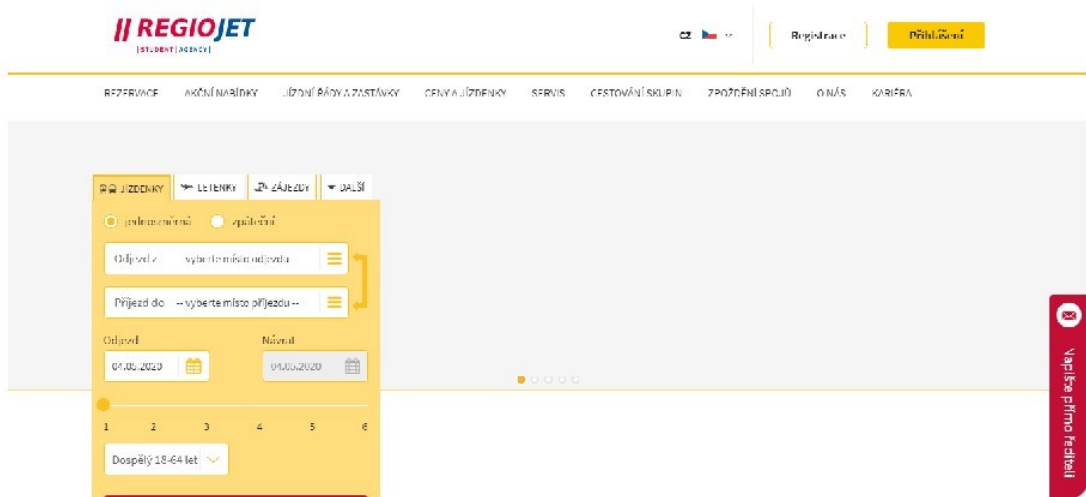
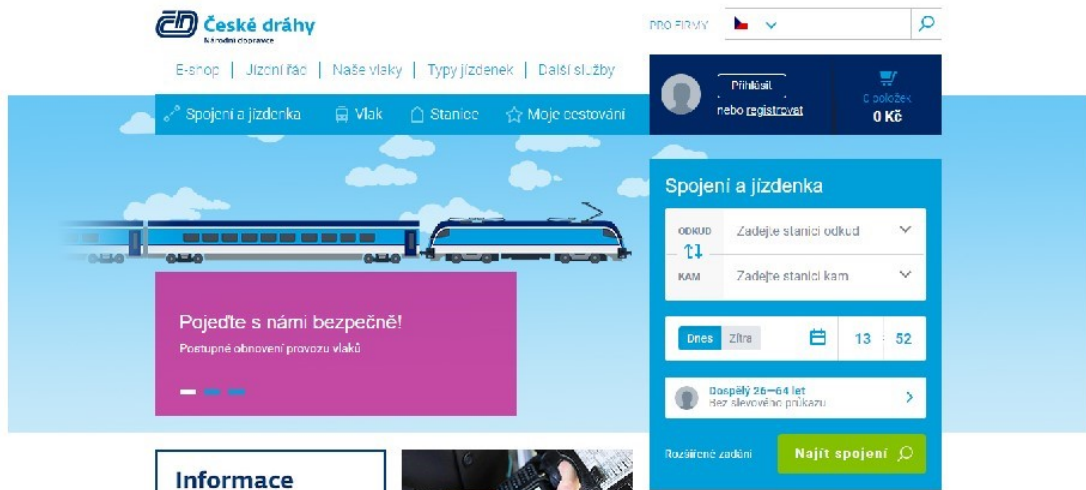
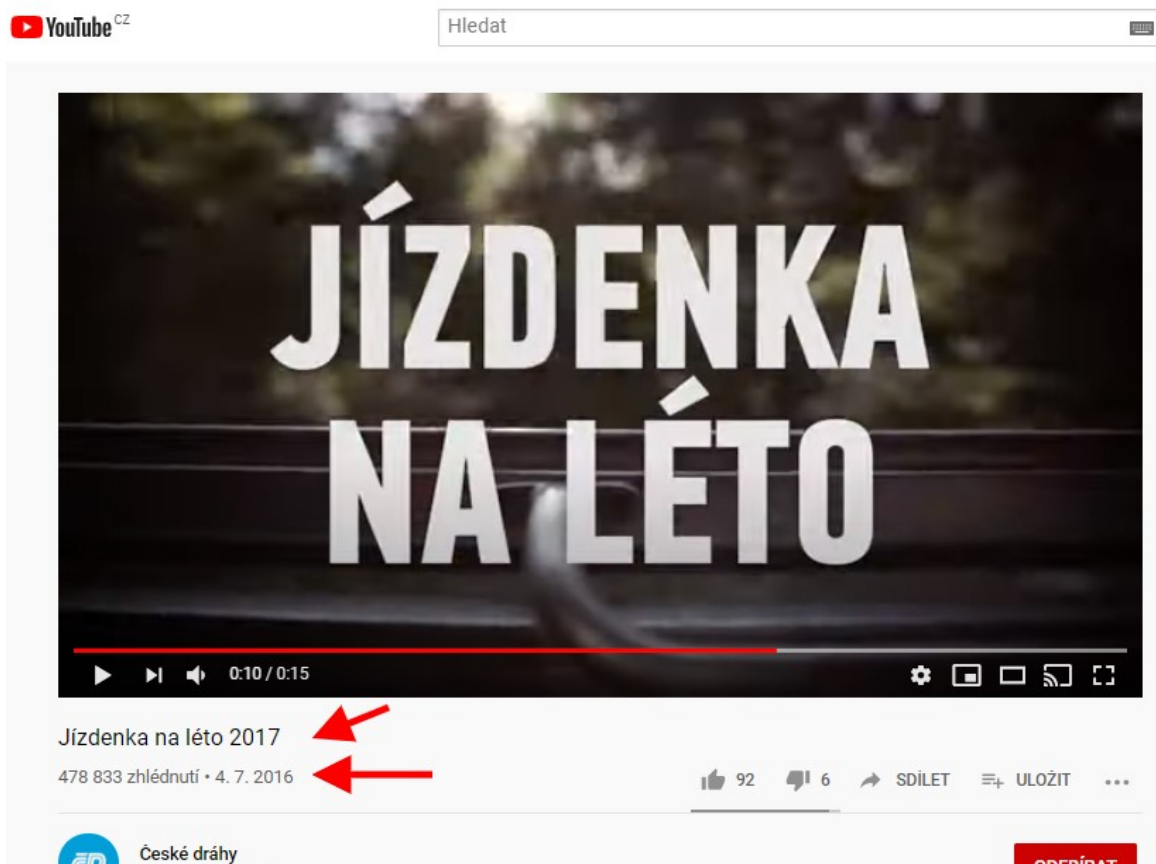


