

**Vysoká škola logistiky o.p.s.**

**LOGISTIKA ZÁRUČNÍHO  
A POZÁRUČNÍHO SERVISU VE  
VYBRANÉ SPOLEČNOSTI**

**(Bakalářská práce)**



Vysoká škola  
logistiky  
o.p.s.

## Zadání bakalářské práce

student **Csaba Gyenes**

studijní program Logistika  
obor Logistika služeb

Vedoucí Katedry bakalářského studia Vám ve smyslu čl. 22 Studijního a zkušebního řádu Vysoké školy logistiky o.p.s. pro studium v bakalářském studijním programu určuje tuto bakalářskou práci:

Název tématu: **Logistika záručního a pozáručního servisu ve vybrané společnosti**

Cíl práce:

Práce analyzuje logistiku služeb ve vazbě na záruční a pozáruční servis a poskytuje návrh řešení možností zvyšování spokojenosti zákazníků s poskytovaným servisem.

Zásady pro vypracování:

Využijte teoretických východisek oboru logistika. Čerpejte z literatury doporučené vedoucím práce a při zpracování práce postupujte v souladu s pokyny VŠLG a doporučeními vedoucího práce. Části práce využívající neveřejné informace uveďte v samostatné příloze.

Bakalářskou práci zpracujte v těchto bodech:

Úvod

1. Teoretická východiska služeb.
2. Charakteristika současného stavu záručního a pozáručního servisu ve vybrané společnosti.
3. Návrh možností zvyšování spokojenosti zákazníků se servisem.

Závěr

Rozsáh práce: 35 – 40 normostran textu

Seznam odborné literatury:

BAZALA, Jaroslav. Logistika v praxi: praktická příručka manažera logistiky. Praha: Dashöfer, 2003. ISBN 80-86229-71-8.

LAMBERT, Douglas M. a Lisa M. ELLRAM. Logistika: příkladové studie, řízení zásob, přeprava a skladování, balení zboží. Praha: Computer Press, 2000. Business books (Computer Press). ISBN 80-7226-221-1.

SIXTA, Josef a Václav MAČÁT. Logistika: teorie a praxe. Brno: CP Books, 2005. Business books (CP Books). ISBN 80-251-0573-3.

Vedoucí bakalářské práce:

Ing. Markéta Gáspár, PhD.

Datum zadání bakalářské práce:

31. 10. 2018

Datum odevzdání bakalářské práce:

4. 5. 2019

Přerov 31. 10. 2018



Ing. et Ing. Iveta Dočkalíková, Ph.D.  
vedoucí katedry



doc. Ing. Ivan Hlavoň, CSc.  
rektor

## Čestné prohlášení

Prohlašuji, že předložená bakalářská práce je původní a že jsem ji vypracoval samostatně. Prohlašuji, že citace použitých pramenů je úplná a že jsem v práci neporušil autorská práva ve smyslu zákona č. 121/2000 Sb., o autorském právu, o právech souvisejících s právem autorským a o změně některých zákonů (autorský zákon), ve znění pozdějších předpisů.

Prohlašuji, že jsem byl také seznámen s tím, že se na mou bakalářskou práci plně vztahuje zákon č. 121/2000 Sb., o právu autorském, právech souvisejících s právem autorským a o změně některých zákonů (autorský zákon), ve znění pozdějších předpisů, zejména § 60 – školní dílo. Beru na vědomí, že Vysoká škola logistiky o.p.s. nezasahuje do mých autorských práv užitím mé bakalářské práce pro pedagogické, vědecké a prezentační účely školy. Užiji-li svou diplomovou práci nebo poskytnu-li licenci k jejímu využití, jsem si vědom povinnosti informovat před tím o této skutečnosti Vysokou školu logistiky o.p.s. prorektora pro vzdělávání.

Prohlašuji, že jsem byl poučen o tom, že bakalářská práce je veřejná ve smyslu zákona č. 111/1998 Sb., o vysokých školách a o změně a doplnění dalších zákonů (zákon o vysokých školách), ve znění pozdějších předpisů, zejména § 47b. Taktéž dávám souhlas Vysoké škole logistiky o.p.s. ke zpřístupnění mnou zpracované bakalářské práce v její tištěné i elektronické verzi. Souhlasím s případným použitím této práce Vysokou školou logistiky o.p.s. pro pedagogické, vědecké a prezentační účely.

Prohlašuji, že odevzdaná tištěná verze bakalářské práce, elektronická verze na odevzdaném optickém médiu a verze nahraná do informačního systému jsou totožné.

V Přerově, dne 4. 5. 2019

.....

podpis

## **Pod'akovanie**

Touto cestou by som chcel pod'akovať všetkým, ktorý mi poskytli odborné rady, materiály a informácie, hlavne vedúcej mojej bakalárskej práce Ing. Markéte Gáspár, PhD. za cenné rady a čas, ktorý mi venovala pri vypracovávaní bakalárskej práce.

## **Abstrakt**

Bakalárska práca je zameraná na popis logistiky záručného a pozáručného servisu v spoločnosti ELEKTRO DEMAR PLUS s.r.o.

Cieľom bakalárskej práce je na základe teoretických poznatkov a analýzy záručného a pozáručného servisu vo vybranej spoločnosti navrhnúť možnosti zvyšovania spokojnosti zákazníkov s poskytnutým servisom. Práca je rozdelená na tri časti. Prvá časť bakalárskej práce obsahuje teoretické východiská služieb. Druhá časť je zameraná na analýzu súčasného záručného a pozáručného servisu v spoločnosti. Záver našej práce je venovaný návrhu, ktorý môže viesť k zvýšeniu spokojnosti zákazníkov s poskytnutým servisom.

## **Kľúčové slová**

záručný servis, pozáručný servis, spokojnosť zákazníkov

## **Abstract**

The bachelor thesis is focused on the description of the warranty and post-warranty service logistics in ELEKTRO DEMAR PLUS s.r.o.

The aim of the bachelor thesis is to suggest possibilities of increasing customer satisfaction with the provided service based on theoretical knowledge and analysis of guarantee and after-guarantee service in the selected company. The work is divided into three parts. The first part of the thesis contains theoretical bases of services. The second part is focused on the current warranty and post-warranty service analysis in the company. The conclusion of our work is devoted to a design that can lead to increased customer satisfaction with the provided service.

## **Keywords**

warranty service, customer service, customer satisfaction

# Obsah

Úvod .....	8
<b>1. Teoretické východiská služieb .....</b>	<b>10</b>
1.1 Logistika.....	10
1.1.1 Vývoj logistiky .....	11
1.2 Delenie logistiky .....	11
1.3 Logistika služieb .....	12
1.4 Služby poskytované zákazníkom .....	14
1.5 Zákaznícky servis.....	15
<b>2. Charakteristika súčasného stavu záručného a pozáručného servisu vo     vybranej spoločnosti .....</b>	<b>24</b>
2.1 Charakteristika vybranej spoločnosti .....	24
2.2 Služby poskytované zákazníkom .....	26
2.3 Charakteristika záručného a pozáručného servisu .....	30
2.3.1 Záručné podmienky .....	30
2.3.2 Proces uplatňovania nároku na záručný servis .....	31
2.3.3 Analýza servisných opráv .....	33
<b>3. Návrh možností zvyšovania spokojnosti zákazníkov so servisom.....</b>	<b>34</b>
3.1 Hodnotenie výkonu zákaznickeho servisu .....	34
3.2 Návrhy na zlepšenie plnenia služieb v oblasti zákaznickeho servisu .....	37
<b>Záver .....</b>	<b>41</b>
<b>Zoznam použitej literatúry .....</b>	<b>42</b>
<b>Zoznam skratiek a značiek.....</b>	<b>44</b>
<b>Zoznam ilustrácií a tabuliek .....</b>	<b>45</b>
<b>Zoznam príloh .....</b>	<b>46</b>

# Úvod

Cieľom našej bakalárskej práce je popis súčasného stavu riešenia záručného a pozáručného servisu vo vybranej spoločnosti a následný návrh možností pre zvýšenie spokojnosti zákazníkov s poskytnutým servisom.

V dnešnej dobe sú kladené vysoké nároky zo strany zákazníkov. Pri nákupe výrobkov alebo služieb býva cena prvým a najdôležitejším, i keď často veľmi problematickým rozhodovacím kritériom sú kvalita, záručný a pozáručný servis. Hlavným cieľom jednotlivých kritérií je uspokojovanie potrieb zákazníkov prostredníctvom logistického reťazca. Existuje mnoho konkurenčných spoločností a kvôli tomu je veľmi dôležité si udržiavať spokojných zákazníkov. Spoločnosti musia neustále hľadať nové možnosti ako môžu vylepšovať svoje logistické systémy. Hlavnú rolu majú v spoločnosti inovácie a technologický rozvoj.

Prvá kapitola je venovaná teoretickému popisu logistiky, jej definíciám, vývoju a deleniu logistiky. V jednotlivých podkapitolách sú bližšie definované pojmy logistika služieb, služby poskytované zákazníkom a zákaznícky servis.

V druhej kapitole bakalárskej práce je predstavená vybraná spoločnosť ELEKTRO DEMAR PLUS s.r.o. z mesta Štúrovo, ktorá podniká v elektrotechnickom priemysle hlavne na juhu Slovenska. Bližšie charakterizujeme ich podnikovú činnosť ktoré poskytujú fyzickým či už právnickým osobám. Po predstavení spoločnosti je práca zameraná na analýzu súčasného stavu záručného a pozáručného servisu. V podkapitolách charakteristiky záručného a pozáručného servisu sú popísané záručné podmienky spoločnosti, proces uplatňovania nároku na záručný servis a analýza servisných opráv. Spoločnosť ročne realizuje približne 450 rôznych druhov zákaziek, preto sme analyzovali počet reklamácií za posledných 5 rokov, následne bol konkretizovaný typ reklamácie a spôsob servisu, či sa jednalo o záručný alebo pozáručný servis.

Tretia kapitola je zameraná na návrh možností pre zvyšovanie spokojnosti zákazníkov s poskytovaným servisom. Na základe príčinnej analýzy reklamácií sme bližšie rozobrali typy zapríčinenia, ktoré sme definovali ako dve základné skupiny, zlyhanie ľudského faktora a zlyhanie technického faktora. Aby sme vedeli navrhnúť



konkrétne riešenia na dané reklamácie sme typy zapríčinenia ďalej rozdelili na dve podskupiny, a to na podskupinu interných a externých reklamácií.

V záverečnej časti bakalárskej práce sme na základe analytickej časti definovali nedostatky v spoločnosti a navrhli sme pre jednotlivé príčiny možné riešenia. Tieto riešenia by mali dopomôcť k úspešnému hodnoteniu služieb v spoločnosti ELEKTRO DEMAR PLUS s.r.o.

# 1. Teoretické východiská služieb

Prvá kapitola je venovaná logistike. Na nasledujúcich stranách je hlbšie charakterizovaná logistika, pričom opísané sú:

- jej vývoj,
- delenie logistiky,
- logistika služieb,
- služby poskytované zákazníkom a
- zákaznícky servis.

## 1.1 Logistika

Podľa filozofického slovníka z roku 1985 logistika je, iné meno pre matematickú logiku a symbolickú logiku. Logistika, matematická logika a symbolická logika označujú jeden a ten istý odbor: modernú formálnu logiku. V poslednej dobe ustúpilo meno logistika v literatúre do pozadia. Slovník cudzích slov vydaný v roku 1966 u logistiky rozlišuje dva významy:

1. symbolická logika uvažujúca matematických formúl a metód,
2. v terminológii niektorých západoeurópskych mocnosťami označená pre územia, ktoré slúžili armáde ako výcvikový priestor, sklad zásob, materiálového vybavenia a pod.

