

Přístup k zákazníkům se specifickými potřebami

Inspo 2013

Petra Šebo



Komplexní přístup: nabídka, slevy, péče

Široké portfolio
zařízení – mobilní
telefony, indukční
smyčky, zařízení pro
pevnou linku

Tarify dle potřeby,
sleva – univerzální
služba a ještě sleva od
O2



Informace dobře
dostupné – formulář
na spočítání slevy -
www.o2myslimena.cz

O2 Guru, vyškolení
zaměstnanci na
prodejnách , Linka
Hovor pro neslyšící

Mobilní telefony, zařízení pro pevnou linku



Tarify

**SMS TARIF – vhodný
pro neslyšící – volné
SMS místo minut**

MOBILNÍ INTERNET

**INTERNET V
MOBILU**

**TARIFY PRO
PODNIKATELE I
VELKÉ FIRMY**

**INTERNET NA
PEVNÉ LINCE**

**TARIFY PRO
MLADÉ**

**TARIF SENIOR – nad
65 let**

PEVNÁ LINKA

SLEVY

Slevy poskytujeme lidem s průkazem ZTP/P,
ZTP i pečujícími osobám

Druh slevy	Na mobilní služby	Na služby pevné sítě
Státní příspěvek	200 Kč	200 Kč
O2 Sleva	88 Kč	210 Kč
Celková sleva	288 Kč	410 Kč

WWW.O2MYSLIMENA.CZ



Myslíme na lidi a přírodu

 [Zvýšit kontrast](#)  [Zvětšit písmo](#) [English](#)



MYSLÍME NA ZÁKAZNÍKY



Jsme tu pro vás
Vyberte si z naší
zvýhodněné nabídky!

[Nabídka našich služeb >](#)

MYSLÍME NA KOMUNITU



[Náš přístup k životnímu prostředí >](#)

MYSLÍME NA PŘÍRODU



Šetříme a recyklujeme
Podívejte se kolik a jak

MYSLÍME NA ETIKU



Podnikáme transparentně
Projděte si naše etické
zásady a co znamenají v
praxi

[Naše etické zásady >](#)

MYSLÍME NA ZAMĚSTNANCE



Jsme dobrým
zaměstnavatelem
Seznamte se s prostředím,
ve kterém pracují naši
zaměstnanci

[Naše pracovní prostředí >](#)

Hledat



WWW.O2MYSLIMENA.CZ

Domů > Myslíme na zákazníky

Myslíme na zákazníky

Zadejte hledaný výraz



Senioři



Více >

ZTP



Více >

Pro rodiče



Více >

Služba Hovor pro
neslyšící



Více >

WWW.O2MYSLIMENA.CZ

Přehled

Chcete uplatnit slevu na:

Fixní služby - z vašeho měsíčního vyúčtování vám bude odečtena částka 410,00 Kč včetně DPH

Za vámi zvolený tarif O2 Standard a Internet Optimal měsíčně zaplatíte po odečtení slevy paušální poplatek 440,00 Kč včetně DPH

Slevu chcete uplatnit na prodejně:

Telefónica Czech Republic, a.s.
Praha, Obchodní 111
+420272680500

Otevírací doba:

Pondělí	09:00 - 21:00
Úterý	09:00 - 21:00
Středa	09:00 - 21:00
Čtvrtek	09:00 - 21:00
Pátek	09:00 - 21:00
Sobota	09:00 - 21:00
Neděle	09:00 - 21:00

Sebou prosím přineste:

Vyplněnou žádost, kterou si můžete stáhnout [zde](#).

Originál průkazu ZTP/P nebo rozhodnutí příslušného úřadu státní správy o přiznání mimořádných výhod III.stupně.

Všechny doklady i jejich kopie musí být čitelné!

NESMÍ být ručně obtaženy nebo zvýrazněny. Jedná se o zfalšovaný dokument, dokument je neplatný! (a to ani v případě, že k obtažení došlo na obecním úřadě/úřadě práce)

Nečitelné doklady můžete reklamovat na obecním úřadě nebo úřadě práce v místě bydliště.

Nečitelný doklad může být nahrazen „Rozhodnutím příslušného obecního úřadu o přiznání mimořádných výhod“.

Těšíme se na Vás!