# Seznam příloh

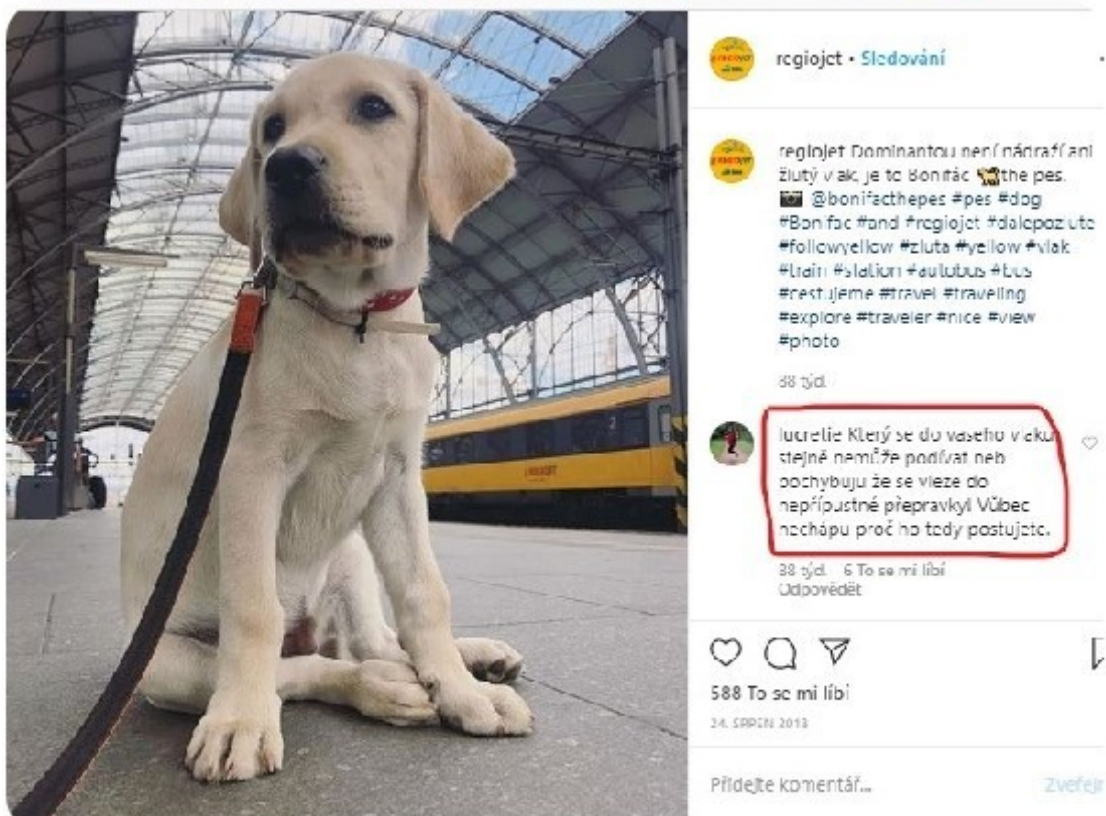
Příloha č. 1: Webové stránky sledovaných dopravců (obrázek)



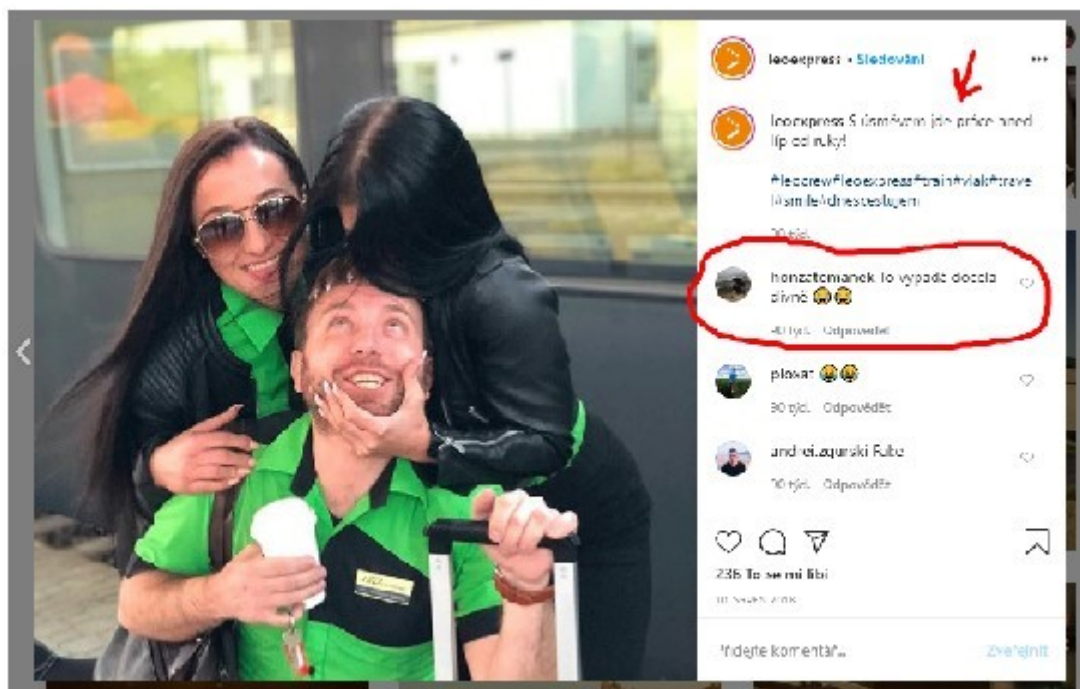
Příloha č. 2: Chyby v komunikaci na sociálních sítích – ČD (obrázek)



Příloha č. 3: Chyby v komunikaci na sociálních sítích – RJ (obrázek)

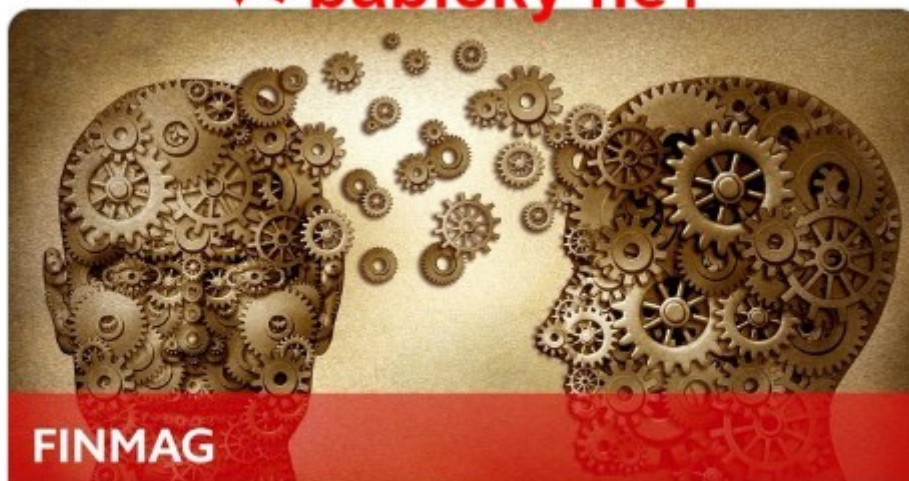


Příloha č. 4: Chyby v komunikaci na sociálních sítích – LE (obrázek)



**Leo Express** @LeoExpressEU · 16. 2. 2018

"Budou dědečkové a studenti jezdit vlakem zdarma?" Ptá se @FINMAG\_cz a my odpovídáme: **babičky ne?**



Očima expertů: Dědečkové a studenti vlakem zdarma. Ostatní to platí  
Budou děti, studenti a senioři jezdit vlakem zadarmo? Co by to znamenalo pro komfort cestujících a co pro železnici? V anketě ...

