

*Coca-Cola Beverages Česká republika, spol. s r.o.*  
člen skupiny  
**Coca-Cola HBC**



Zpráva o sociální odpovědnosti společnosti

2006

# Úvod

Představení společnosti Coca-Cola Beverages Česká republika, spol. s r. o.









Vážení čtenáři,

dovolte mi, abych vám nabídl Zprávu o sociální odpovědnosti naší společnosti v České republice za rok 2006 – souhrn informací, které hovoří nejen o naší firmě, ale také o našem okolí, o komunitách, které podporujeme, o našich zaměstnancích a pracovním prostředí, které společně tvoříme a vylepšujeme, o životním prostředí a programech, které implementujeme na jeho ochranu, či o našich spotřebitelích a zákaznících, jejichž preference sledujeme a na jejichž přání reagujeme.

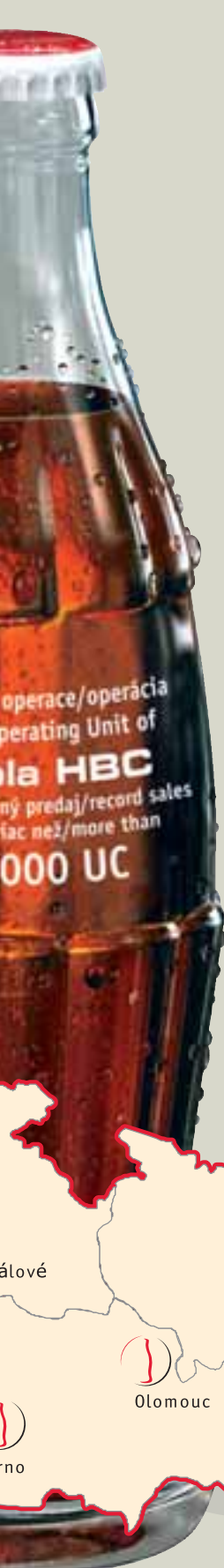
Pevně věřím, že takto shrnuté informace vám nabídnou širší pohled na naši společnost a činnosti, které sice nejsou často zmiňovány, ale které jsou v našem firemním vnímání stejně důležité jako například ukazatele prodeje či interní finanční analýzy. Cítíme se být součástí české přítomnosti a chceme přispět svou měrou k rozvoji společnosti kolem nás.

Tomáš Kadlec,  
generální ředitel

### Prodej nápojů společnosti Coca-Cola v milionech litrů v České republice







Coca-Cola Beverages Česká republika (CCB ČR) je členem skupiny Coca-Cola Hellenic Bottling Company (CCHBC), jednoho z největších světových producentů značkových nápojů společnosti The Coca-Cola Company, který operuje ve 28 zemích Evropy, Asie a Afriky. V České republice spolupracujeme s více než 40 000 zákazníků. Provozujeme deset obchodních a distribučních center (viz mapka), jejichž prostřednictvím dovážíme naše výrobky obchodním partnerům a díky nim i konečným spotřebitelům. Zaměstnáváme více než 1200 zaměstnanců a na každé pracovní místo navazuje několik dalších v rámci našich dodavatelsko-odběratelských vztahů.

## *Coca-Cola Beverages Česká republika*

Coca-Cola Beverages Česká republika, spol. s r. o.  
Českobrodská 1329  
198 21 Praha 9-Kyjje  
Tel.: +420 283 015 111  
Fax: +420 281 862 018  
IČO: 41189698  
DIČ: CZ41189698  
www.coca-cola.cz  
vnejsi-vztahy.cz@cchbc.com

### Poslání společnosti CCHBC

My, zaměstnanci společnosti  
Coca-Cola Hellenic Bottling Company, budeme

- poskytovat osvěžení našim spotřebitelům
- partnery našim zákazníkům
- vytvářet hodnoty pro naše akcionáře
- ...a obohacovat život místních komunit

## **Coca-Cola HBC**





## Společensky odpovědná firma

Cílem společnosti Coca-Cola Beverages Česká republika jako člena skupiny Coca-Cola Hellenic Bottling Company je být nejen komerčně úspěšnou, ale též dodržovat etické a morální zásady a být sociálně a ekologicky zodpovědnou.

Tento závazek společenské odpovědnosti je podložen programem Citizenship@Coca-Cola – společným prohlášením o závazcích a principech, které vydala společnost The Coca-Cola Company, Coca-Cola Hellenic Bottling Company a ostatní klíčoví výrobci. Tyto závazky a principy jsou základem činnosti firmy a také základem této zprávy. Citizenship@Coca-Cola stojí na čtyřech základních pilířích: pracovní prostředí, tržní prostředí, životní prostředí a spolupráce s komunitami.



- **Pracovní prostředí:** vytvářet otevřené a vstřícné prostředí, kde pracují vysoce motivovaní, produktivní a odhodlaní zaměstnanci.

- **Tržní prostředí:** nabízet takové produkty a služby, které vycházejí z potřeb našich spotřebitelů a pomáhají našim zákazníkům v podnikání.

- **Životní prostředí a zajišťování kvality:** řídit naše podnikání takovým způsobem, který chrání životní prostředí, a integrovat principy udržitelného rozvoje do rozhodování a procesů.

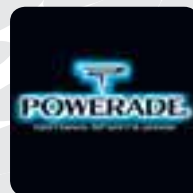
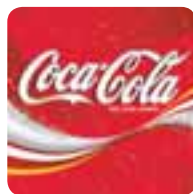
- **Spolupráce s místními komunitami:** investovat čas, znalosti a zdroje, a být tak svému okolí nejen ekonomickým přínosem, ale také podporovat soužití s komunitami pomocí lokálně významných aktivit.





