem, které ohrožují postavení ČP. Česká pošta by měla na takovou situaci pružně reagovat.

Z porovnání je zřejmý velký podíl České pošty na trhu, vyplývající z velkého počtu doručených balíkových zásilek a rozsáhlé sítě poboček. Mezi další výhody České pošty lze zařadit nízké ceny služeb, širokou nabídku služeb, tradici poskytování poštovních služeb, inovace vozového parku a služeb.

Nevýhody České pošty tvoří především její image nefungujícího podniku, dotovaného státem, různé kauzy o ztrátách, nedoručení, vykrádání zásilek, omezená maximální přepravní hmotnost, komunikace pracovníků se zaměstnanci, nízký stupeň specializace a komplexnosti nabídky služeb na konkrétní požadavky zákazníka, to vše snižuje konkurenceschopnost České pošty a dává prostor konkurenci.

Česká pošta by se měla zaměřit na intenzivní sledování konkurence, získávat informace o jejich cílech, přednostech a strategiích, jedině tak může pohotově reagovat na případné změny či odhalit slabé stránky a silné stránky a tomu přizpůsobovat své cíle a strategie. Je potřeba klást také důraz na zákaznické potřeby a přání, z toho vyplývá nutnost jejich segmentace dle různých charakteristických rysů, aby každý zákazník měl možnost uspokojit své požadavky. Kvalifikace a přístup přepážkových zaměstnanců k zákazníkům úzce souvisí s tím, jak zákazníci vnímají kvalitu poskytovaných služeb. Je potřeba, aby pracovníci byli odpovídajícím způsobem školeni, ochotni poradit, řešit problémy a měli komplexní přehled o službách, které nabízejí. Zákazník musí mít pocit, že je o něj dobře postaráno.

V první části práce jsem věnovala pozornost specifikaci základních pojmů používaných v této oblasti podnikání a služeb jako takových, dále možnými schémata přepravy při doručování zásilek.

Poté jsem se zabývala charakteristikou vnitrostátních balíkových služeb České pošty, PPL a DPD, pomocí SWOT analýzy jsem se věnovala analýza vnějšího a vnitřního prostředí České pošty, následovalo porovnání dle různých hledisek, jako je cena, hmotnost, nabídka doplňkových služeb, jež vyústí v podání návrhu na zvýšení konkurenceschopnosti a následné zhodnocení návrhu.

Z informací, ke kterým jsem měla přístup, myslím, že můj cíl práce byl splněn.

Použitá literatura

- [1] *Podnikatel.cz : Poštovní služby pro podnikatele* [online]. c2007-2009 [cit. 2009-04-01]. Dostupný z WWW: <<http://www.podnikatel.cz/firma/technologie-a-zarizeni/postovni-sluzby-pro-podnikatele/>>. ISSN 1802-8012.
- [2] ŠVADLENKA, Libor a kol. *Dopravní a spojová soustava*. Pardubice : Univerzita Pardubice, 2006. 136 s. ISBN 80-7194-911-6.
- [3] *PPL : Professional Parcel Logistic* [online]. 2003 [cit. 2009-03-25]. Dostupný z WWW: <<http://www.ppl.cz/>>.
- [4] KAMPF, Rudolf; CEMPÍREK, Václav; KAMPF, Rudolf. *Zasílatelství*. Pardubice : Univerzita Pardubice, 2005. 101 s. ISBN 80-7194-745-8.
- [5] JEDENÁSTÍKOVÁ, Dita; KAMPF, Rudolf; KORŮNKOVÁ, Květoslava. *Organizace zasílatelských služeb*. Pardubice: Univerzita Pardubice, 2001. 80 s. ISBN 80-7194-352-5.
- [6] MOJŽÍŠ, Vlastislav. *Logistické technologie*. Pardubice : Univerzita Pardubice, 2003. 109 s. ISBN 80-7194-469-6.
- [7] *Wikipedie : Otevřená encyklopedie* [online]. 4.3. 2009 [cit. 2009-03-27]. Dostupný z WWW: <http://cs.wikipedia.org/wiki/%C4%8Cesk%C3%A1_po%C5%A1ta>.
- [8] *Česká pošta. www.cpost.cz : Česká pošta, s.p.* [online]. 1998-2009 , 1.1. 2009 [cit. 2009-05-10]. Dostupný z WWW: <http://www.cpost.cz/jetspeed/?js_language=cz>.
- [9] *DPD* [online]. 2003 [cit. 2009-04-23]. Dostupný z WWW: <<http://www.dpd.com/cz>>.
- [10] *Český telekomunikační úřad : Zpráva o plnění povinností České pošty, s.p. v oblasti základních služeb* [online]. aktualizováno 2008 [cit. 2009-03-01]. Dostupný z WWW: <<http://www.ctu.cz/pusobnost-ctu/regulace-postovnich-sluzeb/zprava-o-plneni-povinnosti-ceske-posty-s.p.-v-oblasti-zakladnich-sluzeb.html>>.
- [11] ŠVADLENKA, Libor . *Marketing v poštovních službách*. Pardubice : Univerzita Pardubice, 2006. 121 s. ISBN 80-7194-839-X.
- [12] POLESNÝ, David. *Živě computer : Česká pošta zdražuje balíky, podraží internetové nákupy?* [online]. 2009 , 30.12. 2008 [cit. 2009-01-06]. Dostupný z WWW: <<http://www.zive.cz/Clanky/Ceska-posta-zdrazuje-baliky-podrazi-internetove-nakupy/sc-3-a-145056/default.aspx>>. ISSN 1212-8554>.

