

Příloha 1: Rozhovor se zastupitelem ze SAREMA Liberec s.r.o.

První rozhovor byl proveden dne 8.12. 2022 s vedoucím pracovníkem liberecké pobočky rehabilitačního centra SAREMA Liberec s.r.o. Rozhovor vedl autor práce, v roli tazatele, a byl nahrán na diktafon.

1. Koho vnímáte jako svého přímého konkurenta?

- Asi nikoho, trh pacientů je takový, že konkurence pouze pomáhá ke zlepšení. Nevnímám nikoho jako hrozbu. Jestli bych někoho měl zmínit, tak to budou centra AXON a ASTRA KLINIKA.

2. Jaké strategie využívá Vaše přímá konkurence?

- Provozovatelé center AXON a ASTRA klinika jsou silní v sebe prezentaci na sociálních sítích. Prezентují věci, které my v SAREMĚ považujeme za standardní. Takže bych řekl, že jejich strategií bude zahlcování klientů materiály na sociálních sítích.

3. Jaké jsou silné a slabé stránky Vaší přímé konkurence? Kde vidíte výhody a nevýhody Vaší přímé konkurence?

- Jak jsem již zmiňoval, silnou stránkou naší přímé konkurence je sebe prezentace na sociálních sítích. Slabou stránkou bych řekl, že je nízká kvalifikovanost a zkušenost jejich pracovníků. U nás v SAREMĚ máme stálé, zkušené pracovníky, kteří u nás pracují již 15-18 let.

4. Na jakou skupinu obyvatel cílíte? Jedná se především o sportovce?

- Máme 2 segmenty, prvním segmentem je poúrazový a druhým segmentem je neurorehabilitační program. Poúrazový program je klasika, masáže, rehabilitace. A neurorehabilitační program je trošku specifitější, o tom asi jindy.

5. Kolik korun u Vás standardně nechá zákazník za 30 min./90 min. masáž?

- U klasických masáží u nás klient za 30 minut nechá 300 Kč, a za 90 minut 700 Kč. U neurorehabilitace se částka pohybuje kolem 1000 Kč za hodinu.

6. Jaká je kapacita Vašeho masážního centra?

- Denně jsme schopni přijmout 90 lidí, tedy přibližně 12 za hodinu.

7. Jakou službu vnímáte do budoucna jako hrozbu u přímé konkurence?

- To jste mě zaskočil. Samozřejmě vnímám, že robotika jde hodně dopředu, ale u této práce bude vždy potřeba lidský faktor. Robotiku a automatizaci určitých činností vnímám jako výborný doplněk služby, ale stěžejní práce bude vždy na masérovi/fyzioterapeutovi.

8. Ohrožují Vás nově certifikovaní maséři?

- Určitě vnímám mírný odliv, ale jelikož jsme závislí na zdravotních pojišťovnách, tak z toho strach nemám.

9. Vnímáte jako hrozbu nová masážní centra, která nabízejí širší výběr služeb?

- To vnímám spíše jako další posunutí. Nová centra nevnímám jako přímou konkurenci. Založit nové centrum je velice nákladné a legislativně náročné, a proto věřím, že ten, kdo se do toho pustí, tak bude poskytovat kvalitní služby a požene nás ke zdravé rivalitě, která může naše služby posouvat kvalitativně výš.

10. Jaké služby vnímáte, že by mohly být náhradou za Vaše masérské služby

- V současné době asi žádné.

11. Vnímáte nějakou z těchto služeb za přímou konkurenci?

- Ne.

12. Zvažovali jste někdy spolupráci s provozovateli těchto služeb? Nebo spolupracujete s nimi už?

- Jednu dobu jsme spolupracovali s centrem v Jablonci, které se zaměřovalo na neurorehabilitaci. Půl roku zpět jsem tu měl firmu, která vyrábí multisenzorickou desku, což je novinka na trhu. To mě do budoucna velice zajímá. Dále v našem neurorehabilitačním segmentu spolupracujeme s OTOBOKEM, který vyrábí mnoho zajímavých produktů.

13. Provozujete některou z těchto služeb ve svém mas. centru? (elektronická mas. lehátka/křesla, a další)

- Ano pár takových produktů tu máme, ale pouze jako doplňkové služby, není to něco na čem bychom stavěli naše centrum. Pokud se na trhu objeví něco zajímavého, tak se tomu do budoucna nebráním.

14. Nabízíte množstevní slevy, při dlouhodobé spolupráci se sportovními kluby?

– Ano, sportovní kluby u nás mají množstevní slevy.

15. Jakou formou spolupracujete se sportovním klubem?

- Většinou je to formou dohody, my zajišťujeme zdravotní dozor na zápasech a veškerou péči o zraněné hráče. A na oplátku k nám hráči pravidelně chodí. Dále připravujeme na příští rok preventivní program pro hráče florbalového klubu FBC Liberec na ochranu kyčlí, kolem, kotníků.