[finmag.penize.cz](https://finmag.penize.cz)

Příloha č. 5: Reakce ČD na aktuální trendy (obrázek)



Příloha č. 6: Reakce RJ na aktuální trendy (obrázek)

 **RegioJet CZ** vytvořil(a) anketu. ...  
16. ledna 2019 · 🌐

Celý svět žije instagramovým vítězstvím vejce 🥚 nad modelkou Kylie Jenner. 🤔  
My si však myslíme, že nemělo tu správnou konkurenci, a proto nasazujeme větší kalibr 😁. Co myslíte? Porazí ho půvabná ředitelka RegioJetu Ivana Kašická?

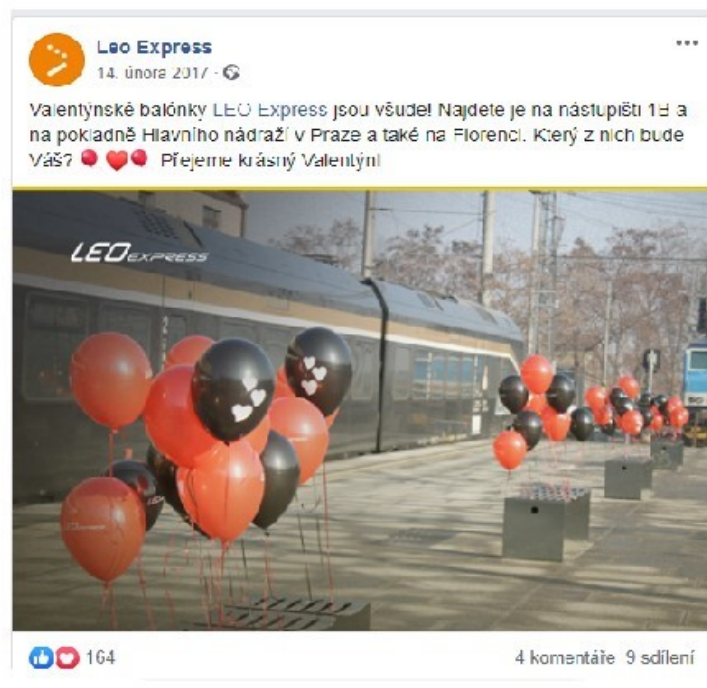
Option	Percentage
Ivana	44%
Vejce	56%

Ivana

Vejce



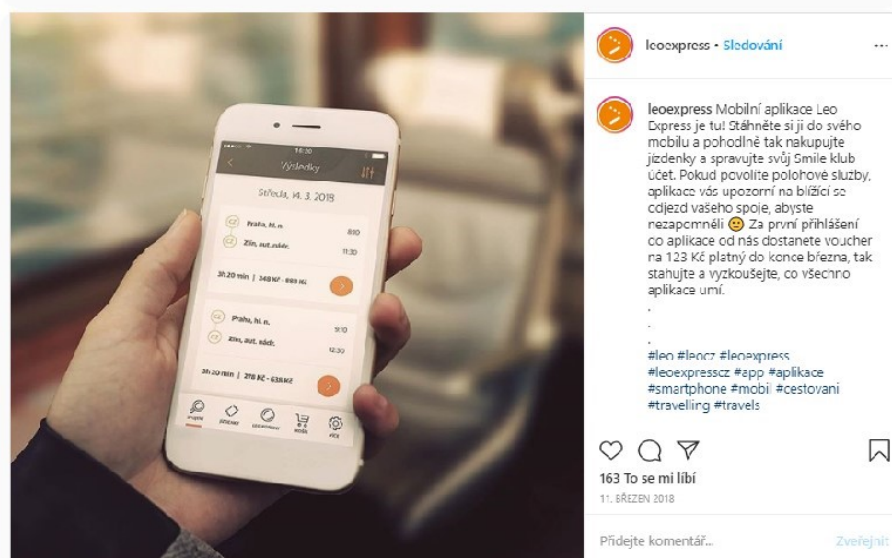
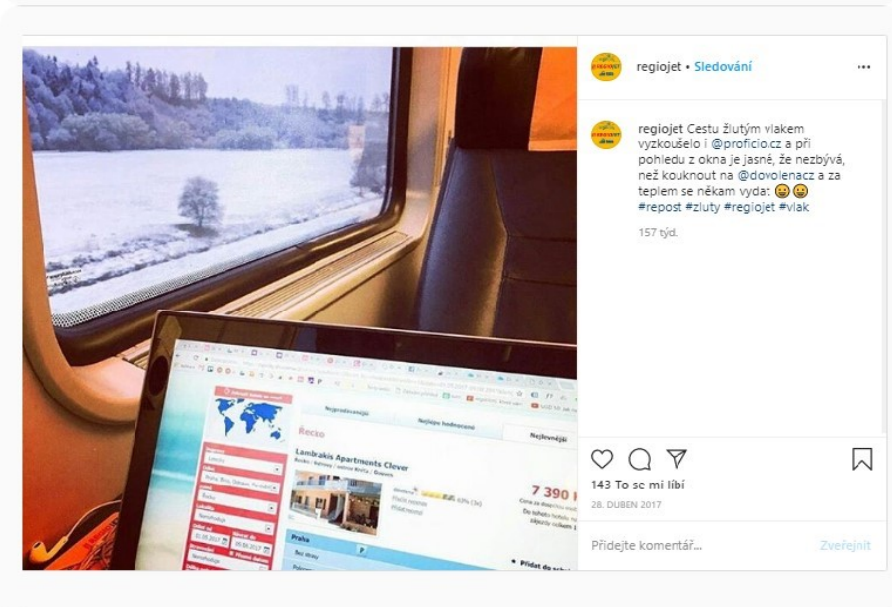
Příloha č. 7: Reakce LE na aktuální trendy (obrázek)



[Hlavní stránka](#) [Příspěvky](#) [Fotky](#) [Videa](#) [Komu](#)