## Osvěžující nápoje

V naší nabídce lze nalézt sycené nealkoholické nápoje, balené vody a vody s příchutí, džusy, nektary, sportovní a energetické nápoje, nápoje na bázi kávy, čaje i léčivých bylin. Naším cílem je, abychom byli na dosah ruky pokaždé, když někdo dostane chuť na nealkoholický nápoj, a abychom vždy nabídli takový nápoj v takovém balení, který se pro danou chuť, náladu a příležitost hodí nejlépe.



000.000 UC



# Pracovní prostředí

The background is a solid yellow color. It features a repeating pattern of stylized suns with wavy, irregular edges. A large, semi-transparent dragonfly is positioned diagonally across the center of the page, its body and wings overlapping the sun patterns.





## Společnost CCB ČR se řídí zásadními principy a pravidly:

- vytvářet silný vztah s našimi zaměstnanci prostřednictvím otevřené komunikace
- jednat se zaměstnanci s úctou a respektem
- zajišťovat bezpečnost a ochranu zdraví při práci
- podporovat se vzájemně k co nejlepšímu výkonu
- odměňovat zaměstnance na základě jejich výkonu
- nabízet zaměstnancům příležitost k osobnímu a profesnímu rozvoji
- řídit se zákony platnými v České republice.

## Pravidla obchodního chování

Zaměstnanci společnosti CCHBC se řídí tzv. Pravidly obchodního chování, která platí pro ředitele, vedoucí pracovníky i řadové zaměstnance firmy Coca-Cola Hellenic Bottling Company a všech jejích dceřiných společností. Tato pravidla pomáhají zaměstnancům jednat tak, aby to bylo v souladu se všemi zákony a vnitřními předpisy společnosti CCHBC. Každý zaměstnanec při nástupu do společnosti obdrží jeden výtisk Pravidel obchodního chování, do něhož může nahlédnout vždy, když si v nějaké situaci není jistý: co je a co není střet zájmů, jakou pozornost lze přijmout a co je již úplatkem, jak používat majetek společnosti atd.







037

### **Postup při zaměstnávání**

V naší společnosti podporujeme princip rovných příležitostí. Výběr je prováděn bez ohledu na rasu, barvu pleti, náboženské vyznání, pohlaví, sexuální orientaci, státní příslušnost či národnost. Dodržujeme všechny příslušné zákony, které se vztahují k postupům při zaměstnávání.

### **Osobní růst**

Naším zaměstnancům poskytujeme neomezenou příležitost, aby přispěli k našemu úspěchu svou osobní účastí. Věříme, že pro kvalitu práce každého zaměstnance je třeba, aby se všichni učili při práci a školili se tak, aby získali potřebné schopnosti. Zaměstnancům umožňujeme různá školení podle potřeb jejich profese pro rozvoj tzv. měkkých (např. prezentační či komunikační dovedností) nebo tvrdých dovedností (zvyšování znalostí práce na PC, technická školení či kurzy angličtiny). Každý nově nastupující zaměstnanec prochází školením nazvaným „Orientation & Induction“, jehož prostřednictvím se dozví všechny důležité informace o fungování společnosti. Na pozice specialistů či manažerů se vždy vypisují interní výběrová řízení a každý zaměstnanec má možnost se do nich přihlásit.

### **Záznamy o zaměstnancích**

Společnost pečlivě ochraňuje důvěrnost údajů o zaměstnancích tak, že zaměstnancům spravujícím registry s osobními údaji povoluje shromažďovat pouze údaje potřebné k tomu účelu, ke kterému byly registry založeny, a jejich využívání povoluje pouze oprávněným osobám, a to k legitimnímu využívání pro potřeby firmy. Zaměstnanci si mohou prověřit (a v případě potřeby požádat o opravu) všechny informace ve svých osobních spisech s výjimkou důvěrných doporučujících dopisů, materiálů vztahujících se k dalším zaměstnancům, materiálů souvisejících s vyšetřováním a auditem, pokud není příslušnými zákony stanoveno jinak. Společnost dodržuje všechny příslušné zákony, které se vztahují k záznamům o zaměstnancích a k osobním spisům.

### **Rada zaměstnanců**

Rada zaměstnanců v CCB ČR reprezentuje zaměstnance a zajišťuje komunikaci mezi nimi a vedením společnosti. Členové rady jsou voleni zaměstnanci v tajné volbě jednou za tři roky. Rada funguje v České republice již více než 10 let a od roku 2005 je součástí Evropské rady zaměstnanců společnosti CCHBC, ve které má své zástupce.





## Odměňování

Odměňování zaměstnanců společnosti CCB ČR je založeno na principu celkové odměny, v němž je pravidelná fixní mzda jen základní složkou, na niž dále navazuje variabilní složka odměny, jejíž výši mohou zaměstnanci ovlivňovat svým pracovním výkonem, a nefinanční benefity. Za jeden z hlavních benefitů považujeme příležitost ke vzdělávání a rozvoji. Kromě standardních benefitů, jako je kupříkladu příspěvek na stravování, nápoje pro zaměstnance zdarma, týden dovolené navíc a podobně, mají naši zaměstnanci možnost zapojit se do programu nákupu zaměstnaneckých akcií a přímo se tak podílet na výsledcích celé společnosti.

### CELKOVÁ ODMĚNA

AKCIOVÝ PROGRAM	3 %
NEFINANČNÍ BENEFITY	10 %
VARIABILNÍ SLOŽKA MZDY (BONUSY, PŘÍPLATKY)	10–40 %
ZÁKLADNÍ MZDA	55–85 %

## Průzkumy spokojenosti zaměstnanců

Společnost CCHBC každý rok zjišťuje spokojenost a motivovanost svých zaměstnanců pomocí anonymně vyplňovaných dotazníků, které zpracovává nezávislá společnost. Výsledky průzkumů se prezentují všem zaměstnancům společnosti a na základě těchto výsledků jsou implementovány příslušné změny a vylepšení.