Seznam obrázků

Obrázek 1 – Přeprava na jedné sběrné lince.....	9
Obrázek 2 – Přeprava s více místy soustředování	9
Obrázek 3 – Systém tří sběrných středisek.....	10
Obrázek 4 – Střediska s tranzitními překladišti.....	10
Obrázek 5 – Centrální sběrné místo	11
Obrázek 6 – Zjednodušené schéma hvězdicové struktury přepravy zásilek	12
Obrázek 7 – Systém dvou centrálních překladišť	12
Obrázek 8 – Přepravené zásilky od roku 1996-2008.....	35
Obrázek 9 – Srovnání cen při zaslání balíku o hmotnosti 5 kg	37

Seznam tabulek

Tabulka 1 – Cena za doručení obyčejného balíku	15
Tabulka 2 – Cena za využití služby udaná cena	16
Tabulka 3 – Cena za podání zásilkového balíku	16
Tabulka 4 – Ceny za podání cenného balíku	17
Tabulka 5 – Cena za podání obchodního balíku	18
Tabulka 6 – Cena za podání doporučeného balíčku	19
Tabulka 7 – Cena za podání EMS	20
Tabulka 8 – Cena za podání zásilky po Praze	20
Tabulka 9 – Změna cen neskladných zásilek	21
Tabulka 10 – Ceník dobřečného	23
Tabulka 11 – Ceník připojištění	23
Tabulka 12 – Ceník podání normálního balíku	24
Tabulka 13 – Ceník podání PPL express +	26
Tabulka 14 – Ceník přepravného express + doručení v Praze	27
Tabulka 15 – Ceník dopravného soukromé adresy	28
Tabulka 16 – Ceny za přepravu nadrozměrných zásilek	28
Tabulka 17 – Ceník dobřečného	30
Tabulka 18 – Ceník pojištění	30
Tabulka 19 – Ceník služby DPD Classic	31
Tabulka 20 – Ceník jednotlivých služeb garantované služby	32
Tabulka 21 – Pojištění	33
Tabulka 22 – SWOT analýza České pošty	34
Tabulka 23 – Počet přepravených balíkových zásilek (v tis.)	34
Tabulka 24 – Služby firem pro přepravu 5-ti kilogramové zásilky	37
Tabulka 25 – Cena 5ti kilogramové zásilky s využitím expresních služeb	38
Tabulka 26 – Maximální přípustné hmotnosti	39
Tabulka 27 – Doplnkové služby jednotlivých druhů zásilek České pošty	40
Tabulka 28 – Doplnkové služby	41

Seznam zkratk

- B2B – Business to business
- B2C – Business to customer
- ČP – Česká pošta
- DPD – Direct Parcel Distribution
- PPL – Professional Parcel Logistic
- T&T – Tracking and Tracing

Seznam příloh

- Příloha 1 – Ceník doplňkových služeb České pošty
- Příloha 2 – Ceník služeb výměnná zásilka a sběrný balík
- Příloha 3 – Množstevní slevy České pošty
- Příloha 4 – Vzor přepravního štítku firmy PPL
- Příloha 5 – Přepravní (standardní) štítek DHL a přepravní štítek u zásilek na dobírku
- Příloha 6 – DPD depa v České republice
- Příloha 7 – PPL depa v České republice

