

STRATEGIJA DRUŽBE

POSLANSTVO

Prosti čas in zdravje sta vrednoti, ki jih v termah Čatež še posebej poudarjamo z našim nenehnim vlaganjem in dopolnjevanjem obstoječe ponudbe, ki je prilagojena družini ali posamezniku. Terme Čatež s svojimi različnimi zdravstvenimi, športnimi, zabavno rekreativnimi vsebinami predvsem na vodnih površinah na visoki kakovostni ravni skrbijo za počutje in kakovostno izpolnjen prosti čas svojih odjemalcev. Osnovni element za realizacijo le tega je termomineralna voda kot naravni vir. Svoje poslanstvo uresničujemo hkrati z vlaganjem v ljudi in okolje.

Družba skozi vse svoje poslovne aktivnosti zagotavlja rast in večanje vrednosti za delničarje.

VIZIJA

Utrjujemo položaj vodilnega turističnega podjetja v Sloveniji in postajamo regionalni dejavnik na področju zdraviliško-turistične dejavnosti.

To dosegamo samostojno s krepitvijo dolgoročnih poslovnih povezav in partnerskih odnosov na področju razvoja novih produktov oskrbe z izdelki in trženja.

VREDNOTE

Kreativnost in učinkovitost

Edina prava pot k vrhunskim rezultatom je ustvarjanje takega vzdušja v podjetju, ki ljudi motivira k inovativnosti in ustvarjalnosti. Zato vzpodbujamo sodelavce, da spregovorijo o svojih idejah in jih, če so prave, tudi udejanijo. Skupaj vedno znova iščemo nove poti za zadovoljstvo naših kupcev.

Partnerstvo in zaupanje

Gradimo dobre medsebojne odnose. Ti so temelj v storitveni dejavnosti, so temelj za spoštljiv odnos do naših partnerjev; kupcev, dobaviteljev, lastnikov in vseh, s katerimi živimo. Šele z dobrimi in medčloveškimi odnosi je mogoče poslovno uspešnost združevati z našim temeljnim poslanstvom.

Hitrost in fleksibilnost

Znanje, sposobnost, inovativnost, delavnost in iznajdljivost, ki jih premoremo nam omogoča, da smo hitri. Naš cilj je biti najboljši. Ne samo pri prodaji, temveč tudi pri odkrivanju potreb trga in kreiranju potreb. To dosegamo z učinkovito krajšanjem razvojnega procesa, hitrim pridobivanjem ustrezne dokumentacije, usklajeno »proizvodnjo« storitev in tržno distribucijo.

S hitro odzivnostjo in sposobnostjo prilagajanja obvladujemo ovire, ki nam jih postavljajo različne tržne in zakonodajne zahteve. Znamo se spoprijeti s vsakršnimi izzivi – ne glede na velikost in prizorišče projekta. S fleksibilnimi rešitvami znamo upravičiti pričakovanja partnerjev.

POSLOVNA STRATEGIJA

Prednostna usmerjenost pri trženju na zahodno-evropska in domače tržišče ter tržišče sosednje Hrvaške kot emitivni trgi

Predmarketinške aktivnosti na ruskem tržišču, obdelava specifičnih segmentov povpraševanja

Širitev ponudbe na področju zdravstva, vodnih površin in zabave na suhem (igrala)

Optimiranje gostinske dejavnosti – obseg in kakovost po posameznih segmentih ponudbe ter ureditev infrastrukture

Intenzivna vlaganja na ključne trge, predvsem na področju trženja

Vlaganja doma in v tujini ter prevzemi

Krepitev stroškovne sinergije v okviru skupine in izkoriščanje konkurenčnih prednosti poslovnih okolji podjetji v skupini Term Čatež v tujini in doma

MARKETING IN PRODAJA

V letih 2005-2010 bodo globalne aktivnosti službe marketinga vodene v skladu s postavljenimi vizijo družbe Term Čatež in s ciljem realizacije postavljenih nalog družbe.

Aktivnosti bodo usmerjene k ustvarjanju ciljnega števila prenočitev domačih in tujih gostov in enodnevnih obiskovalcev in k realizaciji ciljnega prihodka družbe iz naslova prodaje gostinskih in zdravstvenih storitev.