## Firemní komunikace

Komunikace ve společnosti CCB ČR je otevřená a jejími hlavními komunikačními nástroji jsou:

- Zaměstnanecký časopis Kompas/Coctail, který vychází čtyřikrát ročně a v němž se lze dočíst o novinkách ve firmě, o zajímavých projektech či lidech, o úspěších obchodních zástupců na trhu atd. Příspěvatelem se může stát každý zaměstnanec, který o to projeví zájem.



- Intranet, na němž jsou veškeré kontakty, zveřejňují se na něm oznámení o personálních změnách (postupy na jiné pozice, noví kolegové) a volných pracovních pozicích (interní konkurzy), reporty či fotografie z firemních akcí.
- Nástěnky, na kterých si i zaměstnanci bez přístupu k počítačům mohou přečíst interní oznámení či konkurzy nebo pozvánky na různé firemní akce.

V pravidelných intervalech se konají setkání managementu se všemi zaměstnanci jak ve výrobním závodě, tak na pobočkách. Členové nejvyššího vedení společnosti na těchto setkáních prezentují činnost společnosti a její výsledky, zaměstnanci mají možnost se zeptat na cokoliv, co je zajímavé.

## Bezpečnost a ochrana zdraví při práci

CCB ČR zahájila v roce 2005 uplatňování tzv. Politiky BOZP, ve které se zavázala k plnění základních požadavků v této oblasti:

### – Identifikovat rizika, vyhodnocovat a přijímat opatření k jejich omezování

1. strategický program snižování hluku při výrobě (protihlukové boxy, audio program zdraví)
2. program ochrany zdraví: fyzioterapie, cvičení, očkování, systém preventivních zdravotních prohlídek.

### – Získat interní audit OHSAS 18 001

OHSAS je zkratka pro Occupational Health and Safety Assessment Series, což je systém řízení bezpečnosti a ochrany zdraví při práci. Ten stanovuje požadavky na systém řízení bezpečnosti a ochrany zdraví při práci, pomocí něhož může firma řídit svá rizika pro bezpečnost a ochranu zdraví při práci a zlepšit svou výkonnost v oblasti bezpečnosti práce. Společnost CCB ČR získala tento certifikát v červnu 2006.

### – Soustavně zvyšovat požadavky na snižování pracovní úrazovosti a stanovených měřitelných ukazatelů BOZP, dosáhnout úrovně v oblasti BOZP srovnatelné s úrovní zemí EU

CCB ČR se daří meziročně snižovat počet pracovních úrazů, od roku 2000 klesl jejich počet o 46 %. Několik let již nebyl zaznamenán žádný těžký nebo smrtelný úraz.

### – Propagovat BOZP

Společnost CCB ČR pravidelně organizuje znalostní soutěže pro zaměstnance či ankety, ve kterých zjišťuje spokojenost např. s pracovním prostředím. Duben byl vyhlášen Měsícem BOZP, v jehož rámci se pořádají Dny otevřených dveří BOZP, zaměstnanci mají možnost si např. nechat změřit obsah cholesterolu či ostrost zraku atd. Na intranetu je funkční stránka oddělení BOZP, kde lze kromě různých legislativních informací nalézt např. bezpečné pracovní postupy pro zaměstnance na různých pozicích a v různých odděleních.

Coca-Cola HBC

## SOUTĚŽ BOZP

**Co dělat, pokud chcete vyhrát?**

1. Vyplní správně soutěžní otázku, účastníci evakuace vyplní ankety, otázky k evakuačním cvičením.
2. Odeslat vyplněný dotazník mailem nebo vhodit vyplněný kupon do sběrné skříně umístěné vedle informačních tabulí BOZP v místě vstupu do výrobních prostor, na osobní vidění, u schodu do kanceláří expeditce a nebo přímo v kanceláři odd. BOZP.
3. Mit štěstí při losování.

**UZÁVĚRKA SOUTĚŽE JE 23. 4. 2006  
LOSOVÁNÍ PROBĚHNE 27. 4. 2006  
na dny otevřených dveří BOZP  
VÍTEZ BUDE VYHLÁŠEN 30. 4. 2006**

**VÝHRA V DUBNU:**

**POUKÁZKA  
NA  
500 Kč**



Měření obsahu cholesterolu v krvi v rámci Dne otevřených dveří BOZP.



# Životní prostředí a zajišťování kvality









## Náš závazek

Náš závazek k ochraně životního prostředí a k zajišťování vysoké kvality naší produkce prostupuje celou naší organizací. Náš systém ochrany životního prostředí a kontroly kvality vyžaduje zapojení zaměstnanců na všech úrovních. Dodržujeme nejen veškeré zákonem ukládané předpisy, procesy či limity, ale mnohé z činností, na které klademe důraz, jsou podloženy mnohem přísnějšími předpisy, které jsme se zavázali dodržovat v rámci tzv. Coca-Cola systému kvality (The Coca-Cola Quality System, TCCQS).

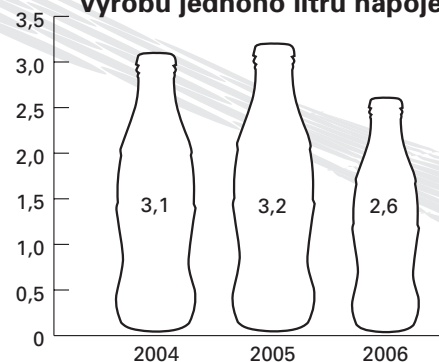
Společnost CCB ČR je certifikována dle norem ISO 9001 a ISO 14001, má zavedený a implementovaný systém HACCP dle vyhlášky č.147/1998 Sb. o způsobu stanovení kritických kontrolních bodů v technologii výroby.