CENÍK DOPLŇKOVÝCH SLUŽEB ČESKÉ POŠTY

Doplňkové služby	Cena (v Kč)	Druh balíku
Dodejka	6	Zásilkový balík, Cenný balík, Obchodní balík, EMS, Obchodní balík na Slovensko, Standardní balík do zahraničí, Doporučený balíček
Dodání do vlastních rukou	6	Cenný balík, Obchodní balík, EMS, Doporučený balíček
Dodání do vlastních rukou výhradně jen adresáta	6	Cenný balík, Obchodní balík, EMS, Obchodní balík na Slovensko, Doporučený balíček
Dobírka	12	Zásilkový balík, Cenný balík, Obchodní balík, EMS, Standardní balík do zahraničí, Doporučený balíček
Prodloužení odběrní lhůty	x	Cenný balík, EMS, Obchodní balík na Slovensko, Doporučený balíček
Zkrácení odběrní lhůty	x	Cenný balík, Doporučený balíček
Ověření údajů	x	Obchodní balík
Odpovědní zásilka	1	Cenný balík, Obchodní balík, EMS
Online sledování zásilek	x	Cenný balík, Obchodní balík, EMS
Postfax	x	EMS
Bezdokladová dobírka - dobírková částka do 5 000 Kč	30	Zásilkový balík, Cenný balík, Obchodní balík, EMS
- dobírková částka do 50 000 Kč	40	
- každých započatých 10 000 Kč	5	
Neukládat	x	Obchodní balík na Slovensko
Křehké	25	Cenný balík do 10 kg, Obchodní balík, EMS
Neskladné I	80	Pro zásilky, jejichž délka jedné strany přesahuje 120 cm a není větší než 170 cm nebo součet všech tří stran přesahuje 200 cm a není větší než 250 cm – kromě ostatních cen za podávaný balík
Neskladné II	480	Pro zásilky, jejichž délka jedné strany přesahuje 170 cm nebo součet všech tří stran přesahuje 250 cm a není větší než 300 cm, nebo zásilka nemá pravoúhlý tvar, kromě ostatních cen za podávaný balík
Pilné	12	Kromě ostatních cen za podávaný Cenný balík – garance dodání do dvou pracovních dnů od podání,

zdroj: vlastní

CENÍK SLUŽEB VÝMĚNNÁ ZÁSILKA A SBĚRNÝ BALÍK

Hmotnost do (v kg)	Výměnná zásilka	Sběrný balík
	Cena (v Kč)	Cena (v Kč)
1	86	108
2	91	116
3	93	118
4	95	121
5	97	122
6	103	128
7	109	134
8	114	140
9	121	146
10	126	151
11	133	158
13	138	163
15	143	167
17	146	171
19	149	174
21	152	177
23	154	179
25	158	183
27	162	187
29	165	190
31,5	168	193
35	189	214
40	319	343
45	362	387
50	394	419

zdroj: <http://www.dpd.com/cz>

MNOŽSTEVNÍ SLEVY ČESKÉ POŠTY

Slevy za měsíční objem podaných Obchodních balíků	
- nad 50 ks	5% základní sazby
- nad 100 ks	7% základní sazby
- nad 200 ks	8% základní sazby
- nad 300 ks	9% základní sazby
- nad 400 ks	11% základní sazby
- nad 500 ks	13% základní sazby
- nad 1000 ks	18% základní sazby

zdroj: http://www.cpost.cz/jetspeed/?js_language=cz

VZOR PŘEPRAVNÍHO ŠTÍTKU FIRMY PPL

Normální balík

 PPL 00000000000000	 PROFESSIONAL PARCEL LOGISTIC zelená linka: 800 184 975 e-mail: info@ppl.cz http://www.ppl.cz	CONSIGNEE/PŘÍJEMCE _____ _____ _____ _____ TELEFON: _____ _____ _____ _____	
	NORMÁLNÍ BALÍK  00000000000000	CONSIGNOR/ODEŠÍTEL _____ _____ _____ _____ _____ _____ _____	







Normální balík - dobírka

 PPL 00000000000000	 PROFESSIONAL PARCEL LOGISTIC zelená linka: 800 184 975 e-mail: info@ppl.cz http://www.ppl.cz	CONSIGNEE/PŘÍJEMCE _____ _____ _____ _____ TELEFON: _____ _____ _____ _____	
	BALÍK - DOBÍRKA  00000000000000	CONSIGNOR/ODEŠÍTEL _____ _____ _____ _____ _____ _____ _____	