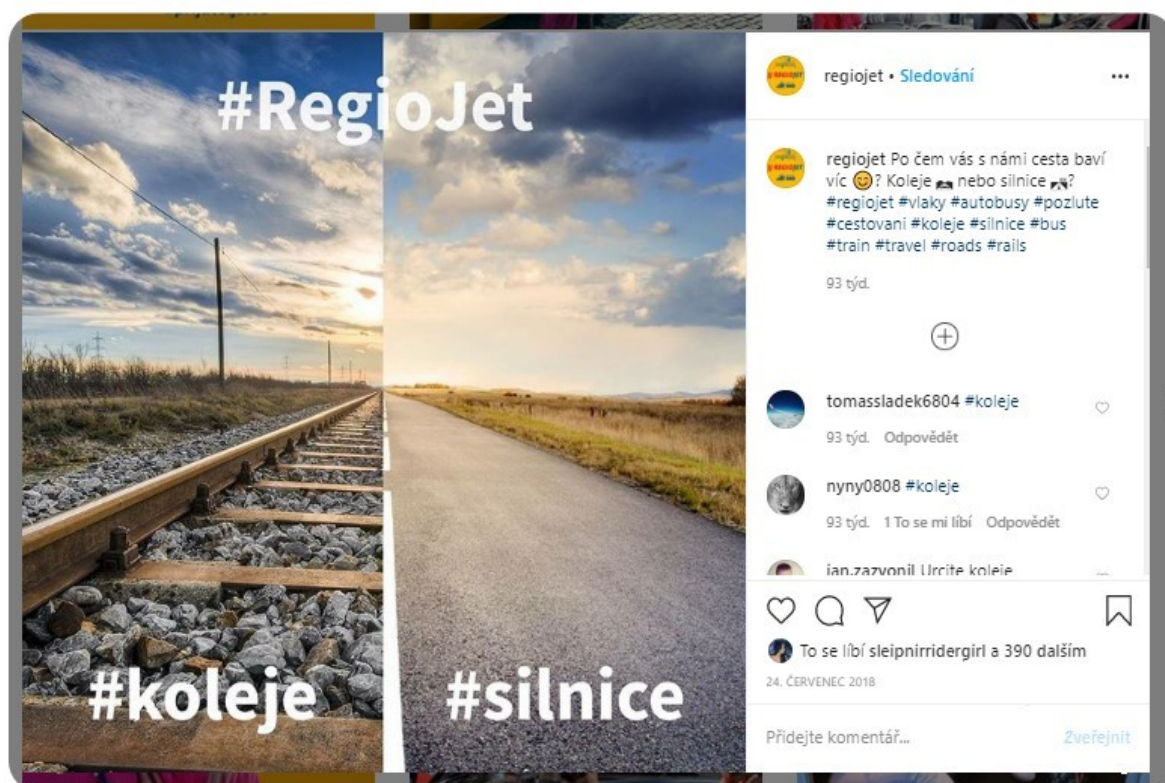


Příloha č. 8: Selfpromotion ČD, RJ, LE (obrázek)





Příloha č. 9: LE vs. RJ – kopírování námětů (obrázek)



Příloha č. 10: LE vs. ČD – kopírování námětů (obrázek)



leoexpress • Sledování

leoexpress Je tady zamilovaný i nor a Valentýn se rychle blíží. K lehkému flirtování se odhodlaly i naše jecnotky Flirt a laskhle je to k sobě přilahuje :) Je tedy ten pravý čas vyrazit na romantický výlet a ochutnat naše limitované mandlové cappuccino nebo latte a zamilovaný cupcake.

#leoexpress #flirt #stadlerflirt #valentine #valentinesday #love #loveher #ovahim #romantic #coffee #bestoftheday #photooftheday #igdaily #follow #trains #vlak #mujleoexpress

165 To se mi líbí  
2. ÚNOŘ 2016

Přidejte komentář... Zveřejnit



ceskedrahy • Sledování

ceskedrahy Dnes víc než kdy jindy platí - napřed něžný polibek ❤️❤️ a potom pořádná jízda! 🚂🚂🚂  
#ceskedrahy #narodnidopravce #vlak #prvnimaj #laska #cestovani #jaro

105 týdn.

petrwings 🥰🥰❤️  
105 týdn. 1 To se mi líbí

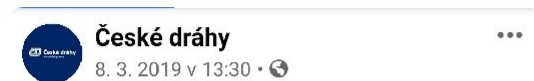
frantisekmourek ❤️  
105 týdn.

milky.way.and.cola 🍷  
105 týdn. 1 To se mi líbí

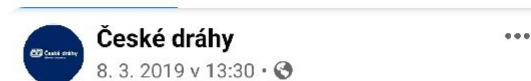
9 160 zobrazení  
1. KVĚTEN 2018

Komentáře k tomuto příspěvku byly omezeny.

Příloha č. 11: Hra s jazykem – přání ČD k MDŽ (obrázek)



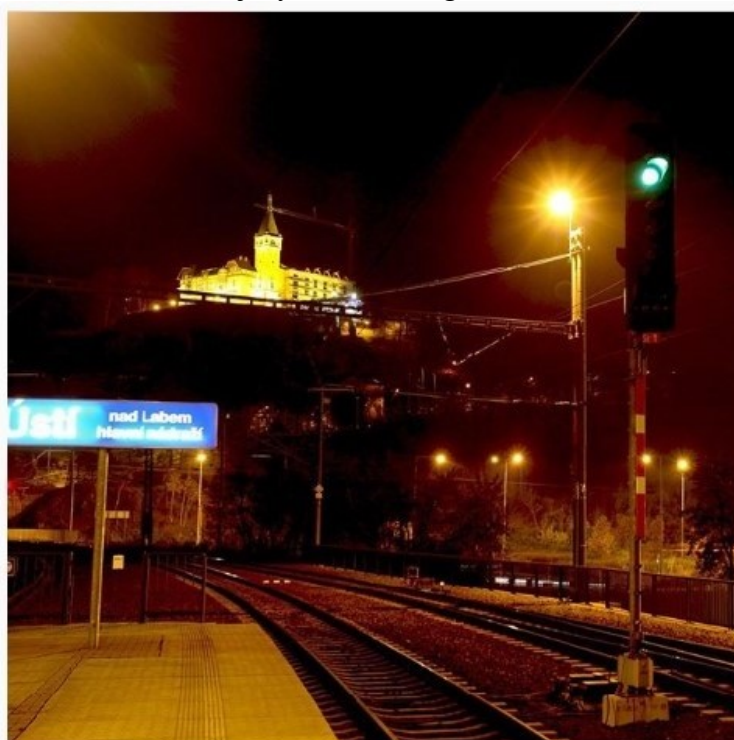
Blahopřejeme všem ženám, dívkám a dámám k dnešnímu Mezinárodnímu dni žen! ❤️ Pod zkratku MDŽ se toho ale může skrývat mnohem více. Co si pod tím dnes představíte vy? 😊



Blahopřejeme všem ženám, dívkám a dámám k dnešnímu Mezinárodnímu dni žen! ❤️ Pod zkratku MDŽ se toho ale může skrývat mnohem více. Co si pod tím dnes představíte vy? 😊



Příloha č. 12: Hra s jazykem – Instagram ČD



ceskedrahy • Sledování  
Ústí nad Labem

ceskedrahy Víkend má zelenou!   
#vikend #weekend #vccer #zelena  
#volno #ceskedrahy #českédráhy  
#narodniodpravce #vlak #train #zug  
#trainstagram #eisenbahnbilder  
#czech #railways #czechrailways  
#ustinadlabem

185 týd.

jajmil.82 Když už, tak má volno...  
 

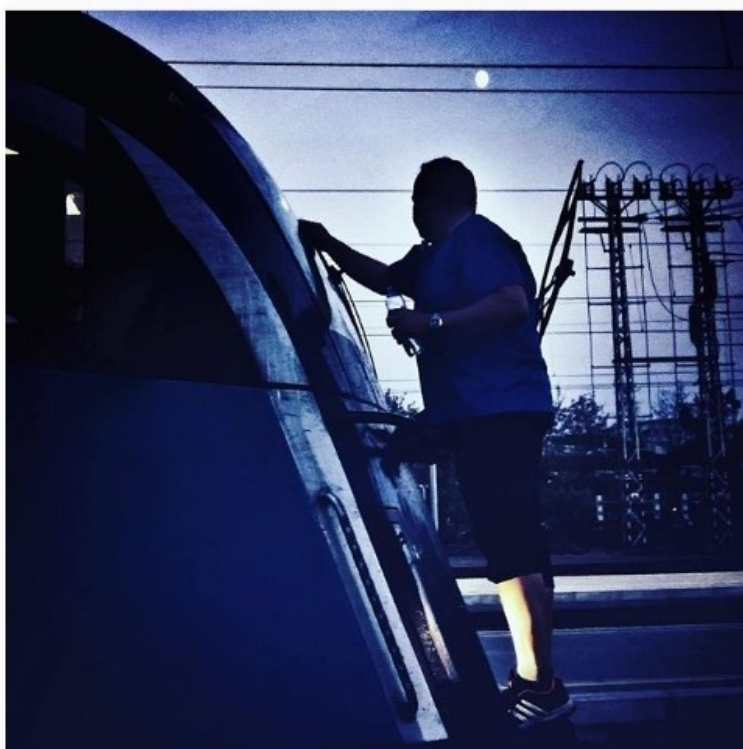
185 týd.