Vo vreckovom slovníku cudzích slov vydaným v roku 1971 je už prvý výklad vynechaný. Vysvetlenie logistiky je viazané výhradne na armádu. Zo všetkých uvedených významov len tieto dva posledné vymedzenia ukazujú na aktuálnu špecifickú oblasť aplikovanej logistiky. [5]

Logistika sa vzťahuje na všetky podniky, štátnu správu, nemocnice, školy, a organizácie, ktoré poskytujú finančné a obchodné služby. Logistika je závislá od ľudských, prírodných, finančných a informačných zdrojov. Riadiaca činnosť podáva rámec pre logistické činnosti, ktorými sú plánovanie, implementácia a riadenie. [2]

*„Logistika je firemná technicko-ekonomická disciplína, ktorej predmetom je riadenie materiálového toku a s ním spojeného toku informácií a peňazí. Cieľom tohto riadenia je dosiahnuť konkurenčnú úroveň služieb pri minimalizácii logistických nákladov. Nástrojom pre dosiahnutie uvedeného cieľu je firemný logistický systém, ktorý je jednou z podporných funkcií firmy.”<sup>1</sup>*

### **1.1.1 Vývoj logistiky**

Vývoj a uplatnenie logistiky po druhej svetovej vojne prešiel štyrmi fázami:

1. fáza – v období, zhruba do roku 1950: logistika sa zaoberala iba distribúciou. Prevládal obchodný a marketingový prístup – problém zásob bol vedľajší, prejavovala sa skôr ich nedostatočná výška a neprimeraná štruktúra a rozmiestnenie.
2. fáza – v období do roku 1970: logistika sa rozšírila na zásobovanie a dostáva sa do riadenia výroby. Aplikovaná bola samostatne v každej jednotlivej funkcii.
3. fáza – v období do roku 1985: prax sa zameriava na integrovanú logistiku. Je potrebné vykonať reengineering, aby sa posilnila konkurencieschopnosť podnikov zvýšením pružnosti, prostredníctvom koordinácie a synchronizácie procesov.
4. fáza – trvá do súčasnosti: logistické systémy sa optimalizujú ako celok. Táto fáza ešte nie je ukončená. Aby bol úspešné zvládnutý treba vytvoriť radu predpokladov, v oblasti počítačovej integrácie, simulácií pre podporu rozhodovania, elektronické výmeny dát a ďalšie metódy riadenia. [2]

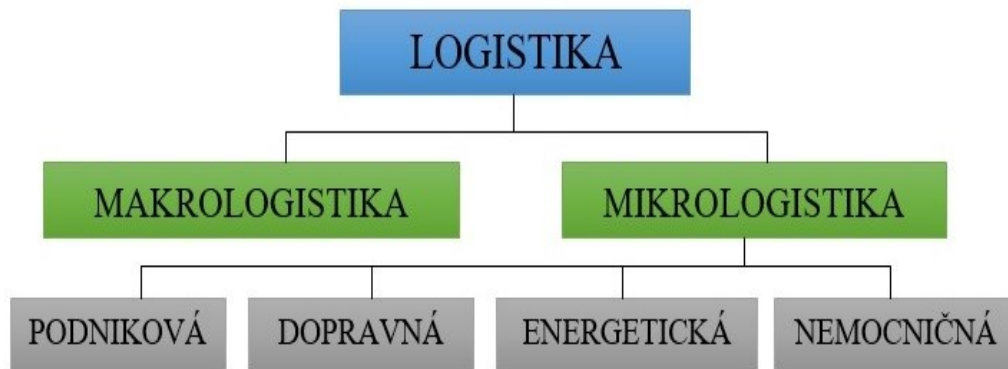
## **1.2 Delenie logistiky**

Podľa jednotlivých oblastí a úrovní môžeme rozdeliť logistiku na makrologistiku a mikrologistiku a túto ďalej členiť na čiastkové zložky. Základné členenie logistiky podľa oblastí a úrovní je znázornené na obr. 1.1.

---

<sup>1</sup> BAZALA, Jaroslav. Logistika v praxi: praktická príručka manažera logistiky. Praha: Dashöfer, 2003. ISBN 80-86229-71-8.

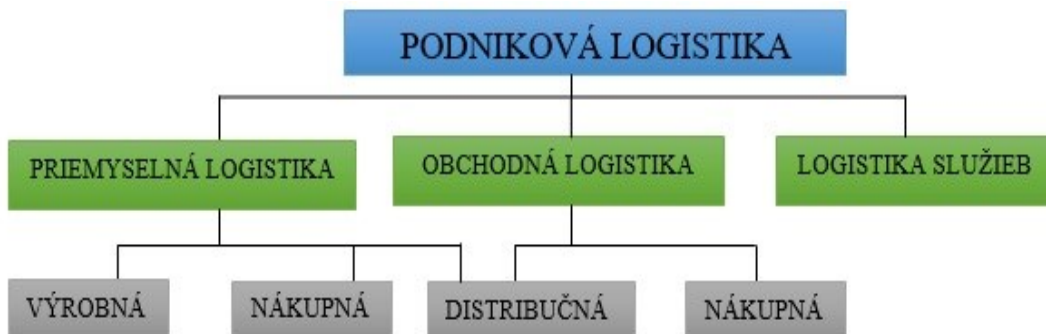
Obrázok 1.1: Základné členenie logistiky podľa oblasti a úrovni



Zdroj: vlastné spracovanie podľa [8].

Predmetom skúmania našej bakalárskej práce je logistika služieb, ktorá hierarchicky patrí pod podnikovú logistiku, ako je to znázornené na obr. 1.2.

Obrázok 1.2: Základné členenie a obsah podnikovej logistiky



Zdroj: vlastné spracovanie podľa [8].

### 1.3 Logistika služieb

V nasledujúcej podkapitole budeme pozornosť upriamovať už priamo na pôsobnosť logistiky služieb.

*„Kým tradičná koncepcia logistiky alebo i novšie prístupy k logistike za prvotný predsa len považujú presun materiálov, výrobkov a tovarov, logistika služieb je prioritne zameraná na koordináciu nehmotných aktivít, tak aby sa celá služba i jej*

*logistická časť splnili účelne, pohotovo a efektívne. Logistika služieb je definovaná ako manažment výkonov/kapacity a koordinácie dodávky/poskytnutia služieb zákazníkov.* <sup>2</sup>

V podstate by sa dalo povedať, že podstatná časť činností je zameraná na výmenu informáciou, komunikáciu dát v logistickom reťazci [6].

Logistika služieb má tri základné činnosti: [6]

- 1) riadenie času čakania – cieľom je minimalizovať čas čakania zákazníka na poskytnutie služby, čím sa podstatne zvýši spokojnosť zákazníka. Ako možné stratégie riadenia času čakania by sa mohli uviesť: programy kvality, využitie automatizovaných systémov, zlepšovanie komunikačných a informačných tokov smerom k zákazníkovi a smerom späť, ako aj zjednodušenie procedúr služieb,
- 2) výkon služieb - predstavuje riadenie, plánovanie a personálne pokrytie v takom rozsahu, aby bolo možné poskytovať služby zákazníkom na definovanej a ponúkanej úrovni,
- 3) poskytovanie služieb – je to schopnosť riadiť distribučné kanáli služby tak, aby služby boli poskytované zákazníkom včas. Hlavné ukazovatele distribúcie služieb sú: pohodlie zákazníka, flexibilita, osobná interakcia a spoľahlivosť.

Objekt logistiky služieb môžeme definovať podľa ako finančné, informačné, materiálové, energetické toky, toky ľudí a pomocného materiálu.

Hierarchia tokov je nasledovná: finančné toky sa transformujú do informačných, na základe ktorých potom prebiehajú toky materiálové, a spätne, po realizácii materiálových tokov sú cez informačné toky ovplyvňované toky finančné [3].

*Pri vymedzení priestoru logistiky služieb môžeme vychádzať z [3]:*

Priestor logistiky služieb sa začína od zákazníka (jeho záujmu), marketingového pôsobenia podniku služieb po realizáciu požiadaviek zákazníka vo forme produkcie a spotreby služby až po poliečebný servis. Priestor logistiky služieb je: **ZÁKAZNÍK – STREDISKO SLUŽIEB – ZÁKAZNÍK.**

---

<sup>2</sup> VIESTOVÁ, Kristína, ŠTOFILOVÁ, Jana, ORESKÝ Milan, ŠKAPA Radoslav. Lexikón logistiky. Bratislava: Vydavateľstvo EKONÓM, 2005. ISBN 80-225-2007-1.

*Toky logistiky služieb* vyplývajú z priestoru, v ktorom je možné logistiku realizovať. Sú to tieto hlavné toky:

- *materiálový tok* prebiehajúci od nákupu materiálu (liekov, zdravotníckych pomôcok, potravín) po zásobovanie týmto materiálom a jeho skladovaním, až po proces od príjmu kúpeľných hostí po produkciu a spotrebu služieb,
- *informačný tok* začínajúci dopytom zákazníkov po službe, objednaním služby, kapacitným plánovaním a rozvrhovaním, až po poskytnutie služby,
- *finančný tok* prebiehajúci z podniku služieb po zákazníka (platby za lieky, potraviny, faktúra za poskytnutú službu, atď.),
- *tok ľudí* je nosným tokom z hľadiska riadenia reťazcov v logistickom modeli, napríklad kúpeľného strediska. Je špecifikom v komparácii s logistickým modelom výrobného podniku, kde tok ľudí zohráva len pomocnú úlohu,
- *tok energií*, predstavujú technologické energetické toky, t. j. zdroje energetického hospodárstva, prebiehajúce cez parametrické siete (rozvod vody, tepla, elektrickej energie, atď.) [3]

#### **1.4 Služby poskytované zákazníkom**

Zákazník je najdôležitejším článkom dodávateľsko-odberateľských vzťahov v logistike. Služba by sa mohla definovať ako výsledok určitej činnosti. Cieľom služieb je uspokojovať ľudské potreby. V logistike sa rozoznávajú tri koncepcie služieb:

- Služba ako činnosť (ukladanie, balenie, doprava...),
- Služba ako miera dosiahnutých výkonov,
- Služba ako filozofia riadenia (takto vnímaná služba je základným prvkom pri vytváraní podnikovej stratégie) [5].

Spokojnosť je pre väčšie podniky prioritná. Služby, ktoré podnik poskytuje sa líšia v závislosti od portfólia výrobkov a služieb poskytovaných firmou.

Zákazník vníma úroveň logistického systému podniku podľa kvality jemu poskytnutých služieb, ktoré pomáhajú pri orientácii v konkurenčnom prostredí.

Medzi základné kritéria služieb patria:

- Spoľahlivosť dodania,

- Úplnosť dodávok,
- Primerané dodacie lehoty,
- Poskytovanie predpredajných a popredajných služieb,
- Kvalita distribúcie,
- Poskytovanie informácií [5].

Získanie nového zákazníka pre podnik je spojené s navyšovaním nákladov. Z tohto dôvodu je pre mnoho firiem prioritou udržanie jestvujúcich zákazníkov, a preto aj sledovanie pripomienok, reklamácií a návrhov zo strany zákazníkov. Pomocou rýchlych riešení vzniknutých situácií sa dá navýšiť poskytovaná úroveň služieb a získať konkurenčná výhoda. Úroveň poskytovaných služieb má totiž priamy dopad na podiel na trhu.

Služby poskytované zákazníkom je z pohľadu podniku možno rozdeliť na služby poskytované interným zákazníkom a na služby poskytované externým zákazníkom.

Služby interným zákazníkom obsluhujú a prepojujú jednotlivé podnikové útvary. Vzájomná komunikácia a spolupráca jednotlivých oddelení ovplyvňuje schopnosť uspokojiť potreby zákazníkov. Externé služby zákazníkom určujú, či je firma schopná dlhodobo si udržať priazeň a dôveru jestvujúcich zákazníkov a prilákať nových zákazníkov. [2,7]

Zákazník je posledným a zároveň najdôležitejším článkom celého dodávateľského reťazca, uspokojenie jeho požiadaviek predurčuje úspešnosť dlhodobých vzťahov.