## Ochrana životního prostředí

Norma ISO 14001, která se vztahuje k environmentálnímu managementu, stanovuje operační postupy a procesy, které musí dodržovat každá certifikovaná společnost. Velký důraz je kladen na co nejlepší přístup k životnímu prostředí, které nás obklopuje.



### Počet litrů vody použitých na výrobu jednoho litru nápoje



V dlouhodobé perspektivě chceme dále snižovat množství vody použité na litr vyrobeného nápoje.



## Nakládání s odpady, vodou a energií

Naším cílem je minimalizovat spotřebu energie a množství odpadních vod. Snažíme se snižovat množství produkovaných odpadů a také zvyšovat podíl recyklovaného odpadu. Důsledně třídíme odpad, a to nejen odpad pocházející z výroby či skladu, ale i ten běžný kancelářský – v prostorách kanceláří jsou nainstalovány kontejnery na tříděný odpad a zaměstnanci jsou osvětou vedeni k tomu, aby odpad správně třídili.

## Ochrana ovzduší a ozonové vrstvy

V minulých letech proběhl náročný projekt zaměřený na stahování freonu R12 z našich chladicích zařízení, která jsou umístěna na trhu u našich zákazníků. Freon R12 patří do skupiny hydrofluorokarbonů, které velmi negativně ovlivňují ozonovou vrstvu. Tento freon byl nahrazen ekologicky šetrným chladicím médiem. Jednalo se o 6447 zařízení a celkové náklady dosáhly částky 1 609 420 Kč.

## Prevence a omezování znečištění

V roce 2006 jsme získali povolení IPPC (Integrated Pollution Prevention and Control). Účelem procesu IPPC je docílit integrované prevence a omezování znečištění vznikajícího v důsledku průmyslových činností, tzn. vyloučit anebo alespoň snížit emise z průmyslových činností do ovzduší, vody a půdy včetně opatření týkajících se odpadů v zájmu dosažení vysoké úrovně ochrany životního prostředí.

## Hodnocení dodavatelů

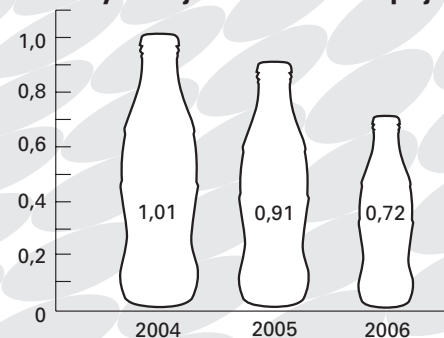
V rámci zavedeného systému kvality a ochrany životního prostředí dle norem ISO 9001 a ISO 14001 pravidelně hodnotíme naše dodavatele, přičemž jedním z hledisek, podle nichž jsou naši dodavatelé hodnoceni, je vedle kvality také přístup k životnímu prostředí (tzn. zavedení environmentální systém dle ISO 14001, členství ve sdružení EKO-KOM atd.).

## Stromy pro život

Abychom pomáhali obnovovat naše lesy, zapojili jsme se do ekologického programu zaštitěného Ministerstvem životního prostředí ČR a Fakultou lesnickou a environmentální České zemědělské univerzity v Praze. S každou koupenou paletou kancelářského papíru se zavazujeme podpořit vysazení nových stromů – v roce 2006 to bylo 196 stromů vysazených na Šumavě, v Beskydech a ve Vysokých Tátrách. Zároveň díky novým technologiím více využíváme dokumenty v elektronické podobě, díky čemuž snižujeme spotřebu papíru.



Spotřeba energie v MJ na výrobu jednoho litru nápoje



# EKO-KOM

AUTORIZOVANÁ OBALOVÁ SPOLEČNOST



## EKO-KOM

Naše společnost je výrobcem nápojů v mnoha různých druzích obalů dle preferencí našich spotřebitelů – od skleněných láhví a aluminiových plechovek až po kombinované či plastové obaly, které sami vyrábíme. Všechny tyto obaly jsou bez výjimky recyklovatelné. Za důležitý prvek ochrany životního prostředí proto považujeme třídění a recyklaci těchto obalů. Cílem je naplnění evropské směrnice 94/62 EC o obalech a obalových odpadech.

V České republice je naše společnost zapojena do integrovaného Systému sdruženého plnění EKO-KOM, na jehož vzniku se také podílela. Obalový odpad je v tomto systému chápán jako nedílná součást komunálního odpadu a tvoří v něm přibližně jednu třetinu. Komunální třídění odpadu prostřednictvím sítě barevných kontejnerů je dnes dostupné 97 % české populace a z hlediska geografického pokrytí je jedním z nejlepších v Evropě.

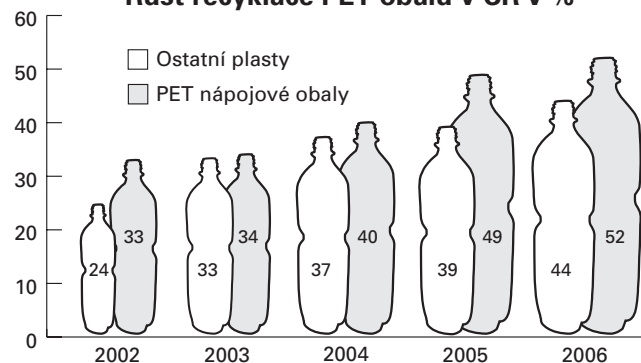
Za rok 2006 se systému podařilo dosáhnout více než 50% recyklace PET obalů a 44% recyklace plastových odpadů, čímž se Česká republika zařadila na druhé místo v Evropě.

**ZELENÝ BOD**



Ochrannou známku „zelený bod“ najdete na každém našem obalu – její přítomnost dokládá příslušnost k systému EKO-KOM.