Glede na nove vsebine in pričakovane v ponudbi Term Čatež in povečane nastanitvene kapacitete (hotel Čatež s Spa & wellness centrom, dodatne hotelske kapacitete in nove vsebine v sklopu hotela Golf grad Mokrice, prenova in popestritev vsebine Termalne riviere ter ostalo) bomo v aktivnostih ciljno usmerjeni k doseganju povečanje obiska domačih in tujih gostov. Glede na trende letošnjega in preteklih let je cilj hitrejša rast prenočitev gostov in realizacije na tujih tržiščih, od katerih so ključna:

- Italija
- Hrvaška in države bivše Jugoslavije
- Avstrija
- Nemčija, Švica in Nizozemska

Aktivno bomo izvajali predmarketinške aktivnosti tudi na trgih bivše SZ, v Skandinaviji, v Vel. Britaniji in dodatno v povezavi z italijanskim trgom tudi v Franciji.

Aktivnosti na posameznih tržiščih bodo ciljno usmerjene z analizo posameznega trga (določitev njegovega potenciala in ciljnih skupin) analizo prisotne konkurence ugotavljanjem konkurenčnih prednosti Term Čatež in priložnosti, katere nam ponuja vsak posamezen trg.

Upošteva izkušnje prodaje v preteklem obdobju in ob upoštevanju trendov in specifičnosti vsakega posameznega trga, bomo na vsakem trgu nadaljevali z iskanjem najučinkovitejšega:

dostopa do posameznih ciljnih skupin gostov; z določitvijo prodajnih poti (turistični posredniki, svetovni spletni rezervacijski sistemi, družbe v tuji lasti v Sloveniji, individualni posredniki..); s strategijo tržnega komuniciranja (preko sejmskih nastopov, hišnih sejmov na tujem trgu, novinarskih objav, ciljno usmerjenega oglaševanja, internet); z definiranjem cen in produktov za posamezne ciljne skupine gostov v posameznih časovnih obdobjih in opredelitvijo natančnih vsebinskih aktivnosti za vsak trg v teku celotnega obdobja.

Predvsem na oddaljenih trgih se bomo vključevali v promocijske aktivnosti STO –ja, oblikovali skupne tržne nastope preko SSNZ in sodelovali z domačimi in tujimi turističnimi posredniki, prisotnimi na teh trgih.

Na vsakem ciljnem trgu bomo v teku leta natančno spremljali gibanje števila realiziranih prenočitev, prihodka in porabljenih finančnih sredstev za doseganje rezultatov.

Izjemno pomembno ostaja področje spremljanja zadovoljstva gostov in s tem ocena ponujenih in prodanih storitev Term Čatež skozi oči gostov.

V povezavi z navedenim se bomo trudili za povečanje deleža stalnih gostov.

Posebno pozornost bomo namenjali spletnim stranem Term Čatež, preko katerih smo vzpostavili sistem »on line rezervacij«. Spletne strani Term Čatež, ki so danes postavljene v osmih svetovnih jezikih – slo., hr., angl., nem., ital., fr., ruščina, španščina so zelo pomembno komunikacijsko orodje na vseh trgih .

Glede na nove vsebine in produkte Terme Čatež in povečane nastanitvene kapacitete bomo prenovili obstoječe promocijske materiale s ciljem približanja ponudbe Term Čatež širšemu krogu potencialnih kupcev in učinkovitejše promocije in prodaje storitev.

RAZVOJ – Poslovni plan za obdobje 2005 – 2010

Uvodne ugotovitve

Ponudba novih zdraviliško-turističnih vsebin sledi svetovnim turističnim smernicam in željam gostov. Predvidenemu razvoju prilagajamo tudi naložbe. Posebna pozornost je namenjena dopolnjevanju in postopni redefiniciji vodnih programov in zmanjševanju odvisnosti poslovanja od vremenskih vplivov. Pozornost bo podana na kakovost storitev skozi prizmo programov za sprostitev, še naprej bomo revitalizirali in vlagali v klasične programe zdravljenja skozi osnovno indikacijsko področje. Tako med drugim načrtujemo nove storitve za diagnostiko in rehabilitacijo športnikov, rekreativcev in bolnikov lokomotorne aparata. Kratkoročno krepitev povezovanja z ZZZS hkrati pa postavljanje programov naravnane samoplačnikom.

Športni programi so intenzivno se razvijajoč segment ponudbe tako na amaterskem-rekreativnem področju, kot tudi profesionalnem delu. V ta namen bomo krepili programe in izgrajevali infrastrukturo namenjeno tem dejavnostim. Tesna povezava le teh pa je preko zdravstva (priprave, preventiva, kurativa) in trendovskih »team building« programov za katere so potrebni »ekstremni pogoji« (plezalne stene, adrenalinski park...).

Področje wellnesa in storitev beauty centra pomeni razvoj individualnih programov najvišjega kakovostnega razreda in spremljavo svetovnih trendov ter zadovoljevanje potreb povpraševanja.