## **1.5 Zákaznícky servis**

Zákaznícky servis predstavuje výstup logistického systému a výkonnosť služieb zákazníkom je merítkom toho, ako dobre funguje logistický systém z hľadiska vytvárania užitočnej hodnoty času a miesta so zameraním sa na vonkajších zákazníkov. Úroveň servisu poskytovaného externým zákazníkom je určujúci pre to, či si organizácia udrží svojich súčasných zákazníkov a koľko priláka nových zákazníkov. Každý súčasný podnik pôsobiaci na globalizujúcom sa trhu je neustále vystavený konkurenčným tlakom zo strany ostatných podnikov [7].

Dôležité je objasnenie ľahko zameniteľných pojmov: zákaznícky servis a spokojnosť zákazníka.

Spokojnosť zákazníkov vyjadruje celkové hodnotenie všetkých zložiek marketingového mixu: produktu, ceny, podpory predaja a miesta. Spokojnosť zákazníkov je teda širší pojem a zákaznícky servis je tým pádom jeho súčasťou [7].

Vo väčšine podnikov je zákaznícky servis chápaný ako jeden z troch nasledujúcich spôsobov:

- ako činnosť alebo funkcia, ktorú je potrebné riadiť, napr. vybavovanie objednávok alebo spracovávanie sťažností zákazníkov,
- ako skutočný výkon určitých parametrov, napr. schopnosť vyexpedovať kompletnú objednávku do 24 hodín po jej prijatí v 98% všetkých objednávok,
- skôr než ako na jednotlivé činnosti alebo meranie výkonu sa na zákaznícky servis pozerá ako na súčasť celkovej podnikovej filozofie [7].

Zákaznícky servis možno definovať ako:

- proces, ktorý prebieha medzi kupujúcim, predávajúcim a treťou stranou. Výsledkom tohto procesu je pridaná hodnota, ktorá zvyšuje hodnotu výrobku alebo služby, ktoré sú predmetom výmeny. Táto hodnota, ktorá sa pridáva v rámci procesu výmeny, môže mať charakter krátkodobý (pri jednorazových transakciách) alebo dlhodobý (pri dlhodobých zmluvných vzťahoch). Pridaná hodnota sa medzi účastníkmi delí, a to tak, aby každý z účastníkov transakcie, resp. zmluvy, bol na tom po ukončení transakcie lepšie než pred jej zahájením.

Takže z procesného hľadiska:

- zákaznícky servis predstavuje proces, v rámci ktorého sú účastníkom dodávkového reťazca poskytované významné prínosy z pridanej hodnoty, a to nákladovo efektívnym spôsobom.



Zákaznícky servis člení na tri skupiny: predpredajné, predajné a popredajné zložky.

### **Predpredajné zložky**

Predpredajné zložky súvisia s politikou a stratégiou podniku v oblasti zákazníckeho servisu a jedná sa o zložky, ktoré ovplyvňujú vnímanie podniku a úroveň spokojnosti zákazníkov.

### **Predajné zložky**

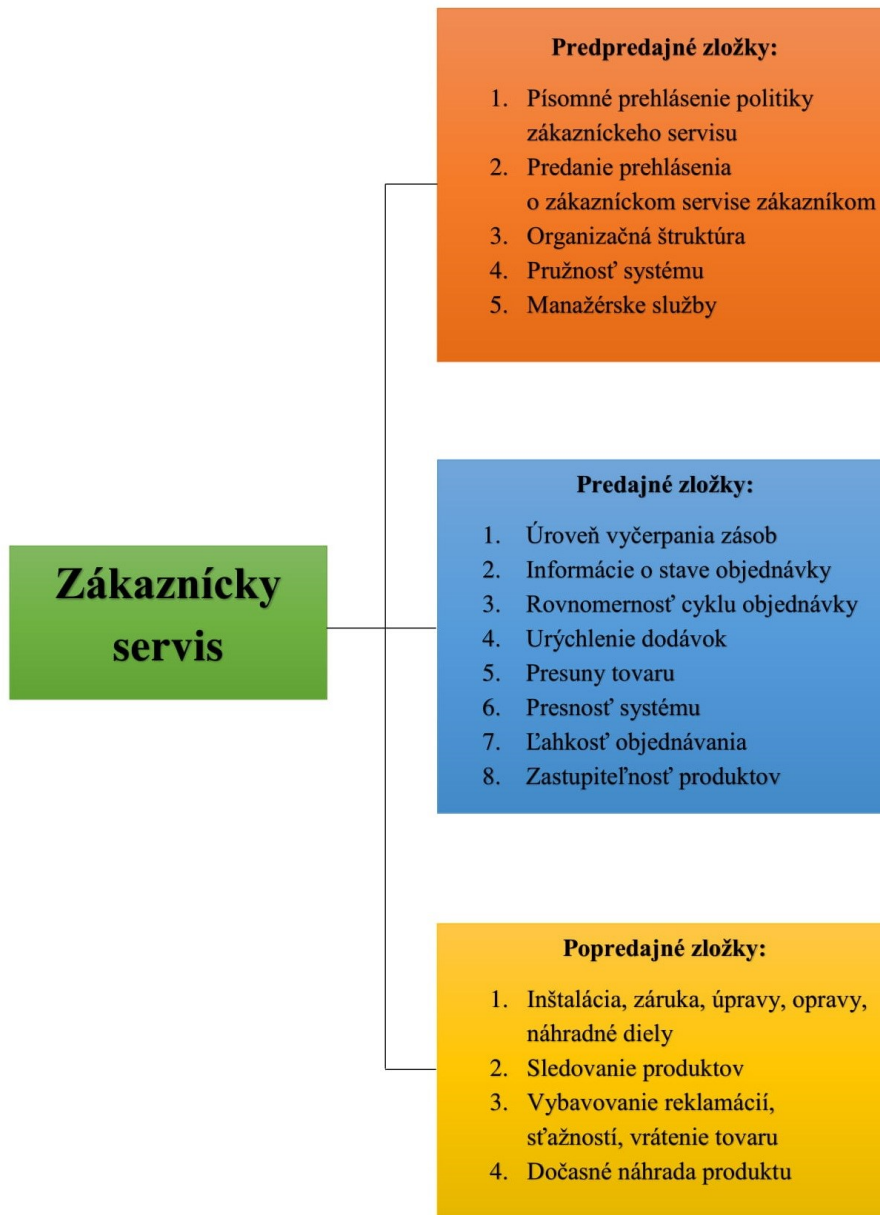
Predajné zložky sa zaoberajú problematikou množstva zásob na sklade, aby sa uspokojil dopyt zákazníka, taktiež definujú cyklus objednávky a možnosť nahradenia produktu iným produktom.

### **Popredajné zložky**

Popredajné zložky zabezpečujú podporu produktov a služieb po ich prijatí zákazníkom. Sem patria okrem iného aj inštalácia, záruka, reklamácie [2].

Na obrázku č. 1.3 si schematicky priblížime delenie zákazníckeho servisu. Toto prehľadné delenie popisuje i jednotlivé subkategórie, ktoré si na nasledujúcich stranách podrobnejšie priblížime.

Obrázok 1.3: Zákaznícky servis



Zdroj: vlastné spracovanie podľa [2].

### Zákaznícky servis pred predajom

Predpredajné zložky zákazníckeho servisu súvisia väčšinou s politikou či stratégiou organizácie v oblasti servisu a môžu mať zásadný vplyv na to, ako zákazníci vnímajú organizáciu a aká je úroveň ich spokojnosti. Táto zložka sa nemusí vždy priamo dotýkať logistiky. Musia byť nadefinované predtým, než podnik začne

implementovať a vykonávať činnosti v oblasti zákazníckeho servisu. Medzi predpredajné zložky patria nasledujúce položky:

#### *1. Písomné prehlásenie politiky zákazníckeho servisu.*

V tomto prehlásení by mali byť definované určité štandardy servisu, ktoré by mali nadväzovať na požiadavky zákazníkov. Prehlásenie by malo obsahovať kritéria, podľa ktorých sa bude sledovať a vyhodnocovať výkonnosť servisu, vrátane toho, ako často sa budú dosiahnuté výsledky vykazovať. Stanovené štandardy musia byť merateľné a dosiahnuteľné.

#### *2. Predanie prehlásenia o zákazníckom servise zákazníkovi.*

Prostredníctvom tohto písomného prehlásenia dáva podnik zákazníkovi na vedomie, čo môže očakávať a zabraňuje tak vzniku prehnaných očakávaní. Zákazník by sa mal touto formou rovnako dozvedieť, ako sa má zachovať v prípade, ak očakávaná úroveň servisu zo strany podniku nie je dodržaná.

#### *3. Organizačná štruktúra.*

Organizačná štruktúra, ktorá by spoľahlivo zabezpečila dosiahnutie cieľov v oblasti zákazníckeho servisu, nemusí byť pre každý podnik rovnaká. Štruktúra by mala byť taká, aby umožňovala ako internú, tak aj externú komunikačnú politiku, výkonnosť a podľa potreby aj nápravné akcie. Zákazníci by mali mať ľahký prístup k tým ľuďom, ktorí sa priamo podieľajú na uspokojovaní ich potrieb a môžu zodpovedať ich otázky. Priama komunikácia uľahčuje uspokojovanie potrieb zákazníka.

#### *4. Pružnosť systému.*

V systéme by mali byť začlenené plány pre prípad náhodných a nepredvídaných udalostí, ktoré by organizácii umožnili pružne reagovať, v prípade ak takéto mimoriadne situácie nastanú. Môžu sa vyskytnúť odstávky vo výrobe, nedostatok vstupných materiálov alebo prírodné katastrofy, havarijné situácie. Nakoľko práca pojednáva o firme z elektrotechnického prostredia, pružné reakcie na havarijné stavy sú kľúčové pri uspokojovaní zákazníka.

## *5. Manažérske služby.*

Príkladom manažérskych služieb, ktoré podnik poskytuje svojim zákazníkom, môže byť pomoc pri reklamnom predaji, pomoc pri riadení stavu zásob alebo objednávaní. Podnik tieto služby poskytuje napr. formou príručiek či manuálov, seminárov alebo osobných konzultácií. Služby môžu byť bezplatné alebo platené. Všetky predpredajné zložky servisu sú zákazníkom poskytované nezávisle a mimo bežného cyklu objednávky. Rozhodnutia, ktoré sa týkajú predpredajných zložiek servisu, sú preto relatívne stabilné, dlhodobej povahy a nebývajú predmetom častých zmien. [3]

### **Zákaznícky servis pri predaji**

Predajné zložky servisu sú tie služby, ktoré sú obvykle spájané s pojmom zákaznícky servis, a zahrňujú nasledujúce položky:

#### *1. Úroveň vyčerpania zásob.*

Úroveň vyčerpania zásob je kritériom pre dostupnosť určitého produktu. Prípady vyčerpania zásob by sa mali sledovať podľa produktov a podľa zákazníkov, aby bolo možné predchádzať vyskytujúcim sa problémom. Pokiaľ dôjde k vyčerpaniu zásob, mal by sa podnik pokúsiť udržať dôveru zákazníka a buď mu navrhnúť vhodný náhradný produkt alebo zaistiť zákazníkovi dodávku z iného vlastného zdroja, prípadne aspoň vyexpedovať daný produkt práve vo chvíli, keď materiál do skladu dôjde.

#### *2. Informácie o stave objednávky.*

Týka sa to informácií o stave tovaru na sklade u objednávaného produktu, o stave objednávky, o predpokladanom alebo skutočnom dátume dodávky a o stave nevybavených objednávok. Sledovanie nevybavených objednávok je dôležité z tohto dôvodu, že zákazníci venujú akýmkoľvek problémom s dodávkami alebo výchytkám v dodávkach zvýšenú pozornosť. Nevybavené objednávky by sa mali sledovať podľa produktu, ale aj podľa zákazníkov, aby sa zistili a rýchle vyriešili opakujúce sa problémy.