16. Cítíte tlak ze strany zákazníků na snižování ceny?

- Ne.

17. Jakým způsobem ve svém masážním centru stanovujete cenu?

- Většinou je to dané cenou konkurence. Cena u nás je zpravidla nastavena historicky a každé dva rok se procentuálně zvyšuje s ohledem na inflaci atd. Samozřejmě jsme si vědomi krize a zvedají se také ceny pomůcek a přípravků. Jelikož poboček po republice už máme více a zaměstnanců je také více, tak už i toto musíme do ceny promítnout.

18. Do jaké míry stanovujete ceny Vašich služeb podle zákaznické poptávky/preferencí zákazníků?

- Nikdy jsme toto téma nezkoumali ani neřešili, zákazníci nemají žádný vliv na stanovení našich cen.

19. Specializujete se na určitý druh masáží?

- Sportovní, klasické masáže a pak pourazové a neuro rehabilitace.

20. Jsou prostory masážního centra Vaše? Nebo jste v pronájmu?

– Jsme v nájmu.

21. Kolik lidí se podílí na provozu Vašeho masážního centra?

– Na provozu jedné pobočky se podílí přibližně 11 lidí.

22. Máte stabilní klientelu?

- Ano, tím že spolupracujeme s pojišťovny, tak ročně přijmeme přibližně 1000 lidí.

23. Vnímáte, že se masérské služby stále vyvíjí?

– Ano, je to stále vyvíjející se obor. A to je dobře!

24. Je pro Vás jako pro maséra důležité se stále učit nové věci a zdokonalovat se, abyste zůstal v oboru masérských služeb konkurenceschopný?

- Ano při přijímání nových masérů mají ve smlouvě, že se budou pravidelně účastnit kurzů. Společně v centru hledáme zajímavé kurzy, které zaměstnancům hradíme, aby se dále vzdělávali. Pokud chtějí jiné nákladnější kurzy, tak je to potom o dohodě. Samozřejmě se tomu nebráníme, ale je třeba rozlišovat fakt, že jsou kurzy v hodnotě pár tisíc korun a kurzy, které stojí i několik desítek tisíc korun. Ale abych odpověděl na Vaši otázku, tak ano, je to pro mě důležité a myslím si, že pro tento obor je to nezbytné.

Příloha 2: Rozhovor se zastupitelem ze SPORT PARK MEDICAL

Druhý rozhovor byl proveden dne 12.12. 2022 s vedoucím pracovníkem masážního a rehabilitačního centra SPORT PARK MEDICAL. Rozhovor byl opět veden autorem bakalářské práce a trval přibližně 45 minut. Celý rozhovor byl zaznamenán na diktafon.

1. Koho vnímáte jako svého přímého konkurenta?

- Víme o tom, že je tu velké množství jiných center, ale máme takový nával, že sami nestíháme. Takže to úplně říct nemůžu. Často posílám i klienty, které z kapacitních důvodů nezvládneme přijmout, ke konkurenci.

2. Jaké strategie využívá Vaše přímá konkurence?

- Spousta center kolem nás využívá online objednávací systém, což ulehčuje práci například recepčním. Ale co se strategie cenové tvorby a provozování služeb týče, tak si myslím, že to máme vesměs podobné s ostatními centry.

3. Jaké jsou silné a slabé stránky Vaší přímé konkurence? Kde vidíte výhody a nevýhody Vaší přímé konkurence?

- Jako silnou stránku bych zmínila využívání objednávkového systému Reservanto. A také u některých center vnímám jako silnou výhodu lokalitu. Centra, která se nacházejí v centru Liberce, jsou pro obyvatele dostupnější a často to může být rozhodujícím faktorem.

4. Na jakou skupinu obyvatel cílíte? Jedná se především o sportovce?

- Tím, že jsme umístěni ve SPORT PARKU, tak to bylo původně zřízené pro sportovce, ale v současné době máme klientelu od školních dětí až po seniory. Ale primárně se snažíme zaměřovat na sportovce, jak profesionální, tak amatérské.

5. Kolik korun u Vás standardně nechá zákazník za 30 min./90 min. masáž?

- Klasické sportovní masáže máme oceněné takto: 30 minut za 400 Kč, 45 minut za 550 Kč, 60 minut za 750 Kč, 90 minut neboli celková masáž za 1050 Kč.

6. Jaká je kapacita Vašeho masážního centra?

- Terapie a masáže se snažíme vždy směřovat spíše na hodinové sezení. Jeden pracovník zvládne přibližně 7 lidí denně. Následně je to závislé od počtu pracovníků, kteří jsou v daný den přítomni. Ale přibližně bych řekla 30 klientů denně.