REMBOURSEMENT/DOBÍRKA


zdroj: <http://www.ppl.cz>

PŘEPRAVNÍ (STANDARDNÍ) ŠTÍTEK DHL A PŘEPRAVNÍ ŠTÍTEK U ZÁSILEK NA DOBÍRKU

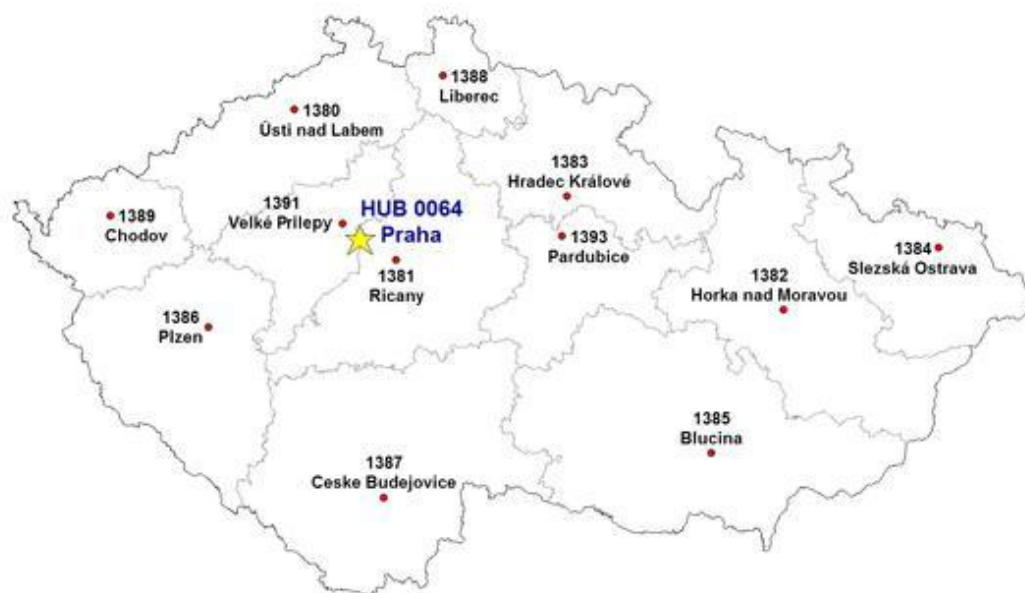
 016312345678901  016312345678901  016312345678901 	Sped.-Auftr.-Nr. Forwarding-Order-Number <h1>01631234567890 Y</h1>	DPD GeoPost (Deutschland) GmbH & Co. KG Auhofstr. 25 63741 Aschaffenburg Telefon : 06021 / 44394-0 Telefax : 06021 / 44394-39	 
	Empfänger Consignee	Lieferung besteht aus Shipment consists of	Paketen Parcels
	Kunden-Nr. Customer No	Absender Sender	
	Gewicht (kg) Weight		
	Datum/Date		

Außerlich nicht erkennbare Schäden müssen DPD innerhalb von 7 Tagen nach Ablieferung schriftlich gemeldet werden.
Damage not recognizable on the outside has to be reported in written to DPD within 7 days after delivery.

 0123 NACHNAHME C.O.D.	Sped.-Auftr.-Nr./ Forwarding-Order-Number <h1>000000040 U</h1>	DPD GeoPost (Deutschland) GmbH & Co. KG Carl-Benz-Straße 17 71634 Ludwigsburg Telefon: 07141/3003-0 Telefax: 07141/3003-999	 
	Empfänger/ Consignee	Telefon: Telephone:	Fax: Fax:
Lieferung besteht aus Shipments consists of	<input type="checkbox"/> Bar/ Cash		
Paketen/ Parcels	<input type="checkbox"/> V-Scheck Crossed cheque		
Kunden-Nr./ Customer No	Absender/ Sender		
Gewicht (kg)/ Weight			
Datum/Date			

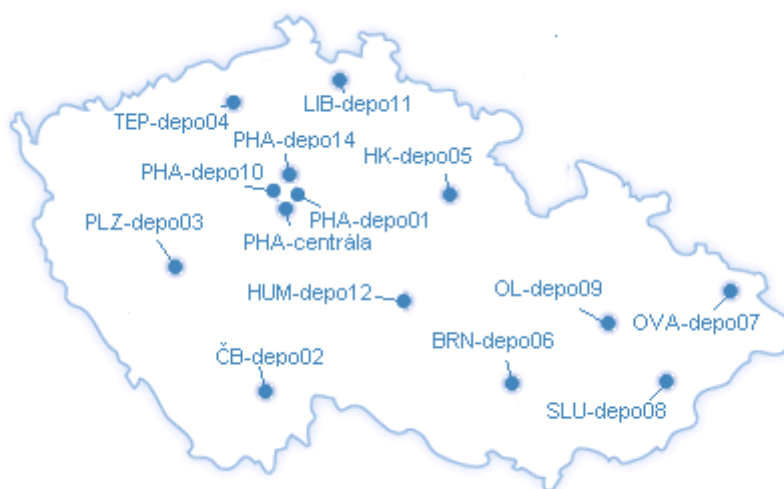
Außerlich nicht erkennbare Schäden müssen DPD innerhalb von 7 Tagen nach Ablieferung schriftlich gemeldet werden.
Damage not recognizable on the outside has to be reported in written to DPD within 7 days after delivery.

DPD DEPA V ČESKÉ REPUBLICĚ



zdroj: <http://www.dpd.com/cz>

PPL DEPA V ČESKÉ REPUBLICĚ



zdroj: <http://www.ppl.cz>