

# Komunikační nástroje VODÁRENSKÉ AKCIOVÉ SPOLEČNOSTI, a. s.

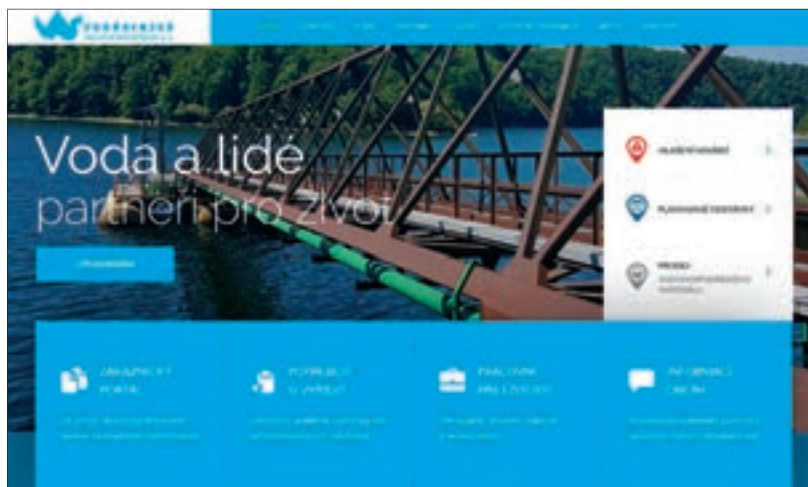
Iva Librová

**Ve volném seriálu představujícím oborové zpravodaje vodárenských společností (již publikované díly jsou v PDF k dispozici na [www.sovak.cz/cs/oborove-zpravodaje](http://www.sovak.cz/cs/oborove-zpravodaje)) pokračujeme VODÁRENSKOU AKCIOVOU SPOLEČNOSTÍ, a. s., a jejími marketingovými prostředky.**

VODÁRENSKÁ AKCIOVÁ SPOLEČNOST, a. s. (VAS) je jednou z největších vodárenských společností v České republice. Zajišťuje provozování vodovodů a kanalizací pro veřejnou potřebu na území dvou krajů – Jihomoravského kraje a Kraje Vysočina. Částečně její provozní aktivity pronikají i do Pardubického kraje. Péče o zákazníky, stejně jako o jejich informovanost, je jednou z priorit společnosti. V současné době totiž společnost dodává pitnou vodu a čistí odpadní vody ve více než 700 obcích. Odběratelů je přes půl milionu.

V oblasti komunikace se zákazníkem společnost dlouhodobě využívá **webových stránek** na [www.vodarenska.cz](http://www.vodarenska.cz). V roce 2018 byly zmodernizovány. Umožňují uživatelům snadnou orientaci díky hlavnímu menu, které představuje společnost, nabízí na jednom místě vše potřebné pro zákazníky včetně patřičných formulářů a přihlášení do zákaznického informačního systému, přináší informace o dalších službách z portfolia VAS, aktuality včetně fotografií a videí, informace obcím či odkazy na firemní časopis a elektronický informační leták e-Kapka. Zákazník zde jednoduše a rychle zjistí přímo na mapě, ve které obci byla právě naplánována výluka dodávky vody nebo kde případně došlo k nečekané havárii. Velmi propracovaný systém funguje také pro informaci zákazníků, kteří hledají kvalitu vody v jejich bydlišti.

Naše působení v rámci elektronické komunikace se zákazní-



ky rozšířil v roce 2016 nový elektronický bulletin s názvem **e-Kapka**. Ten je ke konečnému zákazníkovi distribuován prostřednictvím měst a obcí, které jsou vlastníky společnosti. e-Kapka je vydávána několikrát do roka a věnuje se vždy jednomu aktuálnímu tématu. Prostor v ní je vyhrazen také častým dotazům ze strany zákazníků. Věnovala se tak například problematice, co dělat, když neteče voda z kohoutku, ceně vody, ochraně vodoměrů před zimou, kvalitě pitné vody, správnému napouštění bazénů a podobně. Aktuálně jsme se v ní věnovali taktéž koronaviru nebo změnám v DPH u vodného a stočného.