### *3. Presnosť systému.*

Okrem možnosti získať širokú paletu informácií očakávajú zákazníci i to, že informácie, ktoré obdržia napr. o stave objednávky alebo stave skladu, budú presné. Nepresnosti v informáciách by sa mali odhaliť a čo najrýchlejšie uviesť na pravú mieru.

### *4. Rovnomernosť cyklu objednávky.*

Cyklus objednávky je celková doba od iniciovania objednávky zo strany zákazníka po prijatie tovaru alebo služby zákazníkom. Medzi zložky cyklu objednávky patrí podanie objednávky, zadanie objednávky do systému (pokiaľ to nie je spravené podaním objednávky), vybavenie objednávky, kompletizácia a balenie tovaru pre expedíciu, doba prepravy a vlastný proces dodania tovaru. Zákazníci majú tendenciu prikladať väčší význam dodržaniu rovnomernosti cyklu objednávky ako absolútnej dĺžke cyklu. Je dôležité podotknúť, že v poslednej dobe sa zvyšuje dôraz na celkové úspory času v nadväznosti na časový faktor konkurencie, preto podniky venujú pozornosť aj znižovaniu celkovej doby cyklu objednávok.

### *5. Špeciálne riešenie dodávok.*

Týka sa tých objednávok, ktoré nie je možné vybaviť v rámci obvyklého dodávateľského/distribučného systému. Dôvodom môžu byť špeciálne požiadavky na spôsob expedície alebo dodania. Náklady takýchto dodávok výrazne prevyšujú náklady štandardných dodávok. Náklady resp. straty, spôsobené stratou zákazníka však môžu byť ešte vyššie. Podnik by mal jasne stanoviť, ktoré typy zákazníkov alebo situácie majú právo na takéto špeciálne zaobchádzanie a ktoré nie.

### *6. Presuny tovaru - Redistribúcia.*

Táto zložka servisu zahŕňa presun tovaru medzi rôznymi distribučnými miestami. Jej cieľom je predísť vyčerpaniu zásob. Pokiaľ podnik disponuje viacerými distribučnými skladmi, mal by mať stanovené určité pravidlá týchto presunov a to tak, aby boli v rovnováhe s ďalšími nástrojmi, ktoré riešia potenciálny problém vyčerpania zásob, alebo dielčimi dodávkami priamo zákazníkovi z viacerých miest.

### *7. Jednoduchosť objednávania.*

Znamená, ako pre zákazníka jednoducho previesť objednávku daného tovaru. Zákazníci dávajú prednosť tým dodávateľom, ktorí sú v tomto smere „užívateľsky príjemní“, resp. ak použije známe „user friendly“ z počítačovej terminológie. Problémy pri objednávaní by mali byť monitorované pri osobných rozhovoroch so zákazníkmi. Problémy by mali byť zaregistrované a čo najrýchlejšie odstránené.

### *8. Substitúcia produktov.*

Náhrada alebo substitúcia produktu prichádza do úvahy vtedy, keď tovar, ktorý zákazník objednal, nie je na sklade, ale je možné ho nahradiť inou veľkosťou / balením toho istého produktu alebo iným produktom, ktorý má obdobné alebo lepšie užívateľské vlastnosti. Táto služba napomáha prehĺbiť dôveru zákazníka voči predávajúcemu.

#### *Zásady pri substitúcii produktov.*

Pre substitúciu produktov by mal podnik uplatňovať určité zásady, o ktorých by mali byť všetci zákazníci informovaní. Vždy je vhodné so zákazníkom prípadnú náhradu jedného produktu iným produktom prejednať. Predajným zložkám zákazníckeho servisu sa obvykle venuje najviac pozornosti, pretože sú z pohľadu zákazníka bezprostredne a zjavne spojené s dodávkami tovaru, ktorý požadoval. [3]

### **Zákaznícky servis po predaji**

Popredajné zložky zákazníckeho servisu zabezpečujú podporu produktu alebo služby potom, čo ju zákazník obdržal. Ak sa na to pozrieme z historického hľadiska je táto skupina oproti predchádzajúcim dvom najviac spomínaná. Popredajné zložky servisu zahrňujú tieto položky:

#### *1. Inštalácia, záruka, úpravy, opravy, náhradné diely.*

Tieto zložky by mali byť dôležitým hľadiskom pri prakticky akomkoľvek nákupe, ale predovšetkým pri nákupe výrobkov investičnej povahy, kde náklady na tieto služby majú tendenciu prevyšovať náklady na samotnú nakupovanú položku. Týmto zložkám by sa preto mala venovať rovnaká pozornosť a skúmanie ako predajným zložkám servisu.

## *2. Sledovanie produktov.*

Jedná sa o formu evidencie, ktorá sleduje, ktoré produkty boli predané, ktorým zákazníkom. Môže nastať situácia, kedy bude táto informácia veľmi dôležitá.

## *3. Vybavovanie reklamácií, sťažností, vráteného tovaru.*

Pre riešenie sťažností zákazníkov je nepostrádateľné mať k dispozícii precízny on-line informačný systém, aby bolo možné ihneď spracovať údaje od zákazníka, ale rovnako monitorovať trendy a poskytovať zákazníkovi najaktuálnejšiu pomoc. Logistické systémy sú určené pre systematický presun tovaru smerom k zákazníkovi, takže akékoľvek neštandardné postupy, predovšetkým zasielanie malých dodávok, znamenajú podstatné zvýšenie nákladov. Vrátený tovar postupuje logistickým procesom v opačnom smere – odtiaľ termín spätná logistika (reverse logistics).

## *4. Dočasná náhrada produktu.*

Pre niektoré typy produktov je veľmi dôležité mať na sklade rezervné produkty, ktoré je možné zákazníkovi počas doby servisu ponúknuť. Typickým príkladom je predaj automobilov, ktoré niektorí obchodníci zapožičajú bezplatne na dobu, počas ktorej je ich auto v servise. Táto služba minimalizuje problémy zákazníka a môže podstatne zvýšiť jeho lojalnosť. [3]

Pri definovaní potrebných pojmov nesmieme zabudnúť na dĺžku záručnej doby.

Záručná doba je lehota, kedy si zákazník môže uplatniť právo zo zodpovednosti za vady. Je to v podstate doba, počas ktorej môže zákazník reklamovať tovar.

§620 Občianskeho zákonníka stanovuje záručnú dobu na 24 mesiacov. Na žiadosť kupujúceho je predávajúci povinný poskytnúť záruku písomnou formou (záručný list). Ak to povaha veci umožňuje, postačí namiesto záručného listu vydať doklad o kúpe. Vyhlásením v záručnom liste vydanom kupujúcemu alebo v reklame môže predávajúci poskytnúť záruku presahujúcu rozsah záruky ustanovenej v tomto zákone. V záručnom liste určí predávajúci podmienky a rozsah tejto záruky [15].

Predmetom skúmania bakalárskej práce je podľa vyššie uvedeného rozdelenia popredaná zložka zákazníckeho servisu.

## 2. Charakteristika súčasného stavu záručného a pozáručného servisu vo vybranej spoločnosti

V nasledujúcej kapitole budú charakterizované podnikové činnosti vo vybranej spoločnosti so zreteľom na obsluhu zákazníka pomocou záručného servisu ako aj pozáručného servisu.

### 2.1 Charakteristika vybranej spoločnosti

Vybraná spoločnosť ELEKTRO DEMAR PLUS s.r.o. bola založená v roku 2009. Zo začiatku spoločnosť podnikala v rôznych odvetviach elektrotechnického priemyslu. Medzi hlavnými činnosťami spoločnosti bola montáž, oprava, revízia vyhradených technických zariadení ( ďalej len VTZ ) elektrických a výroba elektrických rozvádzačov. Koncom roka 2009 spoločnosť otvorila pobočky maloobchodnej predajne elektroinštalačného materiálu v Štúrove, v Komárne a v Nových Zámkoch, neskôr tieto pobočky elektroinštalačného materiálu v roku 2013 odpredala najväčšej slovenskej obchodnej sieti elektroinštalačného materiálu, spoločnosti HAGARD:HAL. [9]

Obrázok 2.1: Spoločnosť ELEKTRO DEMAR PLUS s.r.o



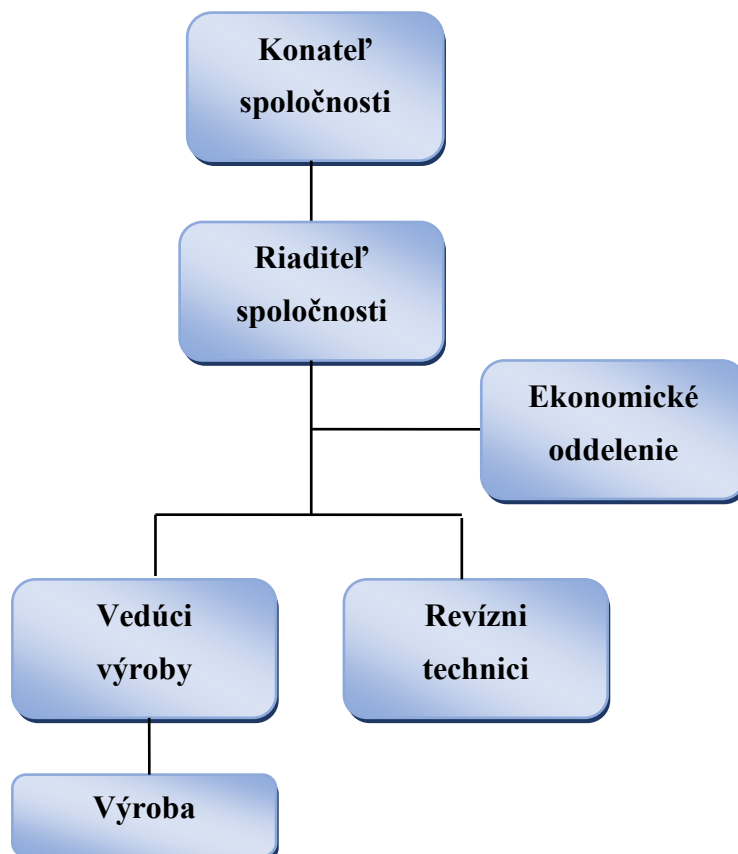
Zdroj: [9].

Hlavným cieľom spoločnosti ELEKTRO DEMAR PLUS s.r.o. je zabezpečiť konkurencieschopnosť a stabilitu dodávok aj pre najnáročnejších zákazníkov, orientovať sa na dlhodobú spoluprácu spoločnosťami a uspokojovať ich záručným a pozáručným servisom.



Podnikovú činnosť spoločnosti sa dá charakterizovať ako komplexnú dodávku a služieb elektroinštalácii pre zvyšovanie bezpečnosti, kvality a úspor priemyselných, administratívnych a občianskych objektov. Podnikovú činnosť tvoria najmä montážne elektroinštalčné práce, výroba rozvádzačov a odborné prehliadky a odborné skúšky.

Obrázok 2.2: Organizačná štruktúra spoločnosti



Zdroj: vlastné spracovanie podľa [9].

### **Elektroinštalčné práce**

Montáž a opravu vyhradených technických zariadení elektrických vykonávajú kvalifikovaný odborní pracovníci s požadovaným elektrotechnickým vzdelaním. Spoločnosť v súčasnosti zamestnáva 24 elektroinštalatérov, ktorí vykonávajú montážne a opravárenské práce. Medzi hlavné produkty spoločnosti patrí vyhotovenie VN a NN rozvodov pre trafostanice, výrobné a skladové haly, rôzne polyfunkčné objekty, rodinné domy a verejné osvetlenie. [9]

## **Výroba rozvádzačov**

Spoločnosť zabezpečuje výrobu elektrických rozvádzačov v rôznych prevedeniach a na rôzne účely. Výroba sa vykonáva v dielni spoločnosti. Spoločnosť je vlastníkom osvedčenia, vydaného Technickou inšpekciou, a.s., na výrobu rozvádzačov. Jednotlivé rozvádzače sa po výrobe testujú, či spĺňajú požiadavky uvedené v STN a následne sa vydáva na každý jeden výrobok: [9]

- osvedčenie,
- vyhlásenie o zhode,
- záručný list,
- návod na používanie.