## Růst recyklace PET obalů v ČR v %



Recyklace PET obalů v ČR za poslední roky roste – usilujeme o to, aby rostla i nadále.

## Podíl obalových odpadů na celkovém objemu komunálního odpadu



Obalové odpady tvoří v ČR objemově přibližně jednu třetinu komunálního odpadu.





## System kontroly kvality

Kontrolu kvality našich výrobků zabezpečuje tým odborníků z oddělení kvality, kteří mají příslušné odborné vzdělání. Systém monitorování kvality je velmi precizně propracovaný a prověřený léty praxe. Veškerá naše produkce prochází několika stupni důkladné kontroly kvality – vstupní suroviny a materiály, voda, výrobní zařízení. V průběhu výroby se v pravidelných intervalech odebírají kontrolní vzorky, z každé výrobní šarže se uchovávají departážní vzorky pro možnost pozdější kontroly. Laboratoř funguje 24 hodin denně, sedm dní v týdnu. Každoročně jsme auditováni nezávislou auditorskou společností SGS, která prověřuje náš systém kvality a jeho funkčnost v rámci celé společnosti.

## Špičková technologie

V této činnosti nám pomáhá řada špičkových přístrojů, využívajících nejmodernější technologie při měření kvalitativních parametrů našich výrobků. Jmenujme alespoň některé zástupce – kapalinový chromatograf, který využíváme k měření obsahu kofeinu v nápoji Burn. Dalším zástupcem je zařízení Piovan, na němž se principem plynové chromatografie měří obsah acetaldehydu v námi vyráběných PET preformách. Preformy jsou předlisky, z nichž se následně vyfukovacím procesem vyrábějí PET lahve, do nichž plníme naše nápoje. Naše výrobky podléhají také velmi přísné mikrobiologické kontrole.

## Kontrola kvality nekončí ve skladu

Kontrolu kvality našich nápojů neprovádíme jen ve výrobě, ale také na trhu. Tým obchodních zástupců pravidelně kontroluje kvalitu našich produktů u našich zákazníků, tj. v restauracích, barech, kinech či obchodech tak, aby každý, kdo si náš nápoj koupí, měl jistotu prvotřídní kvality.





# Tržní prostředí

The background of the slide is a light blue color with a repeating pattern of Sprite bottle caps. The caps are arranged in a grid, with some appearing slightly more prominent than others. In the lower-left quadrant, there is a stylized illustration of a glass of Sprite with a straw. The glass is filled with a bubbly liquid, and the straw is inserted into it. The overall aesthetic is clean and modern, with a focus on the brand's identity.





## Naše poslání

Naším posláním je nabízet osvěžení našim spotřebitelům, být partnery našim zákazníkům, a pomáhat jim tak v jejich podnikání. Pro naplnění tohoto poslání dodržujeme tyto základní principy:

- zasloužit si důvěru našich spotřebitelů tím, že nabízíme vysoce kvalitní produkty a služby, které uspokojí jejich potřeby a hodí se k jejich životnímu stylu
- podporovat naše obchodní partnery na lokální i globální úrovni tím, že budujeme spolehlivé, soudržné, vzájemně přínosné vztahy
- dělat marketing s respektem k ekonomickému, sociálnímu a kulturnímu prostředí dané země.

## Portfolio nápojů

Společnost CCB ČR nabízí svým zákazníkům a spotřebitelům široké portfolio produktů ve všech hlavních kategoriích nealkoholických nápojů v různých baleních vhodných pro veškeré příležitosti.

Kompletní přehled naleznete v závěru této zprávy.

## Portfolio balení

Stejně, jako je široká nabídka nápojů, tak i druhy balení odpovídají spotřebitelským preferencím. V nabídce našich produktů jsou skleněné vratné lahve o obsahu 0,2; 0,25 a 0,33 l, plechovky o obsahu 0,25 a 0,33 l, PET lahve o objemech 0,5; 1; 1,5 a 2 l, kartonové obaly pro džusy, ale i skleněné lahve, umožňující opětovné uzavření, používané pro značku Cappy. Všechny obaly našich nápojů jsou bez výjimky recyklovatelné.







### Odpovědný marketing – závazky UNESDA<sup>(1)</sup>

Naše společnost se i v České republice hlásí k odpovědnému marketingu skrze své členství v evropské nápojové asociaci UNESDA a dodržuje následující dobrovolné závazky:

- neumísťuje v médiích jakoukoli reklamní komunikaci zaměřenou na děti do 12 let
- vystřihá se přímého reklamního oslovení dětí, aby přesvědčovaly rodiče ke koupi firemních výrobků.

Naše společnost dále prosazuje dobrovolné závazky asociace UNESDA vůči Evropské platformě aktivit v oblasti stravy, fyzických aktivit a zdraví<sup>(2)</sup>. Aby naplnila tyto závazky, rozhodla se od počátku roku 2007 dále neprodávat sycené nealkoholické nápoje v českých základních školách a nahradit je jiným portfoliem (balené vody, džusy, jiné nápoje v nízkokalorických verzích apod.) v uzavíratelných baleních, která umožňují kontrolu spotřeby. Proces výměny proběhl v roce 2006 na všech českých základních školách.

<sup>(1)</sup> UNESDA: Union of European Beverages Associations (konfederace evropských asociací výrobců nealkoholických nápojů)

<sup>(2)</sup> EU platform for action on diet, physical activity and health.



## Péče o naše zákazníky

Společnost CCB ČR nabízí svým zákazníkům nejen nápoje, ale i široké spektrum služeb, které zvyšují komfort při prodeji zboží konečným spotřebitelům, a tím pomáhají prodejčům v jejich podnikání.

