

- Informujeme
- Na cestách
- Soutěž
- Připomínáme
- Naše produkty



BULLETIN PRO KLIENTY DINERS CLUB CZECH

Úvodní slovo

Vážení klienti,

sedím u okna své kanceláře, za kterým končí další květnová bouře, jedna z těch, které podle předpovědi meteorologů mohou způsobit lokální záplavy. Je to jen několik dnů, co skončily mnohatýdenní diskuse kolem teplotních rekordů a historického sucha, které nezažili prý ani ti nejstarší pamětníci.



Zdá se mi, že to, co vypadá v daný moment jako ohromný problém, se rázem, třeba jen nečekanou změnou počasí, změní o 180 stupňů a vše, co se dalekosáhle rozebíralo a analyzovalo, je z minuty na minutu zapomenuto. Věřme, že to s počasiem ještě dlouho zůstane tak, že bude sice vrtkavé, ale že nakonec, s odstupem času, si stejně nebudeme pamatovat, že uplynulé období bylo nějak extrémně negativní.

Na závěr své krátké úvahy nám všem přeji, aby to také v životě bylo jako se sluncem a deštěm. Aby to, co dnes vypadá jako ohromný problém a obrovská starost, bylo s odstupem dnů či týdnů zapomenuto a odsunuto hluboko do paměti jako bezvýznamná epizoda.

Ing. Eva Kárníková, MBA  
výkonná ředitelka společnosti Diners Club Czech  
V Praze 5. června 2007

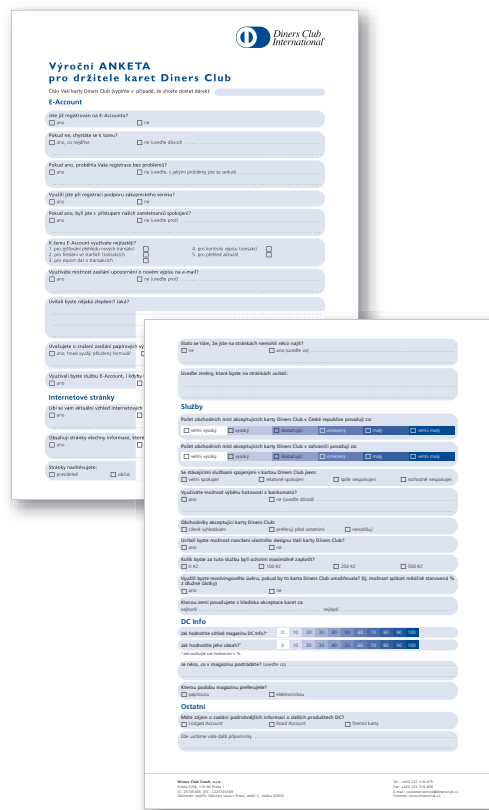
## Tradiční anketa se dočkala rekordního počtu odpovědí

Na konci března jsme prostřednictvím zvláštních poštovních zásilek oslovili všechny držitele karet Diners Club s naší tradiční výroční anketou. Vyhodnocení a detailní výsledky jsme slíbili v některém z příštích čísel našeho bulletinu, ale již dnes víme, že anketa se setkala s rekordním ohlasem.

Odpovědi se nám sešlo několiknásobně více než v předchozích letech a další dochází ještě v těchto dnech. Zatím jich dorazilo již více než 800. To nás samozřejmě velmi potěšilo. Jsme rádi, že se vyjadřujete k úrovni našich služeb a pomáháte nám je tím dále zlepšovat a přizpůsobovat vašim přáním a potřebám.

Díky zmiňovanému velkému počtu došlých odpovědí jsme však nebyli schopni anketu vyhodnotit tak, abychom její výsledky a odpovědi na vaše připomínky zpracovali již do tohoto čísla, a proto jsme se rozhodli věnovat výsledkům ankety zvláštní vydání našeho bulletinu, které obdržíte v průběhu července. Jeho elektronickou verzi pak samozřejmě naleznete i na našich internetových stránkách.

Do závěrečného vyhodnocení ankety budou zahrnuty odpovědi, které byly doručeny do 31. května. Slíbený dárek samozřejmě obdrží i ti, kdo zašlou své odpovědi později, ale jejich příspěvek již nebude moci být z technických důvodů zařazen do vyhodnocení.



## Festival je hlavně o komunikaci

Zájem o vstupenky na festival Mezi Ploty byl veliký a celkem jsme jich rozdali přes 160. O letošním 16. ročníku jsme si krátce popovídali s ředitelem festivalu, Robertem Kozlerem.

### *Kolik návštěvníků letos festival přilákal?*

V souhrnu dorazilo na Mezi Ploty více, než 30 tisíc návštěvníků. V současnosti je popularita akce poměrně konstantní a za posledních 7 let se dá tvrdit, že neměnná. Zájem veřejnosti je už tradiční standard, kterého si vážíme a bereme jej s pokorou.