## **Revízia elektrickej inštalácie**

Odborné prehliadky a odborné skúšky v spoločnosti vykonávajú revízni technici vyhradeného technického zariadenia elektrického.

Spoločnosť odborné prehliadky vykonáva v plnom rozsahu od menších rodinných domov, výrobných hál, trafostaníc až po moderné nemocničné elektrické zariadenia. [9]

## **Ostatné podnikové činnosti**

Spoločnosť pre posilnenie svojho postavenia na trhu začala rozvíjať svoje činnosti. Výškové práce spoločnosť zabezpečuje montážnou plošinou Nissan Cabstar Oil & Steel Snake 189 ktorou vie zabezpečiť aj výškové montážne práce až do výšky 18m.

Pre svojpomocné realizovanie zemných výkopových prác spoločnosť zakúpila multifunkčný nakladač značky AVANT. Postupne sa rozvinuli aj ponúkané služby v oblasti termovízií a lokalizácie inžinierskych sietí pre spoločnosti a fyzické osoby v rozsahu priemyselných, administratívnych a občianskych objektov. [9]

## **2.2 Služby poskytované zákazníkom**

V kapitole 1 boli služby zákazníckeho servisu rozdelené na tri zložky, ktoré budeme bližšie analyzovať.

## **Predpredajné služby**

*Písomné vyhlásenie o politike v oblasti zákazníckeho servisu* - zoznamuje zákazníkov s obchodnými podmienkami spoločnosti ELEKTRO DEMAR PLUS s.r.o.

Písomné vyhlásenie vymedzuje práva a povinnosti v oblastiach: vznik zmluvy, kúpna cena, platobné podmienky, dodacie podmienky, nároky z väd tovaru, nároky pri porušení zmluvy, záverečné ustanovenia. Všetky podmienky uvedené v osvedčení o politike zákazníckeho servisu sú v súlade s obchodným a občianskym zákonníkom.

Odovzdanie písomného vyhlásenia zákazníkom - pred podpísaním objednávky je každý zákazník detailne oboznámený s obsahom obchodných podmienok. Súhlas so všeobecnými podmienkami predaja potvrdí zákazník vlastnoručným podpisom pri podpise záväznej objednávky.

*Pružnosť systému* - systém zavedený v Spoločnosti je schopný pružne reagovať na všetky vzniknuté situácie. Systém je neustále rozvíjaný na základe poznatkov získaných pri poskytovaní komplexných služieb zákazníkom.

*Manažérske služby* - všetky poradenské služby sú zákazníkom poskytované bezplatne. Návod na používanie je bezpodmienečnou súčasťou každej vybavenej objednávky.

## **Predajné služby**

*Úroveň vyčerpania zásob* - v prípade jednotlivých objednávok je sledovaná dostupnosť potrebného materiálu pomocou ekonomického informačného systému POHODA.

*Informácie o stave objednávky* - pri podpísaní objednávky je stanovený predbežný termín, počas ktorého bude objednávka vybavená. V prípade, že dôjde k predĺženiu dodacej lehoty je zákazník ihneď telefonicky informovaný pracovníkom o zmene termínu dodaním.

*Presnosť systému:*

- Odborné skúšky v spoločnosti sú vykonávané kalibrovanými meracími prístrojmi značky METREL. Elektroinštalačné práce vykonávajú len pracovníci s odbornou spôsobilosťou na vykonávanie činnosti a revízne výkony robia zamestnanci, ktorých odborná oprávnenosť je regulovaná právnym predpisom vyhlášky Ministerstva

práce, sociálnych vecí a rodiny, vyžaduje sa osvedčenie §24, s ktorou súvisí aj dostatočná odborná prax.

- Po výrobe rozvádzačov sa vydá ku každému jednotlivému výrobku príslušné osvedčenie a vyhlásenie o zhode. Tieto dokumenty obsahujú základné údaje výrobku t.j. názov, výrobné číslo, rok výroby, krytie výrobku, dátum výroby a povinné merania, posúdenia zhody ktoré sú vykonané podľa Slovenských technických noriem STN EN 61 439-1:2012 a nariadenia vlády č. 264/99 Z.z.

*Rovnomernosť cyklu objednávky* - termín dodania stanovený v zmluve je obvykle dodržaný a nedochádza k výrazným odchýlkam. V prípade odchýlok je zákazník ihneď informovaný.

Dodacia lehota je závislá od druhu zákazky, typu produktu alebo poskytovanej služby. V prípade atypického produktu ktorého dodanie výrobcom trvá viac ako 1 mesiac, odporúčame zákazníkovi náhradu v tých istých parametroch ale už od iného výrobcu.

*Urychlenie dodávok / špeciálne riešenie dodávok* - plnenie nadštandardných želaní je realizované mimo bežného dodávateľského systému a nesie so sebou aj podstatné navýšenie nákladov.

*Presuny tovaru / redistribúcia* – v prípade elektroinštalačných prác sa montáž vykonáva na mieste určenom zákazníkovi. Spoločnosť svojich zákazníkov nezaťažuje distribučnými problémami, ale rieši si ich sama, čím zvyšuje kvalitu poskytovaných služieb.

*Lahkosť objednávania* – rýchla a nekomplikovaná objednávka je kľúčová pre spokojnosť zákazníka. V spoločnosti ELEKTRO DEMAR PLUS s.r.o. prebieha pomocou písomnej či telefonickej objednávky zákazníka, ktorá je následne nahraná do systému a pridelená kompetentnému pracovníkovi v spoločnosti.

*Zastupiteľnosť produktov* – k náhrade výrobku dochádza, ak je pokazený produkt ešte v záručnej dobe, alebo ak bolo zistené, že chybu spôsobil zamestnanec spoločnosti počas výroby alebo prepravy produktu.

### **Popredajné zložky**

*Inštalácia* – obvykle je súčasťou objednávok. Vždy sa postupuje podľa nižšie uvedených bodov:

- 1) **Obhliadka:** Tváromiestna obhliadka objektu je prvým krokom každej zákazky. Tu sa spíšu a prekontrolujú materiály, ktoré sú uvádzané v projektovej dokumentácii, poprípade zmeny požadované zákazníkom.
- 2) **Objednávka:** Následne po prvom kroku prebieha objednanie potrebného materiálu od výrobcov, resp. veľkoobchodov.
- 3) **Výroba:** Po naskladnení objednaného materiálu na zákazku prebieha inštalácia a výroba.
- 4) **Kontrola:** Po ukončení inštalačných prác revízny technik vykoná revíziu. Revízia spočíva v premeraní káblov a preverení jednotlivých riešení inštalácie či sú zhodné so Slovenskými technickými normami. Po vykonaní revízie sa vypracuje správa o východiskovej odbornej prehliadke a odbornej skúške.
- 5) **Odovzdanie zákazky:** Odovzdanie zákazky prebieha kontrolou na miestne inštalácie so zákazníkom. Ak sa nezistia žiadne nedostatky, zákazník svojím podpisom odovzdávacieho protokolu preberá vykonané práce/služby v dohodnutom rozsahu.

*Dočasná náhrada produktu* – je zabezpečená hlavne u tých zákazníkov, ktorým porucha produktu spôsobuje veľké finančné výpadky. Náhrada je riešená veľmi rýchlo a to kus za kus, v prípade atypického produktu je nahradený iným typom v podobných parametroch.

*Sledovanie produktov* – vnútro podnikový informačný systém umožňuje sledovateľnosť stavu objednávok. Identifikácia a sledovateľnosť je zabezpečená pomocou automaticky pridelených identifikačných čísiel. Výrobné čísla výrobkov, zobrazené na obr. č. 2.3 sú pomocou systému pridelené k jednotlivým zákazkám pod ktoré patrí daný výrobok.

Obrázok 2.3: Výrobný štítok



Zdroj: vlastné spracovanie podľa [9].

Údaje obsahujúce výrobný štítok:

- Typ: Skratka názvu, napr: Rozvádzač podružný: RP,
- V: napätie v rozvádzači,
- A: prúd – je to hodnota daná hlavným ističom rozvádzača,
- Rok výroby produktu,
- Krytie výrobku,
- Výrobné číslo – je určená poradovým číslovaním výrobkov.

*Vybavovanie reklamácií, sťažností, záruka, opravy* – tieto popredajné služby sú v spoločnosti ELEKTRO DEMAR PLUS s.r.o. navzájom prepojené a budú analyzované v nasledujúcej podkapitole.

## **2.3 Charakteristika záručného a pozáručného servisu**

Ako bolo vyššie uvedené, ELEKTRO DEMAR PLUS s.r.o. poskytuje svojim zákazníkom komplexný balík služieb a tovarov. Predmetom tejto bakalárskej práce je časť z tohto komplexu – problematika riešenia opráv v rámci záručného servisu. Nakoľko spokojnosť zákazníka je kľúčovým mechanizmom úspešného fungovania dodávateľsko-odberateľských vzťahov, tak sa spoločnosť venuje aj efektívnemu odstraňovaniu chýb a riešeniu problémov aj u tých zákazníkov, u ktorých záručná doba už uplynula.

### **2.3.1 Záručné podmienky**

Záručné podmienky na jednotlivé výrobky sa nachádzajú v obchodných podmienkach spoločnosti a sú popísané aj na záručnom liste výrobku. Na každý jeden výrobok je kupujúcemu poskytnutá záručná doba 24 mesiacov a začína plynúť dňom vystavenia záručného listu. Kupujúci je povinný obdržaný výrobok skontrolovať a v prípade zistenia nedostatku kontaktovať predajcu.

Podmienky záruky:

- Záruka sa vzťahuje na všetky chyby, ktoré preukázateľne vznikli chybou, alebo vadou materiálu a tieto budú bezplatne odstránené,

- Výrobca poskytuje na výrobok záruku za podmienok dodržania spôsobu používania výrobku v súlade s platnými technickými predpismi a normami ako aj návodom na používanie. Záručná doba začína plynúť odo dňa predaja, resp. prevzatia výrobku spotrebiteľom,
- Ak majiteľ spozoruje na výrobku poruchu, požiada osobne, alebo písomne, podľa možnosti doporučeným listom, faxom, atď., dodávateľa/ výrobcu/ o jeho odstránenie. Servisný technik výrobcu zistí ako k poruche došlo a odstráni ju v lehote stanovenej v Občianskom zákonníku pokiaľ to povaha poruchy dovoľuje a pokiaľ majiteľ vykonanie umožní. Majiteľ výrobku musí pri vykonaní opravy predložiť záručný list a vykonanie opravy potvrdiť svojím podpisom na príslušnom tlačive, vid' prílohu č. 2,
- Právo uplatniť nároky vyplývajúce zo záruky má každý majiteľ výrobku, pokiaľ tak najneskôr v posledný deň záručnej doby,
- Náklady spojené s vyslaním servisného technika v prípade, že nebude zistená žiadna porucha , na ktorú sa vťahuje bezplatná záručná oprava, znáša osoba ktorá nárok uplatnila. V ostatných prípadoch náklady na opravu znáša spoločnosť ELEKTRO DEMAR PLUS s.r.o.
- Porušenie plombovaných častí a násilné poškodenie krytov a výzbroje výrobku má za následok stratu nárokov na záruku [9].

### **2.3.2 Proces uplatňovania nároku na záručný servis**

Zákazník písomne kontaktuje spoločnosť ELEKTRO DEMAR PLUS s.r.o. s hlásením poruchy, chyby alebo inej závady a napíše reklamáciu. Reklamáciu spracúvajú na sekretariáte a následne reklamáciu obdrží príslušný vedúci výroby ktorý na zákazke pracoval, ako prvý krok prebieha identifikácia zákazky na základe príslušného čísla zákazky a následne kontrola záručných podmienok, t.j. či sa jedná o záručný alebo pozáručný servis.