289 To se mi líbí

14. ŘÍJEN 2016





Komentáře k tomuto příspěvku byly omezeny.



ceskedrahy • Sledování

ceskedrahy Abych tě lépe viděla! :-)  
#hygiēna #okno #ocista #ceskedrahy  
#českédráhy #narodniodpravce #vlak  
#train #zug #trainstagram  
#eisenbahnbilder #czech #railways  
#czechrailways

183 týd.

243 To se mi líbí

1. LISTOPAD 2016

Komentáře k tomuto příspěvku byly omezeny.

Příloha č. 13: Hra s jazykem ČD (obrázek)

**České dráhy** 19. 10. 2017 v 16:00

Jsme rádi, že čím dál více z vás volí ke svým cestám naše vlaky. 😊 To nás nejen těší, ale také zavazuje! Abychom vás dovezli na víkend domů co nejpo... Zobrazit víc



**POSILUJEME!**

**České dráhy** aktualizoval(a) úvodní fotku. 31. 1. 2016 v 17:05

Valentýn se pomalu blíží a ve finále jsou i přípravy naší speciální soutěže pro zamilované. Zatím můžeme jen prozradit, že vše začne již 5. února přímo tady, na Facebooku ČD. Zapište si to do kalendáře, uložte do telefonu, prostě udělejte vše pro to, aby vám den „D“ neutekl, protože... Ale to se včas dozvíte. 😊




**S NÁMI ZA HUBIČKU!**

47 7 sdílení

Příloha č. 14: Hra s jazykem ČD – jiný charakter (obrázek)

**České dráhy** 17. 5. 2017 v 16:15


Pojedte s námi do Prčice! 😊 Již tuto sobotu se koná 52. ročník dálkového pochodu Praha – Prčice. Ať už se na tradiční túru vydáte nebo ne, můžete vy... Zobrazit víc



**JEĎTE ~~JDĚTE~~ DO PRČIC!**

**České dráhy** 16. 2. 2016 v 18:50

Nejlepší cesta je, když se nic nepodělá. 😊 Ale pokud ano, můžete využít přebalovací pulty, které naleznete od regionálních vlaků po railjety. Pulty... Zobrazit víc



**České dráhy**  
Národní doprava

Koupit

Příloha č. 15: Nápadité příspěvky – ČD (obrázek)



Zaměstnáváme téměř 15 tisíc lidí.

To také znamená 9 623 zaměstnanců v uniformách, na které je potřeba ročně přišít 6 735 utržených knoflíků.



*I to je naše práce*



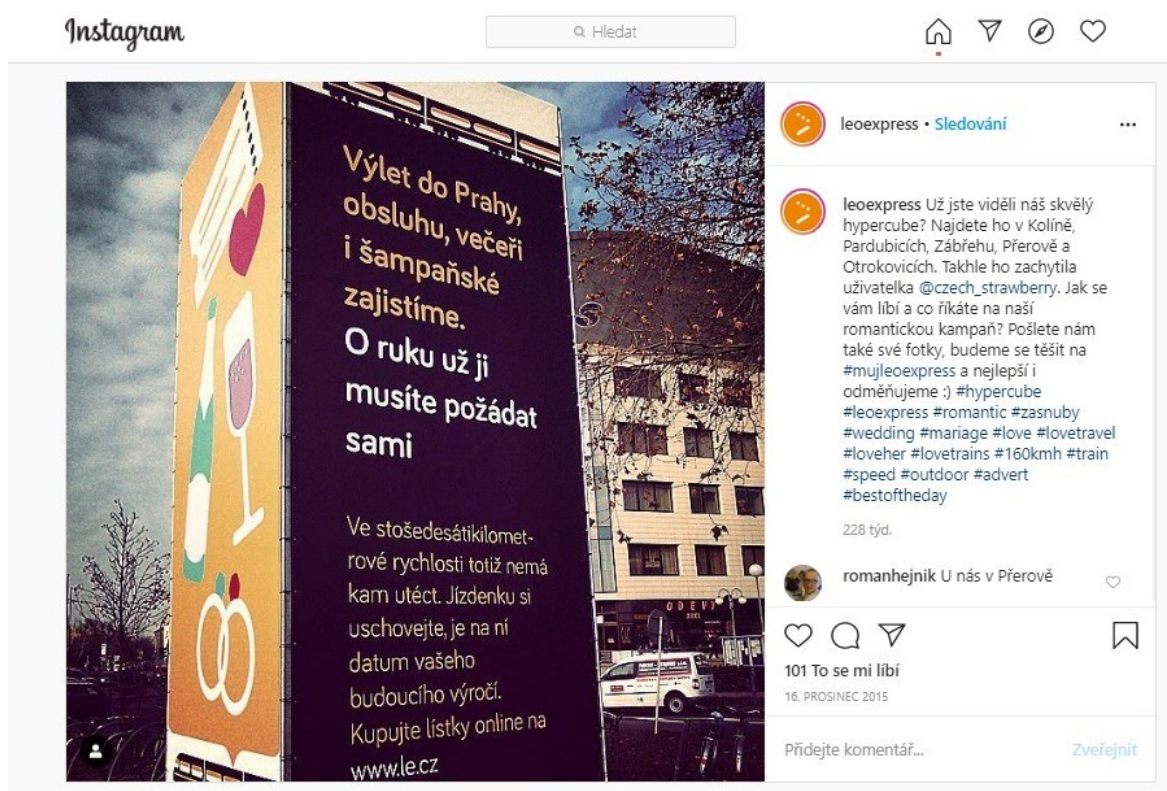
Příloha č. 16: OOH reklama ČD (obrázek)