### *Neměli jste letos problémy s počasím?*

Počasí vždy vyjít nemusí, to už neovlivníme. To, že jsme letos byli vystaveni léčivým, slunečním paprskům je jedna věc, na druhou stranu ani za deštivého počasí zájem o akci neupadá, a to je dobře. Asi dra-

maturgie akce není jen ledabylou přehlídkou bez náboje. Vážíme si proto všech, kteří jsou ochotni bez nároku na honorář pobývat v prostoru Mezi Ploty.

### *Byl letošní ročník jiný oproti těm minulým?*

Každý rok je jiný a každý rok přemýšlíme jak Mezi Ploty zdokonalit. To je to, co mě vždy baví a překvapuje – možnost a snaha festival zdokonalovat a neustrnout. Letos tedy měli návštěvníci možnost vidět řadu představení určených mladým rodinám s dětmi. Jak stárnou Mezi Ploty, tak stárnou i návštěvníci akce, na Ploty tudíž chodí i se svými dětmi.

Ovšem abychom nezaostali za trendem vývoje, tak pro teenagery jsme letos poprvé nachystali jak vystoupení mladičké Ewy Farné, tak celé spektrum vystoupení kvalitních hiphoperů z celé ČR.

### *A jaké změny plánujete pro příští rok?*

Do dalšího ročníku se pustíme s touhou umožnit a zvýraznit komunikaci návštěvníků s umělci. Za tím účelem chceme požádat o spolupráci prestižní divadla a soubory založené právě na již zmiňované vzájemné komunikaci, o které by vlastně Ploty měly hlavně být.

## Příjemná relaxace před odletem

Všichni držitelé karet Diners Club mají na pražském letišti Ruzyně vstup do VIP letištních salónek zdarma. Speciálně v Praze mohou navíc využít příjemnou možnost vzít s sebou zdarma i jednu spolucestující osobu. Protože na ruzyňském letišti je nyní VIP salónek na výběr, představíme vám je postupně v několika příštích vydáních našeho bulletinu.

### **Crystal Lounge**

V obou terminálech letiště Praha – Ruzyně jsou společností ČSA provozovány salónky Crystal Lounge. Vždy jsou rozděleny do dvou zón. Kavárenská je určena cestujícím, kteří nemají mnoho času a chtějí se pouze občerstvit před svým letem, relaxační zóna je zde naopak pro ty, kdo na svůj let čekají delší dobou a chtějí si v pohodlí odpočinout.



Všem návštěvníkům je k dispozici samoobslužný bar s výběrem alkoholických i nealkoholických nápojů a rychlého občerstvení. Kromě toho mohou samozřejmě využít technického vybavení salónek, ke kterému patří PC s připojením k internetu, dostatečný počet přípojek pro notebooky, ale také laserové tiskárny, kopírka či fax.



Držitelé karet Diners Club/ČSA mohou navíc využít službu VIP asistence, která zahrnuje přednostní odbavení na linkách ČSA a smluvních dopravců a přednostní odbavení na pasových přepážkách.

## Jeden tip – poukázka na nákup počítačových doplňků

Pokud v květnu nebo červnu uskutečníte transakce kartou Diners Club v souhrnné hodnotě alespoň 7 777 Kč v daném kalendářním měsíci, můžete se zapojit do naší soutěže Jeden tip. V tomto kole je ve hře poukázka na nákup počítačových doplňků od firmy H.S.H. Computer v hodnotě 4 000 Kč.

V minulém čísle DC Infa jsme se ptali, kolik návštěv letištních salónek uskuteční čeští držitelé karet Diners Club v březnu 2007 na letišti v Praze Ruzyni. Bylo jich celkem 575 a Jiří H. z Prahy, který byl svým tipem (tipoval 585 vstupů) nejbližší skutečnosti, získal 10 volných vstupenek do letištních salónek v Praze Ruzyni pro své blízké, aby se oni přesvědčili, jaké služby mají volně k dispozici držitelé karet Diners Club.

### Otázka pro další kolo zní:

Kolik držitelů karet Diners Club se do 31. května 2007 registrovalo v systému E-Account?



Vaše tipy očekáváme do 20. července na adrese: [soutez@dinersclub.cz](mailto:soutez@dinersclub.cz). Spolu s odpovědí uveďte prosím i čtyři poslední číslice z čísla vaší karty.

### Připomínáme

## Road Account nyní i ve Volksbank

Volksbanka vydává karty Diners Club již od roku 2002. V letošním roce se stala první bankou v České republice, která začala vydávat i karty Diners Club Road Account.