Každá reklamácia je evidovaná s evidenčným číslom, ktoré je automaticky vygenerované ekonomickým a informačným systémom POHODA.

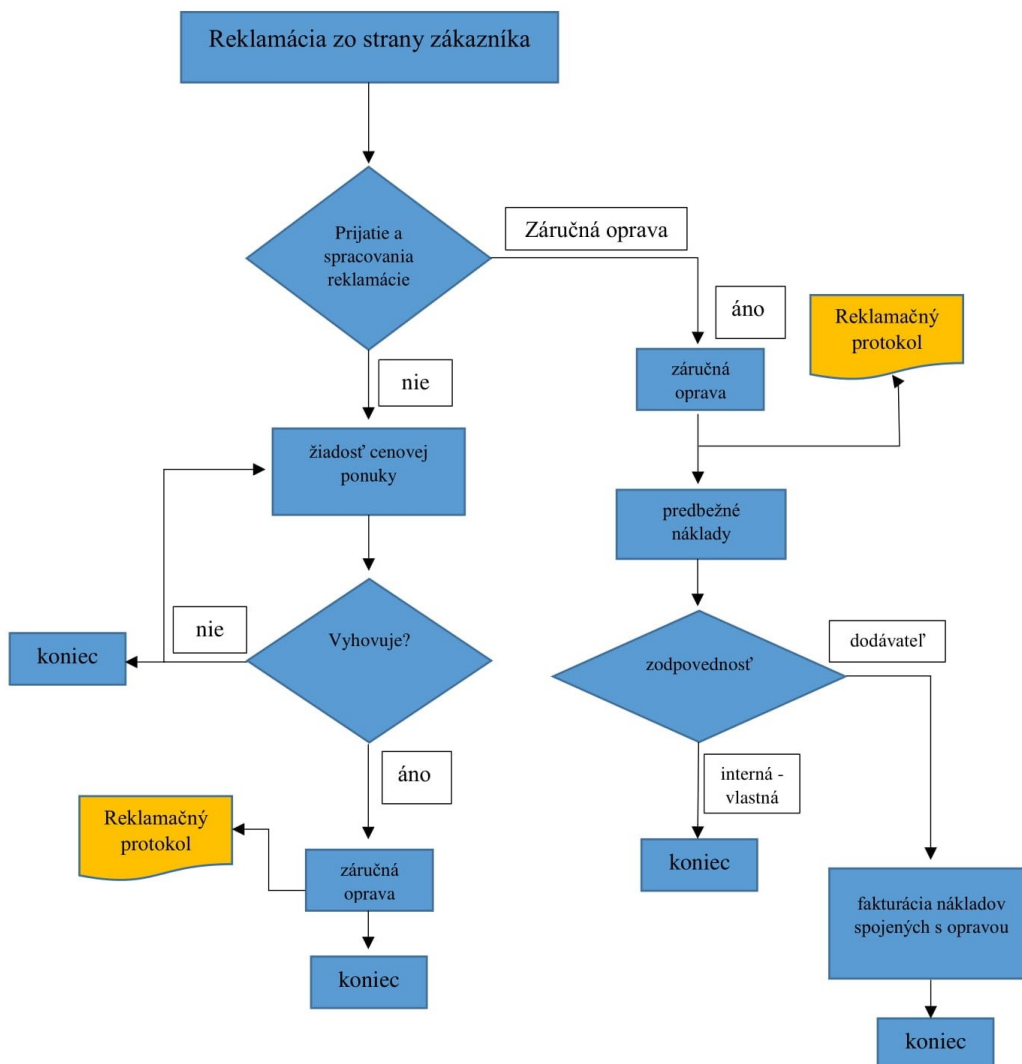
S cieľom uspokojiť požiadavky zákazníka prebieha celý proces servisu veľmi promptne, avšak sú prípady kedy sa postupuje podľa písomnej servisnej zmluvy.

Písomná zmluva je uzatvorená hlavne so zákazníkmi, ktorým porucha, výpadok elektrickej energie môže spôsobiť veľké finančné škody. Nástup na servis v týchto prípadoch je realizovaný nasledovne:

- do 3 hodín obhliadka a zistenie závady,
- do 24 hodín po ohlásení odstránenie drobných porúch a obnovenie dodávky elektrickej energie,
- do 72 hodín po ohlásení odstránenie závažných porúch.

Zjednodušená schéma procesu vybavovania servisu zo strany spoločnosti ELEKTRO DEMAR PLUS s.r.o. je znázornená na obrázku č.2.4.

Obrázok 2.4: Schéma procesu vybavovania servisu



Zdroj: vlastné spracovanie podľa [9].



### 2.3.3 Analýza servisných opráv

Spoločnosť ELEKTRO DEMAR PLUS s.r.o. poskytuje produkty a služby, ktoré sú časovo náročné a ich realizácia v jednotlivých prípadoch môže prebiehať viacero mesiacov, dokonca dlhšie ako jeden rok.

Plnenie zákaziek týkajúcich sa elektroinštalačných prác, konkrétne vyhotovenie VN a NN rozvodov výrobné a skladové haly, rôzne polyfunkčné objekty, alebo aj pre rodinné domy je časovo, organizačne, technicky a aj finančne náročná záležitosť. Na tento fakt je potrebné poukázať, lebo z dôvodu rôznorodosti a časového horizontu plnenia objednávok, môže počet dokončených objednávok kolísať na ročnej úrovni medzi 450 až 500.

Preto každá jedna reklamácia, s ktorou následne súvisí záručný, alebo pozáručný servis, musí byť aj zo strategických finančných dôvodov udržiavaný na minime. [9]

V nasledujúcej tabuľke sú uvedené konkrétne počty servisov za posledných 5 rokov.

Tabuľka 2.1: Počet servisov

Rok	Počet reklamácií / typ		Spôsob servisu		Celkom za rok
	Osvetľovacie teleso	Výpadok elektrickej energie	Záručný servis	Pozáručný servis	
2018	17	7	22	2	24
2017	12	6	17	1	18
2016	14	8	22	0	22
2015	10	7	16	1	17
2014	9	7	16	0	16
<b>Celkom</b>	<b>62</b>	<b>35</b>	<b>93</b>	<b>4</b>	<b>97</b>

Zdroj: vlastné spracovanie podľa [9].

V tabuľke č. 2.1 je zobrazený počet reklamácií za posledných 5 rokov. Z evidovaných reklamácií jednoznačne vyplýva že najväčšia chybovosť je spôsobená osvetľovacími telesami ešte v záručnej lehote.

### **3. Návrh možností zvyšovania spokojnosti zákazníkov so servisom**

Každá firma považuje spokojnosť zákazníkov za hnací motor dodávateľsko-odberateľského reťazca. Vo všeobecnosti platí, že spokojný zákazník je verný zákazník, ktorý dokonca preberá na seba marketingové činnosti, keď robí pozitívnu reklamnú kampaň a ďalej odporúča využívanie služieb a kúpu produktov.

V takom malom aglomeráte, akým je okolie Štúrova, je táto spokojnosť ešte dôležitejšia. Jeden príklad z ostatného obdobia ukazuje, že udržať si zákazníka z dôvodu možných budúcich služieb je príčina, pre ktorú je možné posunúť hranice chápania záručnej doby.

Začiatkom roka 2019 sa stalo, že miestny zákazník reklamoval vyše 250 kusov svietidiel, ktoré boli už po záručnej dobe. Spoločnosť ELEKTRO DEMAR PLUS s.r.o. postupovala podľa algoritmu procesu spracovania reklamácie a zistilo sa, že záručná doba uplynula. Všetky náklady spojené s výmenou svietidiel, akými sú hodinová mzda zamestnancov, opravy, materiál, výškové práce a aj likvidácia odpadu znášala spoločnosť ELEKTRO DEMAR PLUS s.r.o. Výška nákladov na tento pozáručný servis sa vyčíslili na niekoľko tisíc eur. Z dlhodobého strategického riešenia je ale v tomto prípade spokojnosť zákazníka dôležitejšia ako krátkodobá pohľadávka. V takýchto prípadoch je rozhodnutie znášať náklady interne vykonané na úrovni vrcholového manažmentu.

#### **3.1 Hodnotenie výkonu zákazníckeho servisu**

Vo všeobecnosti môžeme deklarovat', že zvyšovanie kvality a výkonu zákazníckeho servisu je možné vykonať pomocou:

- Detailného rozboru zákazníckych potrieb založeného na interných a externých zákazníckych auditov. Dôležité je správne pochopene zákazníckych potrieb a ich začlenenie do podnikových stratégií, plánov a programov.
- Nastavenie hladiny služieb na optimálnu úroveň, ktorá rešpektuje vzájomné väzby medzi príjmami a výdajkami a je založená na dlhodobej podnikovej stratégii.

- Implementáciou moderných informačných systémov navrhnutých podľa aktuálnych podnikových potrieb. Súčasným trendom je zavádzanie automatizácie objednávkových systémov.
- Meranie a hodnotenie jednotlivých logistických procesov a aktivít. Pre tento účel sú poverení pracovníci, ktorí pravidelne vykonáva kontrolu a odovzdávajú výsledkov príslušnej úrovni manažmentu. [2].

Pre potreby tejto bakalárskej práce sme si zvolili posledný menovaný bod: Meranie a hodnotenie jednotlivých logistických procesov a aktivít.

### Príčinná analýza reklamácií

V podkapitole 2.3.3 bola popísaná početnosť reklamácií a ich delenie na záručný a pozáručný servis. Teraz sa na vyskytujúce reklamácie pozrieme z dôvodu ich príčiny. Reklamácie spoločnosť eviduje do dvoch skupín podľa spôsobu zlyhania:

- zlyhanie ľudského faktora,
- zlyhanie technického faktora.

Ako východisko pre spracovanie údajov z reklamácií sme vychádzali z posledných päťdesiatich prijatých reklamácií.

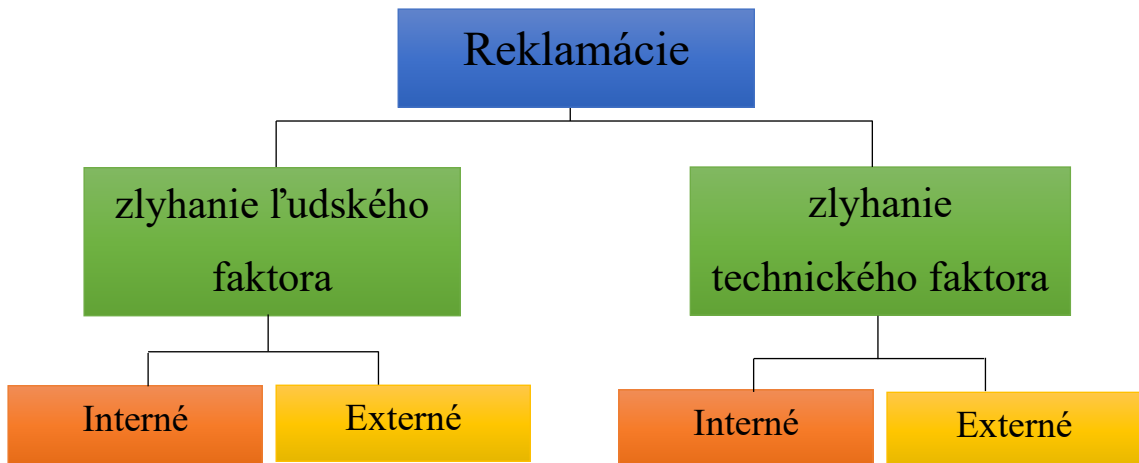
Tabuľka 3.1: Rozdelenie reklamácií podľa spôsobu zapríčinenia

	Typ zlyhania	
	Ľudský faktor	Technický faktor
Počet	13	37
Spolu	50	

Zdroj: vlastné spracovanie podľa [9].

V tabuľke č. 3.1 sú zobrazené typy evidovaných reklamácií podľa spôsobu zapríčinenia. Jednoznačne sa dá vidieť že najväčší počet reklamácií vzniká zlyhaním technického faktora. Túto príčinu si v ďalšom analyzujeme podrobnejšie.