### Zařízení

Službou, která na první pohled vypadá samozřejmě, je zapůjčování prodejních zařízení. Nejviditelnější a nejoblíbenější jsou chladicí zařízení, která nabízíme v mnoha variantách, aby vyhověla potřebám všech našich zákazníků. Dále jsou to zařízení na čepování našich nápojů, tzv. postmixy. Tato zařízení jsou u zákazníků odborně instalována na náklady společnosti CCB ČR a bezplatně je též prováděna pravidelná údržba a servis. Servis je navíc zajišťován do 24 hodin od nahlášení poruchy na bezplatnou zákaznickou linku. Nabízíme též možnost umístění nápojových automatů a jejich pravidelné doplňování, samozřejmě včetně údržby a servisu v případě poruchy.

## Komunikace se zákazníky

Snaha nalézt optimální způsob zákaznického servisu se zrcadlí i ve způsobu komunikace se zákazníkem. O každého zákazníka se stará konkrétní kvalifikovaný obchodní zástupce, který ho navštěvuje v pravidelných cyklech, které nejsou delší než jeden měsíc. Při svých pravidelných návštěvách plní obchodní zástupci CCB ČR zejména roli odborného poradce, který je schopen poradit, jaký sortiment a v jakém balení je pro danou provozovnu z hlediska zákazníka i spotřebitele optimální. Navrhne a dodá vhodné materiály na podporu prodeje, zajistí nejvhodnější prodejní zařízení a seznámí zákazníka s tím, jak nejlépe uspořádat v zařízení naše zboží s ohledem na jeho prodejnost, navrhne a zajistí optimální objednávku, vyřídí veškerou nutnou administrativu potřebnou k zajištění závozu, zkontroluje expirace produktů na provozovně, funkčnost a čistotu prodejního zařízení i dalších materiálů na podporu prodeje, vyřídí případné reklamace, seznámí zákazníka s novinkami, speciálními nabídkami i s promočními akcemi pro zákazníky či spotřebitele.







### **Tréning obchodních zástupců**

Všichni obchodní zástupci jsou pečlivě vybíraní ze zájemců na základě vícestupňových výběrových řízení a v mnoha případech i nezávislých hodnotících (tzv. assessment) center. Předtím, než poprvé vyjedou ke svým zákazníkům, absolvují pětidenní tzv. Orientation & Induction program, během kterého získají jak všeobecné informace o fungování firmy, tak základní znalosti potřebné pro vykonávání své práce. Poté absolvují měsíční zaškolování při spolujždách se zkušeným obchodním zástupcem, během kterých poznají svůj budoucí rajon a seznámí se se svými novými zákazníky. Tím však jejich rozvoj nekončí, naopak. Během svého působení absolvují tréninky obchodních dovedností, komunikačních dovedností nebo vyjednávání, ale učí se i takové praktické věci, jako například jak sestavit závěsný regál na naše nápoje.

### **EXPAT**

Kvalita práce obchodních zástupců, a tudíž i úroveň poskytovaného servisu je pravidelně měřena prostřednictvím nástroje zvaného EXPAT (Execution Performance Analysis Tool). Na náhodně vybraných provozovnách se do stanoveného formuláře zaznamenávají kódy podle daného klíče, díky kterým můžeme objektivně změřit, jaká je kvalita poskytované podpory prodeje. Tohoto měření se účastní pracovníci neobchodních oddělení, kteří nejenže získají bližší představu o práci obchodních zástupců, ale často pomohou obchodnímu oddělení svými postřehy nezátíženými „obchodnickou rutinou“.







### Telefonické centrum služeb

Pracovníci telefonického centra služeb společnosti CCB ČR přijímají od zákazníků objednávky, informují je o novinkách, přijímají hlášení o poruchách našich zařízení a předávají je servisnímu oddělení, zjišťují spokojenost zákazníků s poskytovaným servisem a tyto informace okamžitě vyhodnocují pomocí unikátního, na míru vytvořeného programu TELVIS. Telefonické centrum služeb také zajišťuje Infolinku, jejíž číslo je na etiketách všech našich produktů, na které mohou volající dostat informace o produktech, o jejich složení, o spotřebitelských soutěžích či o čemkoli dalším, co je zajímavá a co má souvislost se společností CCB ČR. Infolinka (283 015 801) je v provozu 24 hodin denně, a to nikoli prostřednictvím záznamníku, ale našich pracovníků.

### Distribuce zboží k zákazníkům

Velmi významnou službou, kterou CCB ČR nabízí svým zákazníkům, je doprava zboží na místo určení zdarma pro všechny zákazníky – od malých až po ty největší. K dobrému fungování této služby přispívá i to, že většina zboží je na místo určení zavážena vlastními speciálně upravenými nákladními auty, která minimalizují manipulační čas u zákazníků.



### Časopis pro zákazníky

Společnost CCB ČR vydává několikrát do roka časopis „Coca-Cola Svět“, který je určen zákazníkům společnosti a který si klade za cíl zejména přinášet užitečné informace použitelné při jejich každodenní práci, všeobecné informace ze světa nápojů, obchodu, zajímavosti ze systému Coca-Cola, trochu zábavy, ale i možnost vyhrát hodnotné ceny v soutěžích.



### Program odezvy spotřebitelům a zákazníkům

Systém reklamací ve společnosti CCB ČR je podrobně popsán v tzv. standardních operačních postupech a má své přesně dané zákonitosti, z nichž tou nejdůležitější je rychlost. Každá přijatá reklamacie je evidována v reklamačním protokolu a neshodné zboží (tj. takové, které neodpovídá vysokým kvalitativním nárokům společnosti Coca-Cola) je okamžitě vyměněno nebo nahrazeno. Na proces vyřizování reklamací jsou pracovníci obchodního oddělení pravidelně důkladně proškolení.