„Chceme našim klientům nabídnout další z produktů Diners Club přímo u našich bankovních poradců,“ uvádí Ing. Petr Žibřid, ředitel Marketing & Communication Volksbank CZ, a.s. „Dá se očekávat, že karty Diners Club Road Account si získají u svých uživatelů oblibu díky odložené splatnosti transakcí, zcela minimálnímu měsíčnímu poplatku a faktu, že na jednu kartu je možno registrovat všechna vozidla společnosti,“ dodává Petr Žibřid.

Diners Club Road Account je produkt společnosti Diners Club Czech, který nahrazuje nepraktické platby mýtného na českých a rakouských dálnicích. Nevyžaduje platby předem jako běžné pre-pay palubní jednotky ani vysoké bankovní garance jako záruku na budoucí fakturace. Naopak Diners Club Road Account umožňuje úhradu mýtného zpětně, a to s odloženou splatností až 55 dní. Více informací získáte na [www.dinersclub.cz](http://www.dinersclub.cz).

### Tváře DC

## Úkolem zákaznického servisu je dokonalý servis

Petr Fiala pracuje v české pobočce Diners Clubu rok a půl. Začínal administrativními pracemi a v květnu byl pověřen řízením zákaznického servisu. Proč si vybral jako své první zaměstnání právě naši společnost a jaké jsou podle něj úkoly zákaznického servisu vysvětlil v krátkém rozhovoru.

### Jak jste si vybral své první pracovní místo?

Do Diners Clubu jsem nastoupil v listopadu 2005, a to na základě inzerátu. Zlákala mě značka, kterou jsem znal ze Spojených států. Chtěl jsem svou profesní kariéru spojit se silnou společností, která má celosvětové zázemí a silné know-how.

### Kdy jste začal řešit s klienty jejich první dotazy?

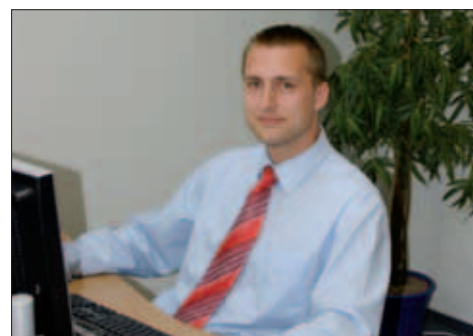
Od začátku jsem pracoval v zákaznickém servisu. Protože jsem byl bez kartové praxe, začínal jsem od začátku, seznamoval se s předpisy, vnitřními postupy, systémy a samozřejmě s nabízenými produkty. S klienty jsem začal komunikovat asi po měsíci.

### Jak dlouho trvá vyřízení jednoho dotazu?

Úkolem zákaznického servisu je poskytnout dokonalý servis všem klientům. Protože spektrum dotazů a žádostí je velmi široké, musíme být schopni buď klientovi vyhovět okamžitě a nebo mu alespoň sdělit, kdy bude jeho žádost či otázka vyřízena.

### Neztratíte po svém jmenování vedoucím kontakt s provozní realitou?

Protože mým úkolem bude i školení nových pracovníků zákaznického servisu, musím být stále ve spojení s našimi klienty, abych znal aktuální témata, na která zákaznický servis odpovídá.



## E-Account se stále vyvíjí

Systém pro přístup k elektronickým výpisům E-Account si rychle získal přízeň držitelů karet Diners Club nejen v Čechách, ale i v zahraničí, a i to je důvodem jeho dalšího vývoje.

Diners Club stále pracuje na drobných změnách a úpravách systému a na základě připomínek uživatelů E-Account postupně zpracovává jejich požadavky. První drobnou změnou, která by uživatelům měla usnadnit práci se systémem je možnost návratu na úvodní stránku lokálního zastoupení Diners Club kliknutím na záhlaví v systému E-Account.

Od dubna mají čeští držitelé karet Diners Club možnost zrušit zasílání papírových výpisů poštou a využívat pro kontrolu transakcí pouze systém E-Account. V nastavení systému pak lze zaškrtnout volbu zaslání upozornění na nově vygenerovaný výpis e-mailem, aby byl držitel vždy včas informován o vyúčtované částce. Formulář pro zrušení zasílání papírových výpisů je k dispozici na stránkách [www.dinersclub.cz](http://www.dinersclub.cz) v sekci Dokumenty.

# NEUVĚŘITELNÁ NABÍDKA za 3 000 Kč / rok



## roční členství

v GC Telč v Prácheňském GK + členská karta ČGF

- **1x volné greenfee**
- **50% sleva na greenfee**  
na našich hřištích v Telči, Písku, Ústí nad Labem a Waidhofenu.
- **50% sleva na greenfee**  
v Royal Golf Club Mariánské Lázně
- **50% sleva na všední den**
- **20% sleva o víkendech**  
na hřištích sdružení Heart of Golf: Mnich, Hluboká nad Vltavou,  
Haugschlag, Ottenstein, Lengenfeld, Weitra, St. Oswald, Herrensee



GOLF CLUB TELČ



Tel.: +420 724 322 763

e-mail: sekretariat@golf-telc.cz



**PRÁCHEŇSKÝ  
GOLFOVÝ KLUB**

Tel.: +420 724 576 976

e-mail: recepcce@golf-pisek.cz

Nabídka pro držitele

## Nabídka polarizačních slunečních brýlí

Právě teď, kdy se rtuť teploměru šplhá ke třiceti stupňům Celsia a slunce pálí, chceme ulevit Vaším očím.