Obrázok 3.1: Podrobnejšie rozdelenie reklamácie



Zdroj: vlastné spracovanie podľa [9].

Pre určenie presnejšej príčiny reklamácie sú ďalej dve hlavné skupiny rozdelené na dve podskupiny, na základe ktorých sa určujú konkrétnejšie jednotlivé reklamácie. Podskupiny sú zobrazené na obrázku č. 3.1 a ich konkrétny počet je znázornený v tabuľke č. 3.2.

Tabuľka 3.2: Podskupiny reklamácií

	Ľudský faktor		Technický faktor	
	Interný	Externý	Interný	Externý
počet	7	6	5	32
spolu	50			

Zdroj: vlastné spracovanie podľa [9].

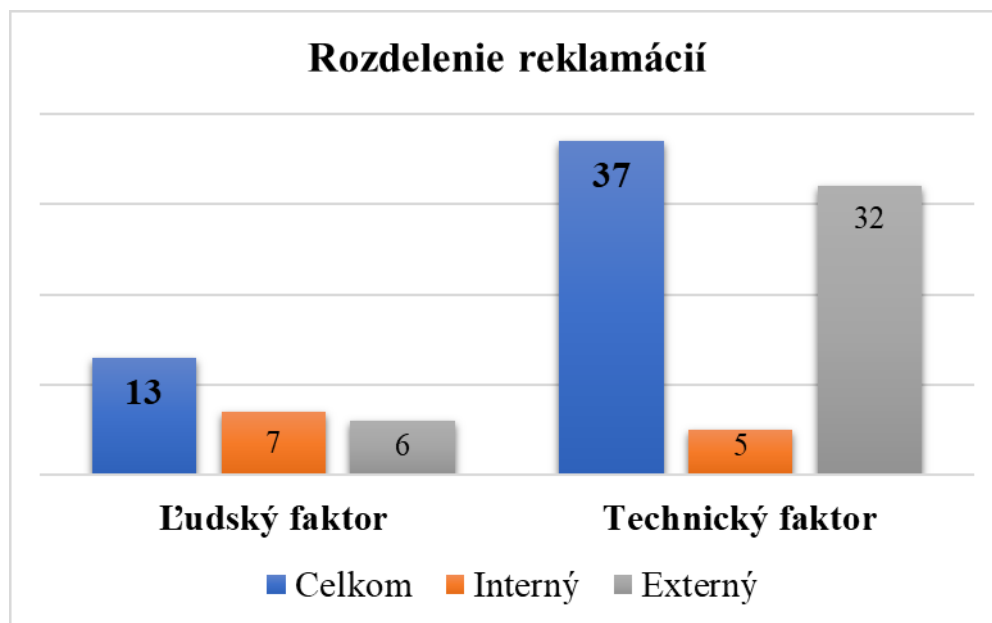
Do podskupiny interných reklamácií sú zaradené tie reklamácie ktoré sú spôsobené zamestnancami spoločnosti. Chyby pri výrobe rozvádzačov a montážnych prácach sú zapríčinené nedostatkom skúseností, nepozornosťou, slabými schopnosťami či už nesprávnou motiváciou.

Do podskupiny externých reklamácií zaradíme reklamácie, ktoré sú spôsobené externými fyzickými, alebo už právnickými osobami a výrobkami, ktoré spoločnosť iba inštaluje počas montážnych prác, myslíme tu hlavne na projektantov ktorý často svojou nepozornosťou a slabými vedomosťami technických noriem

navrhujú zlé riešenia a pri výrobkoch sú to elektroinštalačné materiály, ktoré nespĺňajú potrebné kritéria na vstup na trh, ale v mnohých prípadoch na trh preniknú a sú nainštalované pri montážnych prácach.

Najčastejším reklamovaným výrobkom sú jednoznačne svietidlá. Dôvodom reklamácie je často nefunkčné svietidlo dodané výrobcom.

Graf 3.1: Reklamácie



Zdroj: vlastné spracovanie podľa [9].

Z vyššie spracovaného grafu č.3.1 vyplýva, že z počtov reklamácií, je technický faktor vysoko najväčším problémom spoločnosti pri riešení záručného servisu. Pre reguláciu počtu reklamácií, s ktorým súvisí aj zníženie finančných náklad, odporúčame spoločnosti aplikovať nižšie uvedené návrhy.

### 3.2 Návrhy na zlepšenie plnenia služieb v oblasti zákazníckeho servisu

V podkapitole 3.1 bol analyzovaný pôvodca výskytu reklamácií a pre tieto príčiny poskytneme niekoľko možných spôsobov pre vylepšenie úrovne zákazníckeho servisu a tým aj úrovne spokojnosti zákazníkov.

## Návrhy pre príčinu - zlyhanie ľudského faktora

V prípade opakovaných chýb z dôvodu slabšej kvalifikácie alebo zručností zamestnancov, odporúčame vykonať okrem povinných dvojročných odborných seminárov aj rekvalifikačné kurzy v rôznych odvetviach odboru. Tieto školenia by boli vhodné naplánovať blokovo, nakoľko sa technické normy, jednotlivé riešenia montáže, prístroje a materiály používané v praxi každoročne modernizujú, resp. menia a zamestnanci by mali zvládnuť aktualizáciu školenia.

V ďalšom by bolo vhodné zamestnancov vyškoliť priamo u výrobcov. Prípadové štúdie na konkrétne atypické, resp. nie často používané elektroinštalačné materiály, aby v prípade práci s takýmito materiálmi bez zlyhania ovládali ich používanie.

Mentoring a koučing ako forma interného školenia by mohla priniesť efektivitu. Pre motivovanie skúsenejších zamestnancov o záujem byť mentorom, resp. koučom navrhujem finančné ohodnotenie.

Pre skvalitnenie a zefektívnenie poskytovaných služieb fyzickým a právnickým osobám by mohli poslúžiť aj nasledovné odporúčania:

### 1) kurzy asertivity a leadershipu pre vedúcich zamestnancov

Cieľom školenia je predstaviť model na základe ktorého je možné nastaviť motiváciu zamestnancov k vysokým výkonom a korektné vzťahy v spoločnosti trvalo udržateľným spôsobom – kurz by sme navrhli konateľovi a riaditeľovi spoločnosti. Cenové náklady kurzu sú:

$$- 145 \text{ €/osoba} * 2 \text{ osoby} = \underline{290 \text{ € s DPH}}. [13]$$

### 2) zvýšenie počítačových zručností

Navrhujeme spoločnosti vykonávať v pravidelných intervaloch aktualizáciu školiaci kurz MS Office ktorá obsahuje programy word, excel a powerpoint a kurz ekonomického systému POHODA hlavne pre tých zamestnancov, ktorý každodenne vykonávajú svoju prácu za počítačom. Ceny uvedené na internetových stránkach spoločností vykonávajúce školenia MS Office ktorá časovo trvá 12 hodín, sa pohybuje cca okolo 250 EUR s DPH za jednu osobu. Toto školenie by sme navrhli 17-tím zamestnancom spoločnosti. Náklady spoločnosti by boli:

$$- 250 \text{ €/osoba} * 17 \text{ zamestnancov} = \underline{4\,250 \text{ € s DPH}}. [10]$$

Kurz školenia ekonomického systému POHODA by sme navrhli pre 12-tíh zamestnancom. Školenie trvá 25 vyučovacích hodín a cena je 90 EUR s DPH za jednu osobu. Náklady spoločnosti by boli:

$$- 90 \text{ €/osoba} * 12 \text{ zamestnancov} = \underline{\underline{1\,080 \text{ € s DPH}}}. [11]$$

3) *neustále vylepšovanie internej komunikácie*

Navrhovali by sme inštaláciu All in One počítača čo v preklade znamená počítač spolu s monitorom, pre prezentovanie aktuálnych informácií týkajúce sa plánovaných prác do budúcnosti, dovolení, harmonogram prác rozpísaný na aktuálny týždeň spolu so zaradením zamestnancov na jednotlivé zákazky, atď. Cenové náklady:

$$- \text{Dotykový All In One počítač s veľkým displejom } \underline{\underline{1\,499 \text{ € s DPH}}}. [12]$$

4) *zvýšiť individuálnu zodpovednosť a motiváciu za úspešnú realizáciu projektov,*

5) *skvalitnenie tímovej práce – napr. pomocou rôznych team-buildingov.*

Teambuilding je výraz pochádzajúci z anglických slov „team“ = tím a „building“ = budovanie. Dohromady teda budovanie tímovej spolupráce. Tímy tvoria piliere dobre fungujúcej organizácie. Tímová práca je spôsob organizácie práce, založenej na spoločnom zapojení, vzájomnej spolupráci a zodpovednosti všetkých členov tímu, pri plnení úloh za účelom dosiahnutia vytýčeného cieľa.

- TOGHETER – spolu
- EVERYBODY – každý
- ACHIEVES – dosiahne
- MORE - viac. [14]

### **Návrhy pre príčinu - zlyhanie technického faktora**

1) *Zákaznícky audit u dodávateľa.*

Audit je v podstate o systematický proces získavania a vyhodnocovanie informácií o ekonomických činnostiach a udalostiach. Cieľom externej

audítorskej činnosti je vyjadriť názor na finančný stav auditovanej spoločnosti a to v určitom danom období.

- 2) Orientovať sa na menší počet hlavných dodávateľov elektroinštalačného materiálu kvôli získaniu výhodnejších nákupných cien a vybudovanie kvalitnejšej komunikácie medzi nimi.
- 3) Vytvorenie webovej aplikácie pre sledovanie objednávok Zákazníci by týmto krokom získali možnosť sledovať aktuálny stav objednávky a predbežný termín dodanie objednanej služby. K všetkým informáciám by zákazníci mali online prístup. Toto opatrenie by viedlo k časovej aj nákladovej úspore, pretože o prípadných zmenách a predbežných dodacích termínoch by pracovníci nemuseli informovať telefonicky.
- 4) Interná kontrola súčasného stavu opotrebovania používaného náradia, dbať na pravidelné kontroly, v prípade zlých výsledkov uvažovať o kúpe nového náradia.
- 5) V praxi sa často stáva, že zákazník si vyberie menej kvalitný produkt z vyššou pravdepodobnosťou chybovosti. Pre zákazníkov je v tomto prípade nižšia cena dôležitejším kritériom ako kvalita, bolo by vhodné aby obsluhujúci personál, vhodným spôsobom usmernil zákazníka ku kúpe kvalitnejšieho – stabilnejšieho komponentu. To by sa dalo docieľiť koučingom personálu a prípadovými štúdiami.



## Záver

Cieľom bakalárskej práce bolo na základe analýzy súčasného stavu záručného a pozáručného servisu poukázať na možné riešenia pre zlepšenie plnenia služieb v oblasti zákaznickeho servisu.

Teoretickú časť práce som čerpal z odbornej literatúry. Zameral som sa hlavne na logistiku služieb a zákaznicky servis.

Vybranú spoločnosť ELEKTRO DEMAR PLUS s.r.o. možno zaradiť do skupiny stredne veľkých podnikov na Slovensku v elektrotechnickom priemysle. Z charakteristiky spoločnosti poskytovaných služieb, možno konštatovať, že tieto služby pokrývajú dostatočne široký rad poskytovaných služieb. Najväčšiu časť zákazníkov spoločnosti tvoria podniky južného Slovenska. Výhodou úzkeho segmentu zákazníkov je možnosť sústrediť sa na jeho požiadavky a lepšie pokryť potreby kľúčových obchodných partnerov.

Návrhy možností zvyšovania spokojnosti zákazníkov so servisom by mohli byť pre spoločnosť v budúcnosti prínosom. V tejto podkapitole sa nachádzajú aj približné kalkulácie, ktorými sme spoločnosti ELEKTRO DEMAR PLUS s.r.o. chceli pomôcť pri rozhodovaní o využití našich návrhov v praxi v blízkej budúcnosti.