[← Vyplnit znovu](#)[Vytisknout přehled](#)

Péče – Hovor pro neslyšící

[Domů](#) > [Myslíme na zákazníky](#) > [Služba Hovor pro neslyšící](#)

Služba Hovor pro neslyšící

Zadejte hledaný výraz

Služba a registrace  Více >	Jak pomůžeme?  Více >	Náš tým  Více >	Kontakty  Více >
---	--	--	---

Novinky z linky

Telefónica Czech Republic, a.s. zvítězila s projektem Obsluha handicapovaných zákazníků v hodnocení Top Odpovědná firma, v kategorii Odpovědný produkt a marketing 2012.



Součástí strategie společnosti je, aby služby a produkty byly dostupné všem zákazníkům. Obsahem nabídky společnosti jsou proto nejen speciální zařízení (ať už mobilní telefony či zařízení pro pevnou linku), ale i slevy pro zákazníky s handicapem, kterých je u firmy přes 50 tisíc. V provozu je i linka Hovor pro neslyšící. V letošním roce byl spuštěn koncept O2 Guru, kdy zástupci firmy jsou vyškoleni také na komunikaci s handicapovanými zákazníky. Školení připravili sami handicapovaní lektori, díky čemuž je skutečně cilené. Doposud školením prošlo celkem 130 zaměstnanců.

7.7.2012 – Účast na Miss Deaf World 2012

Jako jeden ze sponzorů, se Linka pro neslyšící zúčastnila světové soutěže Miss Deaf World 2012. Soutěž byla konána v Londýně a byla to první světová soutěž pro neslyšící.

**Myslíme na lidi a přírodu** [Zvýšit kontrast](#) [Zvýšit písmo](#)[English](#)

[Domů](#) [Zákazníci](#) [Komunita](#) [Příroda](#) [Etika](#) [Zaměstnanci](#)

[Domů](#) > [Myslíme na zákazníky](#) > [Služba Hovor pro neslyšící](#) > [Služba a registrace](#)

Služba a registrace

Zadejte hledaný výraz

Naše služba pro neslyšící pomáhá sluchově handicapovaným spoluobčanům komunikovat s okolním světem pomocí moderní technologie.

Službu lze využívat zdarma po jednoduché registraci (a zaslání kopie ZTP), registrace bude odeslána na neslyšící@o2.com

Služba funguje od roku 1997 a to 24/7.

Registrovat se můžete jednoduše zde:

Např.: Jmenuji se X.Y., jsem neslyšící a chci bych využívat vašich služeb. Kontakt na mě je: (prosím doplňte číslo loq, mobilního telefonu, faxu nebo emailovou adresu)

[Odeslat >](#)