Na področju odvisnih družb v Sloveniji bomo na lokaciji Kopa in Žusterne predvsem skozi dvigovanje kakovosti storitev in korekcije infrastrukture ter širitve ugodne lokacije naprej razvijali produkte za počitek, kopališki turizem 365 dni v letu in poslovni turizem ter predvsem z doseganjem sinergije med ponudbo obale in ponudbe Term dosegali želene učinke na domačem predvsem pa na tujih trgih.

Na lokaciji Term Iliđa pričakujemo predvsem z ustrezno tržno-komunikacijo ustrezne učinke prodaje in pozicioniranje novega subjekta v okolje.

Marina Portorož bo skozi fazno izvedbo zastavljenega projekta Marina City Center postala kvalitativno in vsebinsko najpopolnejši center na Slovenski obali in najkakovostnejša marina v severnem delu Jadrana hkrati pa skozi prizmo lokacije vrhunski ponudnik namestitvenih kapacitet v Portorožu.

Produktno paleto, ki smo jo razvili v Sloveniji in nam jo je tržišče ustrezno verificiralo in ustrezen ter potreben know-how bomo po segmentih prenesli v obliki vlaganj na tržišča v tujini (nekdanja Jugoslavija) z specifično dinamiko razvoja v lokalnem okolju in si s tem zagotovili dolgoletni primarni položaj na teh tržiščih (BiH, SCG,..).

Razvoj novih storitev kot odsev pridobljene in obnovljene infrastrukture na lokaciji Mokric bo poskrbel za nov produkt Golf-resorta, ki bo gostu ponujal zaokroženo paleto storitev s področja golfa, wellnesa, vrhunske kulinarike in poslovnega turizma.

Družba ima velik potencial za nadaljnjo fizično rast, uresničiti namerava osnovne investicijske cilje:

Povezovanja, prevzemi, naložbe na JV trgih

Nadaljevali bomo delo na projektih, ki bodo zagotavljali rast družbe kot eni osnovnih usmeritev in zagotovili neposredno večanje vrednosti za delničarje.

Za zagotovitev ustrezne rasti in ustreznega tržnega deleža, kot tudi disperzije rizika v poslovanju in naložbah bo družba permanentno preučevala možnost prevzemov in povezovanj v sorodnih družbah na področju zdraviliško turistične dejavnosti tudi izven meja Slovenije. Tako si z obsegom in kakovostjo želimo obvladovati del turistične panoge v državah nekdanje Jugoslavije, kot eden ključnih ponudnikov.

OSKRBA Z IZDELKI – NABA VA

V nabavi obvladujemo proces od načrtovanja potreb, nabave reprodukcijskega in drugega materiala, proizvodnje učinkovin in končnih izdelkov ter kontrole kakovosti do skladiščenja in izvedbe storitev kupcem.

V prvi vrsti bomo optimirali sinergijske učinke znotraj skupine na predmetnem področju.

Na nabavnem področju klasični kupoprodajni odnos vse bolj nadomeščamo s partnerstvom z dobavitelji. Prizadevamo si da imamo za vsak ključni vstopni material po 2 ali 3 dobavitelja, kar nam na eni strani omogoča trdnejšo partnersko povezavo, na drugi pa zagotavlja varnost zanesljivost in konkurenčnost dobav.

KAKOVOST

Kakovost v najširšem smislu ustvarjamo, ohranjamo in smo zanjo odgovorni vsi zaposleni. Tako je kakovost kot jo razumemo in s kakršno živimo prerasla okvire standardov predpisov in navodil saj je postala del vsakdanjih opravil in stalna spremljevalka našega življenja.

Samo na tak način lahko zagotavljamo spoštovanje predpisanih hotelskih, zdravstvenih standardov ter njihove zahteve in navodila vgrajujemo v naše storitve in izdelke. Tak pristop podpira doseganje poslanstva in vizije.

Celovit sistem vodenja bomo opisali v poslovniku kakovosti ki bo iz istih načel obravnaval različne vidike poslovanja.

Nenehne izboljšave, ki nam jih na eni strani narekujejo standardi, na drugi pa naša zavezanost njim, so gonilna sila napredka in stalnega dvigovanje kakovosti na vseh področjih delovanja skupine. Uvajali in širili ga bomo tudi v odvisne družbe doma in v tujini.

SKRB ZA ZAPOSLENE

Zavedamo se da bo naša poslovna uspešnost odvisna od zaposlenih prav zato bomo sistematično skrbeli za njihov kakovosten izbor zaposlitev osebnotni in strokoven razvoj ter za nadaljnje izobraževanje in usposabljanje kar bo podjetju omogočalo doseganje postavljenih poslovnih ciljev posamezniku pa osebnotno rast in uveljavitev na strokovnem področju.