### www.coca-cola.cz

Základní informace o systému Coca-Cola, o nabídce produktů a o společnosti CCB ČR jsou k nalezení na webových stránkách [www.coca-cola.cz](http://www.coca-cola.cz). Kromě toho se na nich návštěvníci dozvědí o právě probíhajících akcích, jako jsou spotřebitelské soutěže či např. Coca-Cola Školský pohár.





# Spolupráce s místními komunitami

The background is a solid orange color. It features several circular logos with the word "Fanta" in its characteristic script font, arranged in a grid. A dynamic splash of water, rendered in white and light orange, enters from the bottom right and moves towards the center, partially overlapping the logos.

Fanta®







## Naše poslání

**Našeho poslání, tedy obohacování života místních komunit, dosahujeme prostřednictvím dodržování základních principů:**

- podporovat takové iniciativy a partnerství, které jsou důležité pro místní komunity
- naslouchat komunitám, ve kterých působíme, brát v úvahu jejich pohled a potřeby při našem podnikání.

## Dárcovství

V prosinci roku 2000 společnost CCB ČR rozběhla projekt podpory deseti dětských domovů v České republice. Myšlenka dlouhodobé podpory vybraných dětských domovů vzešla z nápadu zaměstnanců společnosti v interním průzkumu, ve kterém si přáli větší angažovanost firmy v charitativní oblasti. Dětské domovy jsme vybrali poblíž měst, ve kterých sídlí naše obchodní či administrativní centra. Jsou to Boršov nad Vltavou, Brno, Brušperk (nyní Frýdek-Místek), Jablonec nad Nisou, Mariánské Lázně, Olomouc, Plzeň, Praha 9, Ústí nad Labem a Vrchlabí.

Celkem je v těchto domovech v tuto chvíli přihlášeno více než 400 dětí. Naším cílem je přispět ke zlepšení každodenního života dětí v domovech. Chceme, aby si děti mohly díky naší podpoře dovolit to, co si běžně mohou dovolit jejich vrstevníci ve škole. Jinými slovy, nechceme přispívat na opravu střechy tělocvičny v domově, ale chceme přispět například na využití volného času dětí v domovech. Kromě dárků pro děti tak domovům pomáháme částkou 2 000 000 Kč ročně při organizaci jejich akcí, přispíváme na výlety dětí, podporujeme individuální zájmy dětí a podobně.

Kromě toho spolupracujeme s mnoha dalšími neziskovými organizacemi z celé ČR. Jsou to např. Zdravotní klaun, Nadační fond Plaváček Juraje a Deány Jakubiskových, kolínské sdružení pro pomoc tělesně postiženým Srdíčko, Haima Ostrava – občanské sdružení pro pomoc dětem s poruchami krvevotvorby, Kontakt bez bariér, Dětské krizové centrum, MŠ, ZŠ a SŠ pro sluchově postižené, Sdružení dobrovolných hasičů Pšánky, APLA – Asociace pomáhající lidem s autismem, Sdružení dobrovolných zdravotnických záchranářů Česká Kamenice a mnohé další.





Sami zaměstnanci CCB ČR každoročně přispívají ze svých prostředků na vybrané aktivity – výtěžky z tombol organizovaných na vánočních večírcích jsou vždy věnovány na dobročinné účely. V roce 2005 byla částka téměř 80 000 Kč (výtěžek z tomboly vánočního firemního večírku konaného v Praze) rozdělena mezi Nadaci Olgy Havlové a občanské sdružení DOM, provozující chráněné bydlení pro mladé lidi odcházející z dětských domovů. V roce 2006 dostalo Dětské krizové centrum částku bezmála 92 000 Kč.

Pomáháme a aktivně nabízíme pomoc v případě přírodních katastrof. Při katastrofálních povodních v roce 2002 poslala Coca-Cola do zasažených oblastí kamiony balené vody. Finančně se podílela i na odstraňování škod způsobených záplavami, například základní škole v Molákově ulici v pražském Karlíně přispěla na opravu prakticky zničené tělocvičny částkou 2 360 000 Kč. Na jaře roku 2006 při lokálních povodních jsme ihned kontaktovali radnice postižených měst a obcí a aktivně nabízeli pomoc. Kromě balené vody jsme poskytovali také energetické nápoje pro členy záchranných týmů.

## Spolupráce s místními úřady

CCB ČR velmi úzce spolupracuje s úřadem městské části Praha 14, tedy s radnicí v místě svého sídla. Společně každý rok organizujeme oslavu Dětského dne – Praha 14 již tradičně zajišťuje místo, organizační zázemí a kulturní program, CCB ČR zase soutěže pro děti a atrakce, jako např. skákací hrad nebo lezeckou láhev. Společně pak zajišťujeme dárky pro děti, aby žádná neodcházelo zklamané. V roce 2006 se oslav Dětského dne zúčastnilo téměř 450 dětí! Naše partnerství s místní samosprávou je dále rozvíjeno spoluprací na kulturních a sportovních akcích, jejichž pořadatelem je právě radnice. Každý měsíc spolupracujeme na jedné akci – v květnu je to např. divadelní festival Májování či v září Babí léto. V rámci podzimního pochodu „14 km okolo Prahy 14“ mají účastníci možnost navštívit výrobní závod CCB ČR.







## Sport a aktivní životní styl

Naším cílem je podporovat aktivní životní styl – mnoho odborníků potvrzuje, že aktivita a pohyb jsou klíčem k řešení otázek spojených s nárůstem obezity. Coca-Cola systém je již tradičním partnerem mnoha světových sportovních událostí – za všechny jmenujme Olympijské hry (od roku 1928) či dlouholetou spolupráci s FIFA (od roku 1978).