Rok 2019 byl rokem, kdy byla nově zavedena služba **VAS SMS Info**. Díky ní jsou zákazníci informováni aktuálně, krátkou textovou zprávou do jejich mobilu o tom, zda se v místě jejich odběru vody vyskytuje odstávka nebo havárie.

V rámci zkvalitňování našich služeb jsme od dubna roku 2019 spustili také **facebookovou stránku @vodarenska**, kde informujeme své zákazníky o aktuálních změnách ve společnosti, hledáme nové pracovníky a pořádáme soutěže pro děti. Facebook jsme založili s cílem prezentovat naše aktivity a cílit firemní příspěvky na jednotlivé skupiny uživatelů. Chtěli bychom je využít také pro osvětlu v oblasti hospodaření s vodou, jak nakládat s odpadními vodami, a k dalšímu vzdělávání veřejnosti. Otevřel se nám tak nový prostor pro komunikaci se zákazníkem prostřednictvím sociálních sítí.



Kromě internetových aktivit ale VAS zůstává věrná i tradičnímu tištěnému periodiku, kterým je **časopis Vodárenské kapky**. Vychází již více než 25 let, většinou třikrát do roka na 24 stranách. Náklad časopisu je téměř 1 000 výtisků. Jsou určeny našim vlastníky, distribuujeme je i do dalších vodárenských společností, knihoven, novinářům a v neposlední řadě taktéž našim zaměstnancům.

Obsah časopisu je rozdělen do několika částí. První z nich je úvodník na aktuální téma, k němuž se vyjadřuje generální ředitel společnosti. Následuje část nazvaná Společnost, v níž se čtenář dočte o všech významných událostech a novinkách ve společnosti. Dozví se například o výsledcích hospodaření, vzdělávacích programech VAS, zavádění smart technologií, nových benefitech pro zaměstnance nebo o organizaci různých konferencí či společenských událostí. Informace o práci laboratoří, o získání nových přístrojů, nebo o zkvalitňování systému kvality zde také najdou své místo.



Další část je nazvaná Osobnosti a přináší většinou aktuální pohled na vodárenství zvenčí. Formou rozhovoru tak v rubrice odpovídaly například tyto významné osobnosti: ministr zemědělství Ing. Miroslav Toman, CSc., primátorka města Jihlava MgA. Karolína Koubová, ředitel Ústavu výzkumu Globální změny AV ČR, v. v. i. – CzechGlobe prof. Ing. Michal V. Marek, DrSc., dr. h. c., nebo náměstek ministra životního prostředí Ing. Jan Kříž. Rádi do této sekce přidáváme i rozhovory s našimi zaměstnanci, kteří jsou v něčem výjimeční. Máme třeba mistra světa v lovu dravých ryb přívlačí z lodi nebo kolegyni, která ujela na kole během 21 dní přes 1 600 kilometrů.

Nejoblíbenější rubrikou časopisu je sekce nazvaná Divize, kde jednotlivé divize prezentují své investice do vybavení či oprav, účast na různých mezidivizních společenských a sportovních událostech, pořádání akcí pro děti a dospělé, jako jsou Boskovické běhy, Den otevřených dveří na vodárenských objektech nebo ochutnávka vody na vodojemu ve Znojmě v rámci Dnů světového dědictví. Nechybí také informace o darech pro nemocnice a jiným potřebným. Sledovanou rubrikou je taktéž

část zasvěcená aktuálním životním a pracovním výročím našich zaměstnanců. Titulní strana časopisu Vodárenské kapky je vždy unikátním autorským dílem. Fotografie na ni nám totiž dodává známý trebičský fotograf a ředitel tamní divize v jedné osobě Ing. Jaroslav Hedbávný.



Všechny uvedené marketingové aktivity VODÁRENSKÉ AKCIOVÉ SPOLEČNOSTI, a. s., považujeme za velice důležité, protože jsme díky nim schopni poskytovat co největší informovanost nejen zákazníkům, ale taktéž vlastníkům vodárenské infrastruktury a dalším zájemcům o problematiku vodárenství. Tyto aktivity byly hodnoceny nezávislými odborníky v rámci námi získaných cen – Národní ceny za společenskou odpovědnost a udržitelný rozvoj roku 2016 a Národní ceny kvality 2018.

Mgr. Iva Librová, MBA  
VODÁRENSKÁ AKCIOVÁ SPOLEČNOST, a. s.