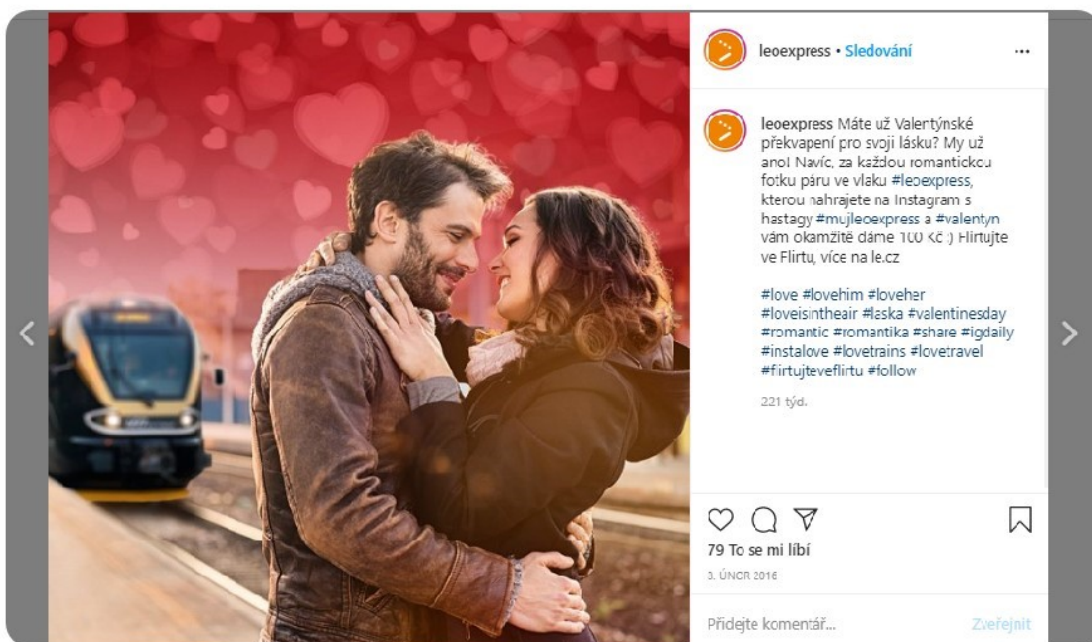
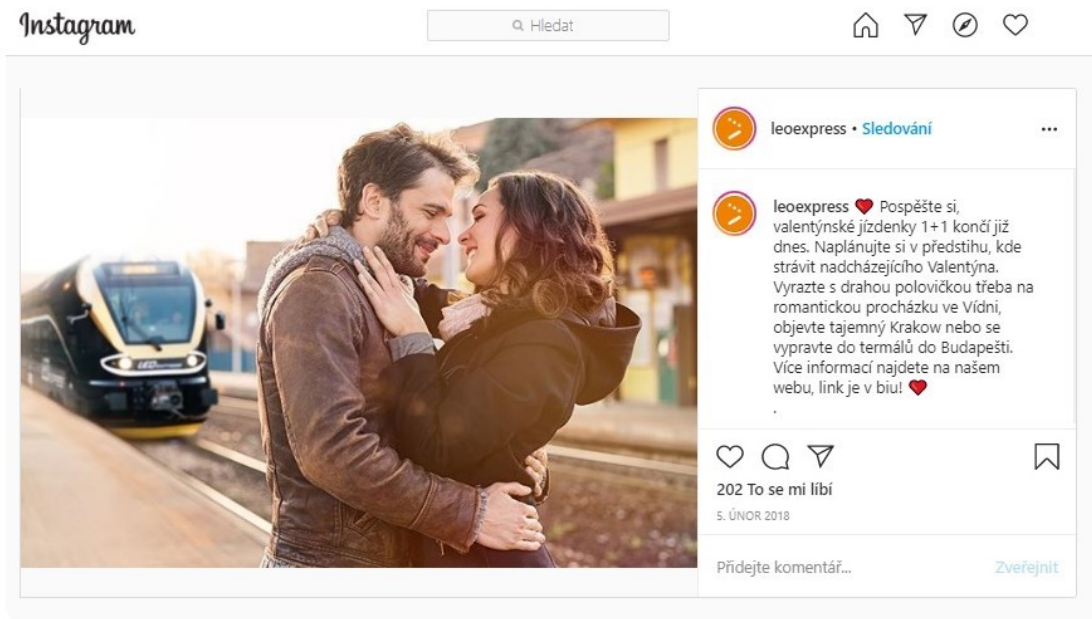
Příloha č. 17: OOH reklama RJ (obrázek)



Příloha č. 18: Nápaditá OOH reklama – LE (obrázek)



Příloha č. 19: Použití stejné fotografie pro kampaň – LE (obrázek)





Příloha č. 20: Nevhodný tón komunikace LE (obrázek)

The image shows a screenshot of a Twitter interface. On the left is a navigation sidebar with icons and labels: 'Hlavní stránka', 'Prozkoumat', 'Oznámení', 'Zprávy', 'Záložky', 'Seznamy', 'Profil', and 'Víc'. Below the sidebar is a blue 'Tweet' button. The main content area shows a tweet from 'Leo Express' (@LeoExpressEU) dated May 17, 2018. The tweet text asks about providing transport services in 2019 and mentions a link. Below the text is a GIF of a woman with blonde hair, wearing a black dress with a white collar, pointing her finger. The tweet has 1 reply, 6 retweets, and 16 likes. The interface includes a 'Sleduji' button and various interaction icons.

**Leo Express**  
739 Tweety

1 6 16

**Leo Express** @LeoExpressEU · 17. 5. 2018

Budeme poskytovat dopravu v závazku veřejné služby po roce 2019? Nebo alespoň dříve než vyjede první vysokorychlostní vlak? Podali jsme nabídky na provoz několika dálkových linek. @min\_dopravy může zadat ... a stále čekáme na další kroky. [bit.ly/2Gr6dyi](https://bit.ly/2Gr6dyi)

GIF

1 6 1

Příloha č. 21: Dotazníkové šetření (obrázek)

## Vlakoví dopravci České dráhy, RegioJet a Leo Express očima zákazníků

Ahoj či dobrý den,

pro svůj výzkum do diplomové práce na FSV UK potřebuji ověřit povědomí zákazníků o vlakových dopravcích České dráhy, RegioJet a Leo Express a zmapovat, jak vnímáte právě třeba i Vy jejich komunikaci, kterou na Vás, jakožto potenciální zákazník vyvíjí.

Chtěla bych Vás tak požádat o 5-7 minut Vašeho času, jelikož je pro mě i Váš názor důležitý. Třeba právě Vy přispějete k navržení některých změn nebo ke zlepšení komunikace, vystupování či služeb ČD, RegioJetu nebo Leo Expressu vůči Vám, jakožto zákazníkům.

Děkuji za Váš čas.

Srdečně,  
Anika Stará

**Jste:**

muž

žena

jiné/nechci uvádět

**Kolik je Vám let?**

20 a méně

21-30

31-40

41-50

51-64

65 a více

**Jste:**

student

pracující osoba

na rodičovské dovolené

důchodce

jiné (uvedte)

Zbývá 100 znaků

**Jaké je Vaše nejvyšší dosažené vzdělání?**

základní

vyučen(á)/středoškolské bez maturity

středoškolské s maturitou

vyšší odborné

vysokoškolské

jiné (uvedte)

Zbývá 100 znaků

### Místo vašeho bydliště je v:

- Hlavním městě
- Středočeském kraji
- Jihočeském kraji
- Plzeňském kraji
- Karlovarském kraji
- Ústeckém kraji
- Libereckém kraji
- Královéhradeckém kraji
- Pardubickém kraji
- Kraji Vysočina
- Jihomoravském kraji
- Olomouckém kraji
- Moravskoslezském kraji
- Zlínském kraji

### Žijete:

- v obci (na vesnici)
- ve městě
- nevím, nelze určit

### Zaškrtněte, vlakové dopravce, které znáte:

- České dráhy
- RegioJet (STUDENT AGENCY)
- Leo Express
- neznám žádného z uvedených