### Coca-Cola Školský pohár

Největší místní aktivitou, kterou CCB ČR vyvíjí v oblasti sportu, je Coca-Cola Školský pohár, který byl odstartován v roce 2000 a od té doby vyrostl v jednu z největších sportovních akcí v ČR. Pod záštitou Ministerstva školství, mládeže a tělovýchovy ČR probíhá každý rok fotbalový turnaj určený žákům druhého stupně základních škol a víceletých gymnázií. Šestého ročníku se zúčastnilo téměř 30 000 žáků z 1800 škol. Jedním z hlavních cílů projektu je přivést děti ke sportu a dopřát i amatérským týmům všech základních škol možnost zahrát si opravdový zápas proti kvalitnímu soupeři. Všechny zápasy Coca-Cola Školského poháru se odehrávají na velkých fotbalových hřištích. Vítězné mužstvo je vždy odměněno atraktivní cenou – v roce 2006 se vítězové, žáci ZŠ Bílovec, za odměnu podívali na zápas MS ve fotbale Česko–Itálie a dokonce nesli při zahájení utkání na hřiště vlajky obou týmů. Více informací na [www.coca-colacup.cz](http://www.coca-colacup.cz).



### Coca-Cola Dance Team

V roce 2005 poprvé odstartoval nový projekt Coca-Cola Dance Team určený pro dívky, které rády tancují a mají chuť soutěžit. Tato soutěž tanečních družstev probíhá souběžně s Coca-Cola Školským pohárem. Vítězky prvního ročníku měly možnost navštívit profesionální taneční studio v Londýně, vítězky druhého ročníku získaly několikadenní zájezd do Německa spojený s návštěvou zápasu MS ve fotbale.

### Coca-Cola Srdce v pohybu

Společnost Coca-Cola připravila ve spolupráci s Klubem českých turistů projekt na podporu aktivního a vyváženého životního stylu s názvem Srdce v pohybu. Zaměřili jsme se na nejpřirozenější pohyb člověka – chůzi. Pravidelný pohyb spolu s vyváženou stravou je cestou ke správnému životnímu stylu, který vám umožní prožít svůj život naplno.

Kromě těchto vlastních sportovních aktivit podporujeme i mnohé další sportovní události či týmy: sponzorujeme seriál závodů na horských kolech, z nichž tzv. půlmaraton je určen nejen pro cyklisty profesionální, ale i pro všechny více či méně rekreační, jsme partnerem například fotbalových týmů AC Sparta Praha a FK Teplice nebo hokejových týmů Vítkovic, Litvínova, Pardubic, Ústí nad Labem či Zlína. Společnost Coca-Cola je generálním partnerem sportovních tréninkových táborů pro chlapce a děvčata s názvem Hoop Camps, jejichž cílem je přinášet mladým sportovcům nové a správné impulsy do tréninku a osobního života prostřednictvím správně vedeného tréninku, napínavých soutěží a her.





### Vánoční kamion

Každý prosinec od roku 2000 se můžete v českých a moravských městech setkat s Coca-Cola Vánočním kamionem. Cílem této akce je přivést do měst pravou předvánoční atmosféru a potěšit návštěvníky akce spoustou dárků. Tuto akci vždy připravujeme ve spolupráci se samosprávami měst, která Vánoční kamion navštíví. Pokud chce nějaké město obohatit předvánoční program pro své občany o návštěvu Vánočního kamionu, stačí mu již jen zajistit vhodné místo, o ostatní se postaráme my.

### Exkurze

Již několik let umožňujeme žákům a studentům základních, středních a vyšších škol exkurze v našem výrobním závodě. Cílem tohoto programu je seznámit případné zájemce nejen s historií samotného nápoje a výrobní společnosti, ale především s naší každodenní praxí a s úspěchy, kterých jsme jako převážně česká firma za léta působení na českém trhu dosáhli. Každé skupině nabízíme podobný program návštěvy, sestávající z prohlídky výrobního závodu, výkladu o historii firmy, ale také např. z informací o tom, jak v České republice řídíme distribuci, jak pečujeme o naše zákazníky apod. Pokud by některé třídy měly zájem o podrobnější výklad např. v oblasti marketingu či prodeje, jsme schopni jim takovou exkurzi po dohodě „ušít“ přímo na míru dle potřeb studentů. V průběhu školního roku nás navštíví přibližně 2000 žáků a studentů škol z celé republiky.

### Spolupráce se studenty

Studentům vyšších odborných a vysokých škol též nabízíme brigády, praxe a odborné stáže či možnost spolupráce na bakalářské či diplomové práci. Mnoho úspěšných brigádníků, praktikantů a stážistů po ukončení svých studií dostalo od CCB ČR nabídku na stálé zaměstnání.





Sycené nealkoholické nápoje



Coca-Cola

Coca-Cola light

Coca-Cola Cherry

Coca-Cola Blak

Sycené nealkoholické nápoje



Fanta

Sprite

Sycené nealkoholické nápoje

Balené vody



Kinley Tonic

Lift

Lifter

Valser

Balené vody



Bonaqua

Ledové čaje a kávy



Nestea

Ledové čaje a kávy

Džusy a ovocné nápoje



Nescafé



Cappy Ice Fruit



Cappy

Džusy a ovocné nápoje

Energetické a sportovní nápoje



Cappy



Burn



Powerade





*Coca-Cola Beverages Česká republika, spol. s r.o.*  
člen skupiny  
**Coca-Cola HBC**

Českobrodská 1329, 198 21 Praha 9-Kyje  
Tel.: +420 283 015 111, Fax: +420 281 862 018  
IČO: 41189698, DIČ: CZ41189698  
[www.coca-cola.cz](http://www.coca-cola.cz)  
[vnejsi-vztahy.cz@cchbc.com](mailto:vnejsi-vztahy.cz@cchbc.com)

Tato zpráva je vytištěna na recyklovaném papíru.