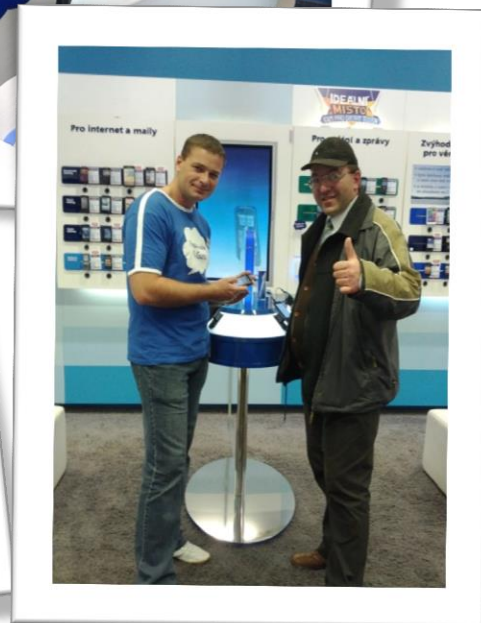
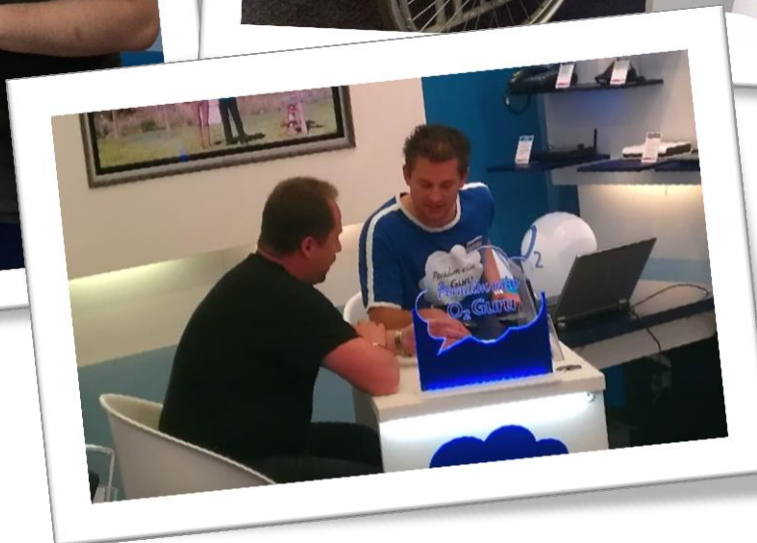
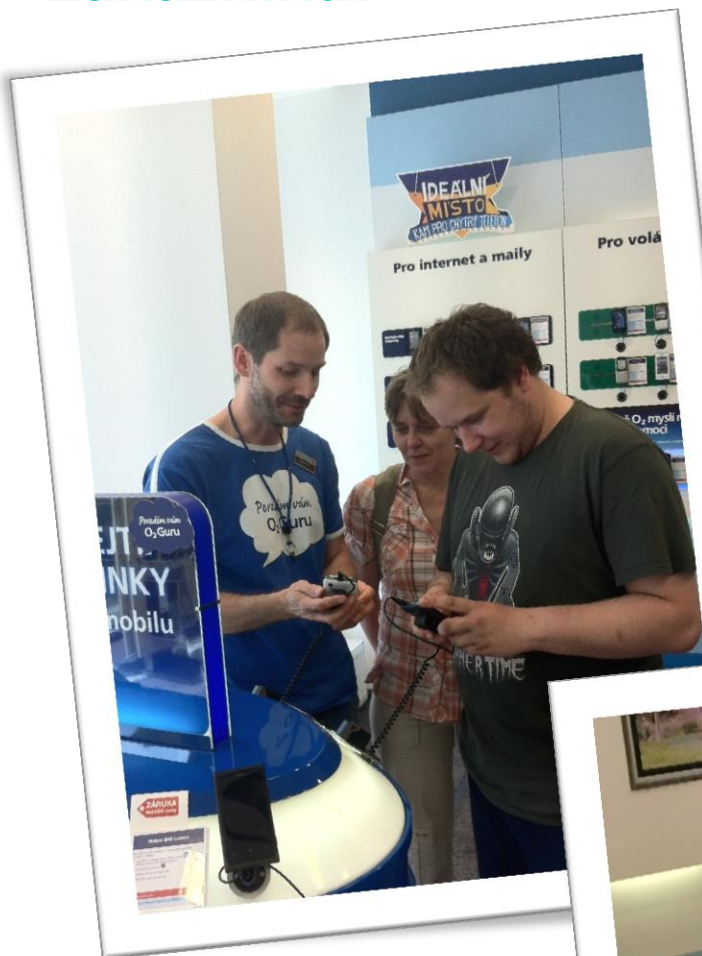
Péče – O2 Guru

- více než 100 odborníků na chytrou síť a chytré telefony v prodejnách po celé ČR
- Můžete se objednat i ve vašem městě
- Nemusíte být ani zákazníkem O2
- O2 Guru prošli školením na komunikaci se zákazníky se specifickými potřebami
- Využívají možnost přepisu přes aplikaci TexMee a linku Hovor pro neslyšící
- Chytrý telefon vám nejen nastaví ,ale i zabezpečí

Poradím vám
O₂ Guru



O2 Guru obslouží měsíčně přes 20.000 zákazníků!



Chytrý život na prodejnách

Bud'te p'edv'ídav' s počasím

Jak na to?

- 1 Uchopte chytrý telefon
- 2 Spus'te aplikaci In-počasí
- 3 Zjist'ete aktuální p'edpověď a nezmokn'ete

Nakupujte výhodn'ěji

Jak na to?

- 1 Uchopte chytrý telefon
- 2 Spus'te aplikaci Heureka
- 3 Naskenujte čárový kód a ušetříte

Objevujte umění

Jak na to?

- 1 Uchopte chytrý telefon
- 2 Spus'te aplikaci Google
- 3 Naskenujte fotografii a objevujte

Vychutnejte si nejlepší jídlo

Jak na to?