Nabízíme Vám polarizační sluneční brýle v černé a hnědé barvě z limitované edice n° 00 barcelonské firmy ETNIA.

Limitovaná edice, navržená Davidem Pellicerem, je charakteristická svým ojedinělým kostičkovaným dezénem.

Polarizační čočky odrazí rušivé odlesky světla a jejich výhodu oceníte nejen u vody, ale především při řízení automobilu.

100% UV filtr, nejkvalitnější materiál na výrobu slunečních brýlí (acetát) a příjemné zabarvení čoček kategorie 3 na ochranu proti silnému slunečnímu záření změní Váš pohled na svět.

Doporučená cena od výrobce: 150 EUR  
Zvýhodněná cena pro držitele DC: 2 200 Kč





**SIXT**  
rent a car

**Car rentals: Mercedes, Cadillac, Hummer, Audi, Volvo, VW, Škoda, Smart, Ford**

## Rent some Numbers from SIXT

		6	4	1				
2			6			3		
						4	7	
	3			6	1			
8	4			3			1	7
			2	4			9	
	5	9						
		1			9			4
				2	6	9		

**Vyhrajte bezplatný pronájem Smarta na víkend.**

Vyhrává ten, jehož správné pořadí číslic v horním řádku dorazí do SIXTu šestě!  
Posílejte na obchodní oddělení: klara.valentova@e-sixt.cz

tel.: +420 22 23 24 995, e-mail: office@e-sixt.cz, www.e-sixt.cz/en

Naše produkty

## Víte, jaké máte pojištění?

Jednou ze základních služeb svázanou se všemi kartami Diners Club je komplexní cestovní pojištění. Nyní, v období plánování dovolených, je ten ideální čas připomenout si, co vše toto komplexní pojištění zahrnuje.

Komplexní cestovní pojištění zahrnuje kromě pojištění léčebných výloh a asistenčních služeb až do výše 3,5 milionu korun a úrazového pojištění také například pojištění zavazadel a věcí osobní potřeby, zpoždění zavazadel během letecké dopravy, pojištění zpoždění letu či pojištění osobní odpovědnosti.



Aby bylo možné pojištění využít, stačí uhradit cestovní náklady (jízdenku, letenku, pronájem automobilu, náklady na ubytování v zahraničí či nákup pohonných hmot) ještě na území České republiky kartou Diners Club. Pokud nechcete před každou cestou aktivovat pojištění touto cestou, je možné uzavřít doplňkové cestovní pojištění na zrušení aktivace povinného pojištění. Poplatek za tuto službu je 1440 korun ročně pro držitele karty, 1920 korun pro držitele karty a až 3 spolucestující s aktivací nebo 2640 korun ročně pro držitele karty a až 3 spolucestující bez aktivace.

Dále lze uzavřít smlouvu na doplňkové pojištění rodinných příslušníků, pojištění dlouhodobého pobytu, rizikových sportů či doplňkové úrazové pojištění.

### Pojistný program karet Diners Club zahrnuje:

- ① pojištění léčebných výloh a asistenčních služeb s nulovou spoluúčastí
- ① pojištění náhradního pracovníka
- ① pojištění přivolané osoby
- ① pojištění zavazadel a věcí osobní potřeby
- ① pojištění zpoždění zavazadel během letecké dopravy
- ① pojištění zpoždění letu
- ① pojištění právní pomoci v případě dopravní nehody
- ① pojištění kauce v případě dopravní nehody
- ① pojištění úrazu
- ① pojištění odpovědnosti za škody

Více informací vám rádi poskytnou pracovníci zákaznického servisu na tel.: 222 316 675 nebo e-mailu customer.service@dinersclub.cz. Podrobné pojistné podmínky naleznete v brožuře Pojistný program, kterou jste dostali spolu s vaší kartou a která je dostupná v plném znění také na [www.dinersclub.cz](http://www.dinersclub.cz) v sekci Dokumenty.



3 přátelé vás vezmou do salonku  
5 přátel vás upgraduje do Business class  
10 přátel vám zajistí letenku po Evropě

Přátelství vám přináší radost i míle do programu OK Plus

**OK**  
*plus*

Další informace získáte na [www.okplus.cz](http://www.okplus.cz)

[www.czechairlines.com](http://www.czechairlines.com)