## Zoznam použitej literatúry

a) Odborná kniha (monografie, vysokoškolská učebnice apod.)

- [1] BAZALA, Jaroslav. Logistika v praxi: praktická příručka manažera logistiky. Praha: Dashöfer, 2003. ISBN 80-86229-71-8.
- [2] LAMBERT, Douglas M. a Lisa M. ELLRAM. Logistika: příkladové studie, řízení zásob, přeprava a skladování, balení zboží. Praha: Computer Press, 2000. Business books (Computer Press). ISBN 80-7226-221-1.
- [3] Malindžák, D. a kol.: Teória logistiky, Košice : TU, 2007, ISBN 978-80-8073-893-8
- [4] SIXTA, Josef a MACÁT, Václav. Logistika: teorie a praxe. Brno: CP Books, 2005. Business books (CP Books). ISBN 80-251-0573-3.
- [5] SIXTA, Josef a ŽIŽKA, Miroslav. Logistika: metody používané pro řešení logistických projektu. Brno. Computer Press. 2009. ISBN 978-80-251-2563-2.
- [6] VIESTOVÁ, Kristína, ŠTOFILOVÁ, Jana, ORESKÝ Milan, ŠKAPA Radoslav. Lexikón logistiky. Bratislava: Vydavateľstvo EKONÓM, 2005. ISBN 80-225-2007-1.

b) Elektronické dokumenty a ostatné

- [7] MAJERČÁK, Peter. Význam a miesto zákazníckeho servisu v prostredí dnešného podniku. Dostupné na internete: [http://www.logistickymonitor.sk/index.php?option=com\\_content&task=view&id=2427&Itemid=2](http://www.logistickymonitor.sk/index.php?option=com_content&task=view&id=2427&Itemid=2)
- [8] TREBUŇA, Peter. Kategorizácia a definovanie podnikovej logistiky. Technická univerzita v Košiciach Strojnícka fakulta Katedra manažmentu a ekonomiky Nemcovej 32, 042 00 Košice. Dostupné na internete: [www.sjf.tuke.sk/transferinovacii/pages/archiv/transfer/11-2008/pdf/187-190.pdf](http://www.sjf.tuke.sk/transferinovacii/pages/archiv/transfer/11-2008/pdf/187-190.pdf)
- [9] Interné zdroje spoločnosti
- [10] Internetová stránka spoločnosti vykonávajúca školenie MS Office: <https://www.macrossoft.sk/kurz/office-v-praxi-akciovy-balik>

- [11] Internetová stránka spoločnosti vykonávajúca školenie ekonomického systému POHODA:[https://jaspis.sk/kurzy/uctovnictva/uctovnictvo-na-pocitaci/?gclid=EAIaIQobChMIItvKRt6D44QIViUHTCh0JjAeSEAAAYAiAAEgK5BvD\\_BwE](https://jaspis.sk/kurzy/uctovnictva/uctovnictvo-na-pocitaci/?gclid=EAIaIQobChMIItvKRt6D44QIViUHTCh0JjAeSEAAAYAiAAEgK5BvD_BwE)
- [12] Internetová stránka internetového obchodu: <https://www.alza.sk/hp-envy-27-b200nc-d5362663.htm>
- [13] Internetová stránka spoločnosti vykonávajúca kurz asertivity a leadershipu <https://www.kurzy.sk/kurzy/385533/motivacia-leadership-a-asertivita-pri-zvysovani-produktivit-kezmarok?fbclid=IwAR1TOy1h6ANIVKvQdO4n5BA5mIIAQmpJC3VkJL1OgSieiP3qoWXA2kWE8qM>
- [14] Učebné texty dostupné na internete:  
[http://web.tuke.sk/kasv/assets/doc/tp/Timova\\_praca-ucebne\\_texty.pdf](http://web.tuke.sk/kasv/assets/doc/tp/Timova_praca-ucebne_texty.pdf)
- [15] Zákon č. 40/1964 Zb. Občiansky zákonník dostupný na internete:  
<https://www.zakonypreludi.sk/zz/1964-40#cast8>

## **Zoznam skratiek a značiek**

### **Zoznam skratiek**

atď.	a tak ďalej
napr.	napríklad
NN	nízke napätie
obr.	obrázok
STN	Slovenské technické normy
s. r. o.	spoločnosť s ručeným obmedzeným
VN	vysoké napätie
t. j.	to je

### **Zoznam značiek**

§	paragraf
---	----------

## **Zoznam ilustrácií a tabuliek**

### **Zoznam grafov**

Graf 3.1: Reklamácie .....	37
----------------------------	----

### **Zoznam obrázkov**

Obrázok 1.1: Základné členenie logistiky podľa oblasti a úrovni .....	12
Obrázok 1.2: Základné členenie a obsah podnikovej logistiky .....	12
Obrázok 1.3: Zákaznícky servis.....	18
Obrázok 2.1: Spoločnosť ELEKTRO DEMAR PLUS s.r.o.....	24
Obrázok 2.2: Organizačná štruktúra spoločnosti .....	25
Obrázok 2.3: Výrobný štítok .....	29
Obrázok 2.4: Schéma procesu vybavovania servisu.....	32
Obrázok 3.1: Podrobnejšie rozdelenie reklamácie .....	36

### **Zoznam tabuliek**

Tabuľka 2.1: Počet servisov .....	33
Tabuľka 3.1: Rozdelenie reklamácií podľa spôsobu zapríčinenia.....	35
Tabuľka 3.2: Podskupiny reklamácií .....	36

## **Zoznam príloh**

Príloha 1      Záručný list

Príloha 2      Reklamačný protokol

Záručný list pre rozvádzače spoločnosti ELEKTRO DEMAR PLUS s.r.o.

# ELEKTRO DEMAR PLUS s.r.o.

Továrenská č.3, 943 03 Štúrovo, IČO: 44602570, DIČ: 2022752424, IČ DPH SK2022752424  
Tel.: +421 918 873 429, www.elektrodemar.sk e-mail: [sekretariat@elektrodemar.sk](mailto:sekretariat@elektrodemar.sk)

## ZÁRUČNÝ LIST č. 3/18

CE

Názov výrobku: **Rozvádzač 1RS2, 25A, 230/400V, 50Hz, IP 30/20**  
Dátum výroby: **10.01.2018**  
Výrobné č. **3/18**  
Záručná doba: **2 roky**

### Podmienky záruky

1. Záruka sa vzťahuje na všetky chyby, ktoré preukázateľne vznikli chybou, alebo vadou materiálu a tieto budú bezplatne odstránené.
2. Výrobca poskytuje na výrobok záruku za podmienok dodržania spôsobu používania výrobku v súlade s platnými technickými predpismi a normami ako aj návodom na používanie. Záručná doba začína plynúť odo dňa predaja, resp. prevzatia výrobku spotrebiteľom.
3. Ak majiteľ spozoruje na výrobku poruchu, požiada osobne, alebo písomne, podľa možnosti doporučeným listom, faxom, atď. , dodávateľa/ výrobcu/ o jeho odstránenie. Servisný technik výrobcu zistí ako k poruche došlo a odstráni ju v lehote stanovenej v Občianskom zákonníku pokiaľ to povaha poruchy dovoľuje a pokiaľ majiteľ vykonanie umožní. Majiteľ výrobku musí pri vykonaní opravy predložiť záručný list a vykonanie opravy potvrdiť svojím podpisom na príslušnom tlačíve.
4. Právo uplatniť nároky vyplývajúce zo záruky má každý majiteľ výrobku, pokiaľ tak najneskôr v posledný deň záručnej doby.
5. Náklady spojené s vyslaním servisného technika v prípade, že nebude zistená žiadna porucha na ktorú sa vzťahuje bezplatná záručná oprava, znáša osoba ktorá nárok uplatnila.
6. Porušenie plombovaných častí a násilné poškodenie krytov a výzbroje výrobku má za následok stratu nárokov na záruku.

.....  
pečiatka a podpis výrobcu

## Reklamačný protokol spoločnosti ELEKTRO DEMAR PLUS s.r.o.



Továrenská č.3, 943 03 Štúrovo, IČO:44602570, DIČ:2022752424  
IČ DPH SK2022752424, +421 918 873 429, sekretariat@elektrodemar.sk

**Reklamačný protokol č.....**

**Zhotoviteľ :** ELEKTRO DEMAR Plus s r.o., Továrenská č.3, 943 03 Štúrovo

**Objednávateľ:**

\_\_\_\_\_

IČO \_\_\_\_\_ DIČ \_\_\_\_\_

**Hodinové sadzby :** oprava 18,- €/hodina ( bez DPH )  
nová inštalácia 17,- €/hodina ( bez DPH )  
práca s plošinou 25,- €/hodina ( bez DPH )

**Objednávateľom nahlásená záhada :**

\_\_\_\_\_

**Názov budovy/objektu,stavby/** \_\_\_\_\_

**Miesto** /keď nie je totožné s adresou/ \_\_\_\_\_

**Zistená záhada:** \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

**Termín realizácie:** Dátum: \_\_\_\_\_ Čas, od-do: \_\_\_\_\_

**Vzdialenosť:** / km tam a späť/ \_\_\_\_\_

**Čas prepravy :** /hod.tam + späť/ \_\_\_\_\_ Tam odchod : \_\_\_\_\_ h. príchod \_\_\_\_\_ h

Späť odchod : \_\_\_\_\_ h. príchod : \_\_\_\_\_ h.

**Vedúci výroby:** \_\_\_\_\_

**Použitie vozidlo typ :** \_\_\_\_\_ **Vodič auta:** \_\_\_\_\_

**Vozidlo prevzal :** bez závad / so závadou : \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

**Obedňajšia prestávka:** od \_\_\_\_\_ do \_\_\_\_\_ **V priestoroch :** \_\_\_\_\_





Továrenská č.3, 943 03 Štúrovo, IČO:44602570, DIČ:2022752424  
IČ DPH SK2022752424, +421 918 873 429, sekretariat@elektrodemar.sk

Mená pracovníkov	_____	odprac. hod:	_____
	_____		_____
	_____		_____
	_____		_____
	_____		_____
	_____		_____
	_____		_____
	_____		_____

Použitá el.náradie : \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

Práca s multikárom s plošinou : \_\_\_\_\_ hod

Popis práce :  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

V ..... dňa .....

Objednávateľ .....

<b>Autor (vypracoval)</b>	<b>Csaba Gyenes</b>
<b>Název BP</b>	<b>LOGISTIKA ZÁRUČNÍHO A POZÁRUČNÍHO SERVISU VE VYBRANÉ SPOLEČNOSTI</b>
<b>Studijní obor</b>	<b>LOS</b>
<b>Rok obhajoby BP</b>	<b>2019</b>
<b>Počet stran</b>	<b>34</b>
<b>Počet příloh</b>	<b>2</b>
<b>Vedoucí BP</b>	<b>Ing. Markéta Gáspár, Phd.</b>
<b>Anotace</b>	<p>Bakalárska práca je zameraná na popis logistiky záručného a pozáručného servisu v spoločnosti ELEKTRO DEMAR PLUS s.r.o.</p> <p>Cieľom bakalárskej práce je na základe teoretických poznatkov a analýzy záručného a pozáručného servisu vo vybranej spoločnosti navrhnúť možnosti zvyšovania spokojnosti zákazníkov s poskytnutým servisom. Práca je rozdelená na tri časti. Prvá časť bakalárskej práce obsahuje teoretické východiská služieb. Druhá časť je zameraná na analýzu súčasného záručného a pozáručného servisu v spoločnosti. Záver našej práce je venovaný návrhu, ktorý môže viesť k zvýšeniu spokojnosti zákazníkov s poskytnutým servisom.</p>
<b>Klíčová slova</b>	<b>záručný servis, pozáručný servis, spokojnosť zákazníkov</b>
<b>Miesto uložení</b>	<b>ITC (knihovna) Vysoké školy logistiky v Přerově</b>
<b>Signatura</b>	