7. Jakou službu vnímáte do budoucna jako hrozbu u přímé konkurence?

- V současnosti asi žádnou. Do budoucna možná pokud přijde nějaký BOOM v oboru, který bychom nestihli zachytit v počátku. Ale s naší stabilní klientelou se toho asi nebojím.

8. Ohrožují Vás nově certifikovaní maséři?

- Vnímám, že tento faktor tu je, ale my sami nestíháme, takže nepociťuji hrozbu ze strany nově certifikovaných masérů.

9. Vnímáte jako hrozbu nová masážní centra, která nabízejí širší výběr služeb?

- Ne nějak hodně. Ale uvědomuji si, že pro klienty je jednodušší, když mají všechny služby na jednom místě. Takže se stále snažíme rozšiřovat nabídku našich služeb. Ale v současnosti, pokud klient vyhledává službu, kterou nejsme schopni poskytnout, tak je ráda odkáží na jiné centrum.

10. Jaké služby vnímáte, že by mohly být náhradou za Vaše masérské služby?

- Vím, že lidé zkoušejí nové trendy, ale z vlastní zkušenosti se po čase vrací. Pokud trpí nějakou chronickou bolestí, tak se do našeho centra po čase vrací.

11. Vnímáte nějakou z těchto služeb za přímou konkurenci?

- Neřekla bych.

12. Zvažovali jste někdy spolupráci s provozovateli těchto služeb? Nebo spolupracujete s nimi už?

- Drobná spolupráce s fitness centrem ELITE ATHLETICS TRAINING & PHYSIO CENTER, jelikož tam naši klienti z Bílých Tygrů Liberec chodili na letní přípravu. Ale jinou spolupráci nyní nemáme. Ačkoli bychom chtěli, tak z kapacitních důvodů to je v současnosti nereálné.

13. Provozujete některou z těchto služeb ve svém mas. centru? (elektronická mas. lehátka/křesla, a další)

- Ne, vše je u nás přes lidskou práci masérů a terapeutů. Jediné, co tu využíváme je moto dlaha.

14. Nabízíte množstevní slevy při dlouhodobé spolupráci se sportovními kluby?

– Spolupracujeme s DUKLOU LIBEREC a s Bílými Tygry Liberec. Množstevní slevy ale nenabízíme.

15. Jakou formou spolupracujete se sportovním klubem?

- Jsme smluvně vázáni, že přijímáme hráče z těchto klubů. Funguje to na individuální bázi, tedy trenéři k nám posílají zraněné jednotlivce. Jednou týdně potom jezdí jeden z našich masérů a jeden z našich fyzioterapeutů k hráčům a je jim k dispozici celou pracovní dobu.

16. Cítíte tlak ze strany zákazníků na snižování ceny?

- Ne, někdy to okomentují, ale vyloženě tlak necítím.

17. Jakým způsobem ve svém masážním centru stanovujete cenu?

- Určitě porovnáváme s cenou konkurence a samozřejmě přihlížíme k současné situaci. Zohledňujeme tedy inflaci, ceny potřeb a samozřejmě ceny energií. Jinak zvedáme cenu stabilně o 50 Kč ročně.

18. Do jaké míry stanovujete ceny Vašich služeb podle zákaznické poptávky/preferencí zákazníků?

- Samozřejmě k tomu přihlížíme, kdyby to mělo reflektovat situaci tak, jaká doopravdy je, tak bychom byli s cenou mnohem výše. Takže ano přihlížíme na názory zákazníka při cenové tvorbě.

19. Specializujete se na určitý druh masáží?

- Převážně sportovní a relaxační. Ale primárně bych řekla, že sportovní masáže.

20. Jsou prostory masážního centra Vaše? Nebo jste v pronájmu?

– Jsme v pronájmu.

21. Kolik lidí se podílí na provozu Vašeho masážního centra?

– Stálých zaměstnanců máme v současné době 14.

22. Máte stabilní klientelu?

- Ano, máme tu i mnoho dlouholetých klientů, kteří chodí už tak ze zvyku.

23. Vnímáte, že se masérské služby stále vyvíjí?

– Určitě vnímám, že vznikají nové metody, techniky nebo produkty. Ale ze zkušenosti vím, že masér si zvolí svoji cestu, kterou jde.

24. Je pro Vás jako pro maséra důležité se stále učit nové věci a zdokonalovat se, abyste zůstal v oboru masérských služeb konkurenceschopný?

- Ano naši maséři mají ve smlouvě, že si mohou vybrat 1–2 kurzy ročně, které jim proplatíme. Tento rok byl trošku náročnější s personálem, tak máme nevyrovnaně vyškolené maséry. Ale ano, považujeme sebevzdělávání u našich masérů za nezbytné.