Kadrovanje

Zahtevane cilje bomo lahko uresničili s pospešenim zaposlovanjem novih delavcev predvsem v marketingu in prodaji ter gostinstvu in zdravstvu.

Izobraževanje

Uspešno nastopanje na novih in starih tržiščih doma in v svetu, razvoj in trženje novih storitev ter vlaganja v nove zmogljivosti zahtevajo visoko usposobljene delavce in strokovnjake.

V okviru izobraževalnih ustanov v Sloveniji in tujini bomo uresničevali predmetne potrebe.

Razvoj ključnih kadrov

Skrbno bomo dograjevali kompetenčni profil menedžerja ter v okviru načrtovanja razvoja ključnih in perspektivnih kadrov na področju vodenja in stroke bomo zagotavljali njihov kakovosten in sistematičen nabor in razvoj. Organizirali bomo šolo vodenja za vodje na višji, srednji in operativni ravni kar bo omogočalo sistematičen in učinkovit osebni razvoj ter uporabo novega znanja za učinkovito vodenje in razvoj delavcev.

Organizacijska klima

Uspeh podjetja bo odvisen od znanja, ustvarjalnosti in odgovornosti vsakega zaposlenega. Ustvarjali bomo okolje, ki spodbuja strokovno in osebnostno rast naših zaposlenih. Želimo doseči veliko pripadnost podjetju, dober odnos do kakovosti in splošno zadovoljstvo zaposlenih.

Skrb za zaposlene

Težili bomo k majhni bolniški odsotnosti - preko skrbnega reševanja zdravstvenih in drugih težav delavcev ter preventivne skrbi za zdravje vseh zaposlenih. Zavedamo se pomena preventivnih rekreativnih in družabnih programov zato bomo zaposlene vzpodbujali k preventivnim športnim dejavnostim.

VAROVANJE OKOLJA

Osnovna načela trajnostnega razvoja bomo uresničevali z veliko skrbjo do okolja. Smo del širšega družbenega okolja, ki nam omogoča uspešno delovanje hkrati pa nam postavlja določene omejitve.

Posebno pozornost bomo namenili sanaciji in ureditvi vrtin termalnih vodnih virov in zagotovili ustrezne rezerve za nemoteno poslovanje. Hkrati bomo nadzorovali naše ravnanje do okoljskih vod še posebej z vidika uvajanja novih tehnologij ne samo na področju eksploatacije, ampak tudi varovanja.

Ravnanje z odpadki

Z ureditvijo nove sortirnice in ločenega zbiranja odpadkov bomo dolgoročno zmanjšali kvalitativno in kvantitativno obremenitev okolja ter transport predvsem pa stroške s tega naslova.

ENERGIJA

Izvedli bomo celovit energetski pregled podjetja. Ta nam bo dal smernice za nadaljevanje projektov učinkovite rabe energije (predvsem plina in elektrike). Z racionalizacijo in uvedbo učinkovitejših tehnologij bomo zmanjševali porabo energentov.

RAZVOJ INFORMACIJSKE PODPORE

Govorili bomo o celoviti prenovi procesov na področju finančnega in materialnega poslovanja kar bo vključno z uvedenim kontroligom prineslo tudi večjo preglednost poslovnja podjetja.

Sledili bomo tehnološki prenovi oz. zamenjavi starih sistemov, ki slonijo na zastareli tehnologiji.

Cilj bo vzpostavitev enotnega okolja za skupino kar bo povsod omogočalo enostavno in varno komunikacijo in uporabo aplikacij s katerim bomo našim sodelavcem zagotavljali podporo pri promociji naših storitev.

DRUŽBENA ODGOVORNOST

Zaposleni bomo s svojim gospodarskim razvojem pomembno oblikovali prostor v katerem delujemo zato bomo kot eno svojih temeljnih vrednosti ohranili odgovornost do skupnosti v kateri delamo in živimo. Sredstva bomo usmerjali v izobraževanje, kulturo in šport.

Podpirali bomo tudi posamezne dejavnosti zunaj naših meja – na naših ključnih tržiščih.

Zlasti tesno bomo povezani z lokalno skupnostjo iz katerih prihaja glavna naših zaposlenih. Svojo pripadnost in vpetost v širšo družbeno skupnost bomo dokazovali z različnimi oblikami vključevanja v številne projekte v Sloveniji in zunaj nje.

Sledili bomo osnovnemu načelu, biti najboljši in najuspešnejši v panogi, kakovostno in učinkovito ustvarjati ter zagotavljati rast vrednosti za delničarje.

Mladen Kučič
Generalni direktor
Terme Čatež d.d.