### Jak často cestujete vlakem?

- necestuji vlakem
- nepravidelně (nárazově), nevím
- alespoň 1x za rok
- alespoň 1x za kvartál (3 měsíce)
- alespoň 1x za měsíc
- alespoň 1x za týden
- každý den

### Z jakých důvodů nejčastěji cestujete vlakem?

- Za prací
- Za školou
- Za rodinou
- Na výlety, za zábavou, na dovolené
- Jiný důvod (uveďte)

Napište odpověď

Zbývá 100 znaků

### Jak si kupujete jízdenky?

- na pokladně, v automatu, fyzicky
- elektronicky (internet, mobilní aplikace)
- využívám oba způsoby

### Prostřednictvím kterých mediálních kanálů se dozvídáte o českých dráhách?

- Z tisku
- Z televize
- Z rádia
- Z billboardů, venkovní reklamy (v MHD, na zastávkách, polepy na tramvajích/lokomotivách apod.)
- Z internetu (web, bannery apod.)
- Ze sociálních sítí (Facebook, Instagram, YouTube, aj.)
- Odjinud (uvedte)

Napište odpověď

Zbývá 100 znaků

### Prostřednictvím kterých mediálních kanálů se dozvídáte o Regiojetu?

- Z tisku
- Z televize
- Z rádia
- Z billboardů, venkovní reklamy (v MHD, na zastávkách, polepy na tramvajích/lokomotivách apod.)
- Z internetu (web, bannery apod.)
- Ze sociálních sítí (Facebook, Instagram, YouTube, aj.)
- Odjinud (uvedte)

Napište odpověď

Zbývá 100 znaků


### Prostřednictvím kterých mediálních kanálů se dozvídáte o Leo Expressu?

- Z tisku
- Z televize
- Z rádia
- Z billboardů, venkovní reklamy (v MHD, na zastávkách, polepy na tramvajích/lokomotivách apod.)
- Z internetu (web, bannery apod.)
- Ze sociálních sítí (Facebook, Instagram, YouTube, aj.)
- Odjinud (uvedte)

Napište odpověď

Zbývá 100 znaků

### Preferujete některého z uvedených dopravců (ČD, Regiojet, Leo Express)? Pokud ano, proč?

 Napište odstavec

Zbývá 1500 znaků

### Pokud vlastníte některou z mobilních aplikací, zaškrtněte ji/je.

- Můj vlak, Vlakem na výjet (ČD)
- Jízdenky Regiojet: Vlaky a Autobusy
- Leo Express: Stylové cestování
- žádnou nevlastním

Pokud sledujete sociální sítě některého z dopravců, zaškrtněte:

- České dráhy
- RegioJet
- Leo Express
- nesleduji žádného z dopravců

Nakolik jsou pro Vás web či mobilní aplikace Českých drah přehledné?

- velmi
- přiměřeně (obsahují drobné vady)
- vůbec
- nepoužívám je

Nakolik jsou pro Vás web či mobilní aplikace Regiojetu (STUDENT AGENCY) přehledné?

- velmi
- přiměřeně (obsahují drobné vady)
- vůbec
- nepoužívám je

Nakolik jsou pro Vás web či mobilní aplikace Leo Expressu přehledné?

- velmi
- přiměřeně (obsahují drobné vady)
- vůbec
- nepoužívám je

Faktory, které jsou dle Vás rozhodující pro využití služeb ČD?

- ceny jízdného
  - obsluha
  - úroveň či vzhled vlaků
  - kvalita dopravy (spolehlivost dopravce)
  - služby (denní tisk a nápoje zdarma, atd.)
  - reklama
  - jiné (uvedte)
- Napište odpověď

Zbývá 100 znaků

Faktory, které jsou dle Vás rozhodující pro využití služeb Regiojetu (jako vlakového dopravce)?

- ceny jízdného
  - obsluha
  - úroveň či vzhled vlaků
  - kvalita dopravy (spolehlivost dopravce)
  - služby (denní tisk a nápoje zdarma, atd.)
  - reklama
  - jiné (uvedte)
- Napište odpověď

Zbývá 100 znaků

## Faktory, které jsou dle Vás rozhodující pro využití služeb Leo Express?

- ceny jízdného
- obsluha
- úroveň či vzhled vlaků
- kvalita dopravy (spolehlivost dopravce)
- služby (denní tisk a nápoje zdarma, atd.)
- reklama
- jiné (uvedte)

Napište odpověď

Zbývá 100 znaků

## Ohodnoťte značku České dráhy:

1 hvězda = nedostatečně, 2 hvězdy = dostatečně, 3 hvězdy = dobře, 4 hvězdy = velmi dobře, 5 hvězd = výborně



0/5

## Ohodnoťte značku RegioJet (jakožto vlakového dopravce):

1 hvězda = nedostatečně, 2 hvězdy = dostatečně, 3 hvězdy = dobře, 4 hvězdy = velmi dobře, 5 hvězd = výborně



0/5

## Ohodnoťte značku Leo Express (jakožto vlakového dopravce):

1 hvězda = nedostatečně, 2 hvězdy = dostatečně, 3 hvězdy = dobře, 4 hvězdy = velmi dobře, 5 hvězd = výborně



0/5

## Vaše poznámky ke komunikaci některého z dopravců (ČD, RJ, LE):

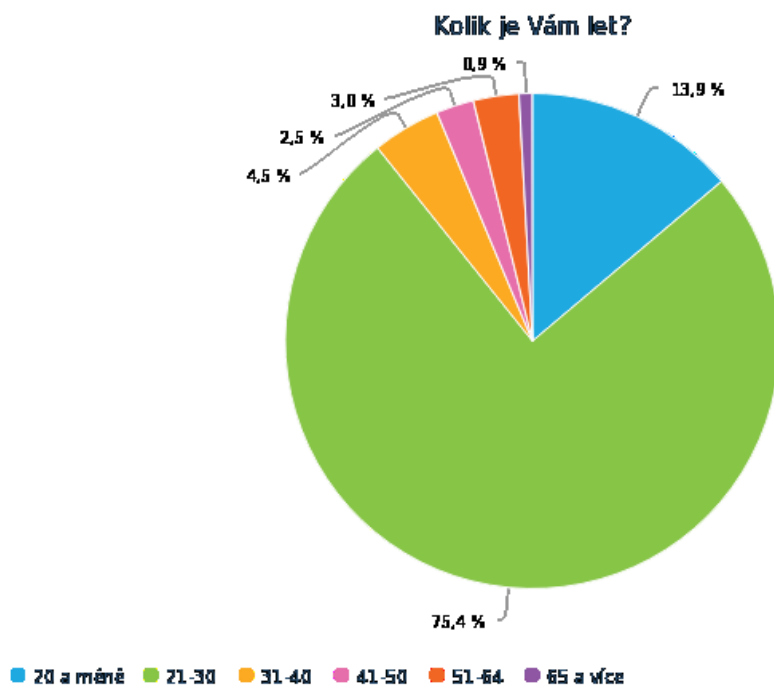
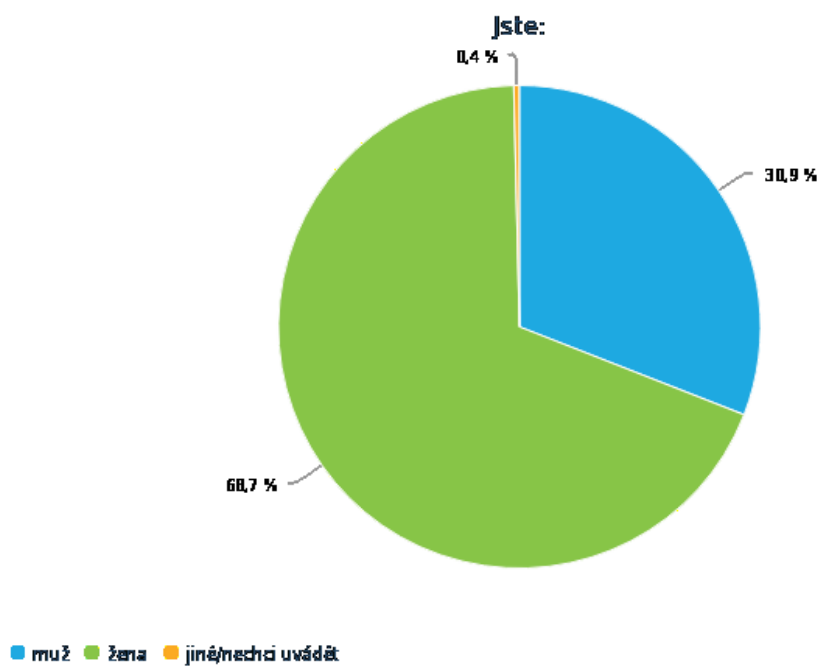
 Napište odstavec