- 1 Uchopte chytrý telefon
- 2 Spus'te aplikaci Grand Restaurant
- 3 Vyhledejte restauraci a vychutnávejte

Parulim nám O₂ Guru

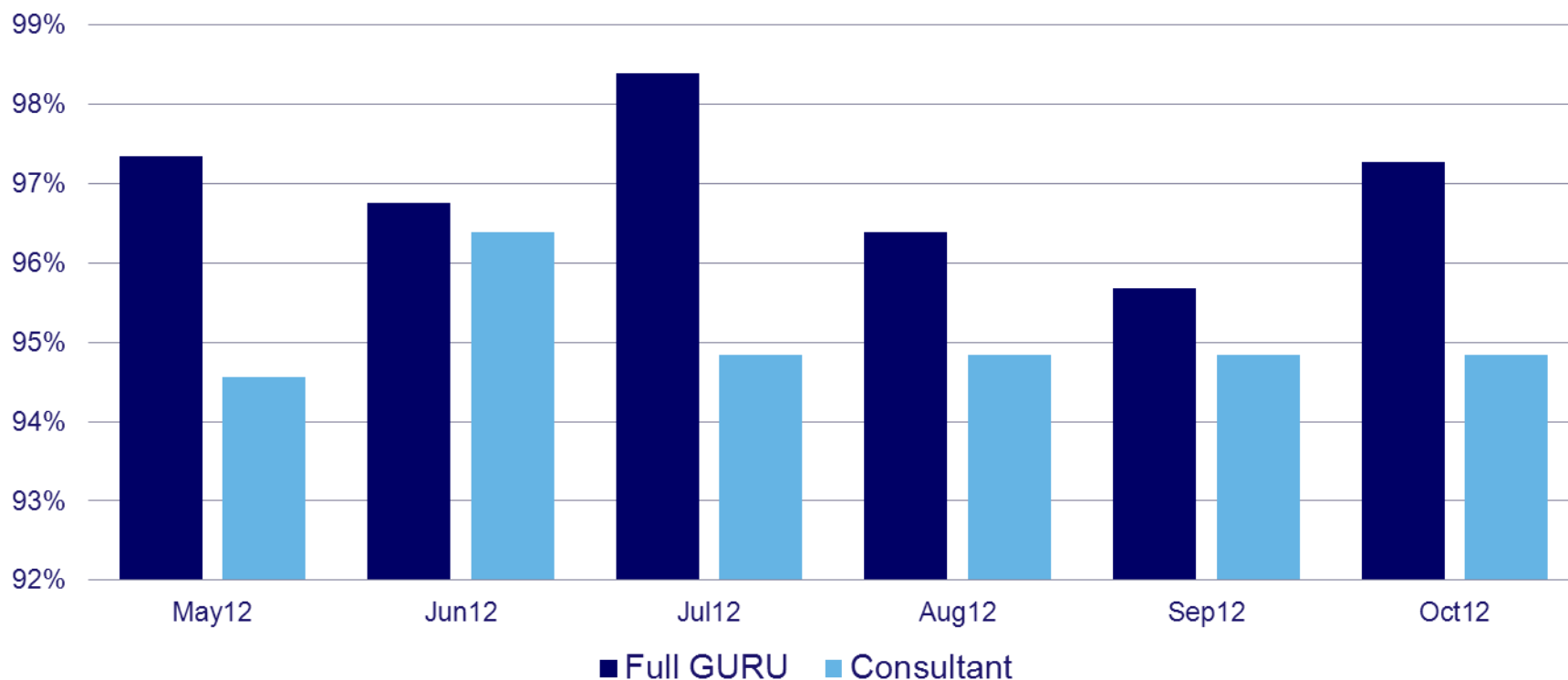
8 806085 260351

CHYTRASIT

O2 Guru dělají zákazníky spokojenější

Výrazně spokojenější 😊

SMS Feedback – spokojenost zákazníků



VYZKOUŠEJTE JE HNED!

O2 GURU JSOU VÁM K
DISPOZICI V PŘEDSÁLÍ AŽ DO
SKONČENÍ KONFERENCE

PŘEPIS ZAJIŠTĚN

A dynamic splash of water with numerous bubbles and droplets, captured in a high-speed photograph, occupies the left side of the frame. The water is a vibrant blue, matching the background gradient.

Děkujeme vám za pozornost