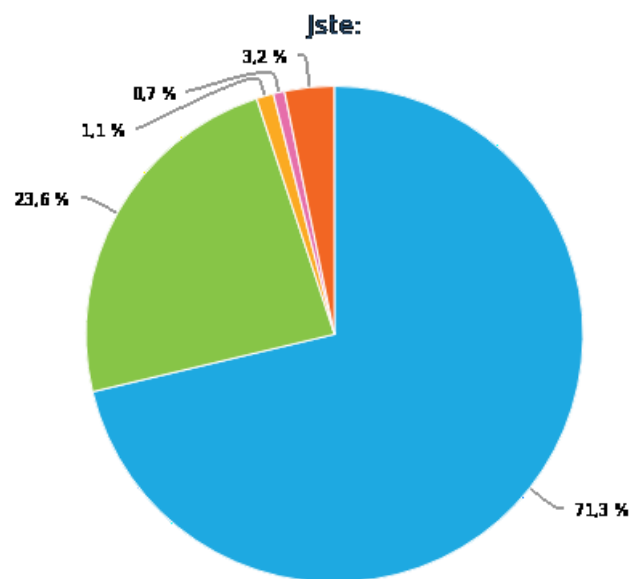
Zbývá 1500 znaků

**JUPÍ, HOTOVO! :-)** 

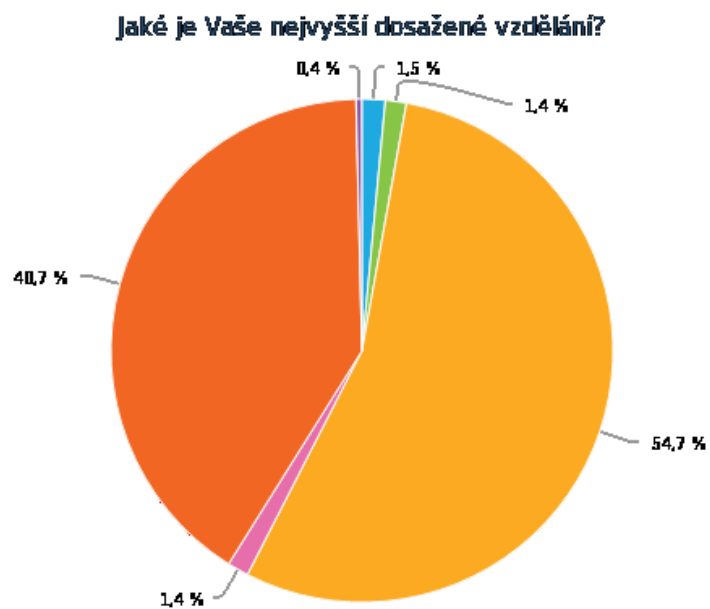
Vytvořte si vlastní **dotazník** zdarma ✓ [Survio](#) Vám pomůže  
[Všeobecné podmínky](#) | [Ochrana soukromí](#) | © 2020 [Survio](#)

Příloha č. 22: Výsledky dotazníkového šetření (grafy; obrázky)





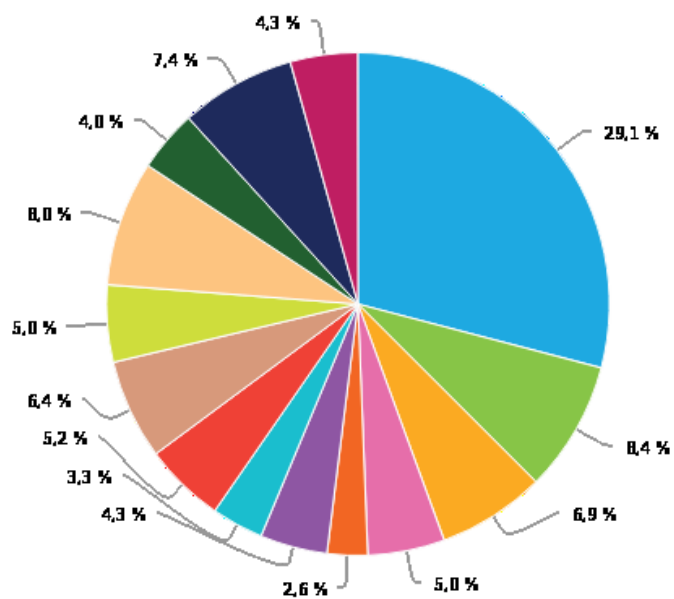
■ student
 ■ pracující osoba
 ■ na rodičovské dovolené
 ■ důchodce
 ■ jiné (uveďte)



■ základní
 ■ vyučen(a)/středověkolské bez maturity
 ■ středověkolské s maturitou
 ■ vyšší odborné
 ■ vysokověkolské
 ■ jiné (uveďte)

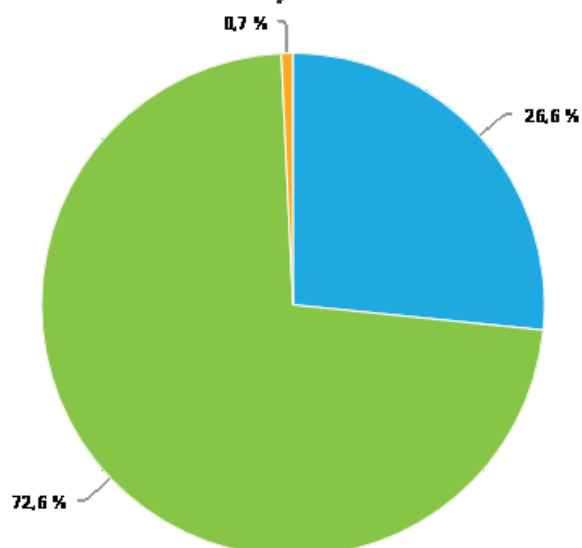


### Místo vašeho bydliště je v:



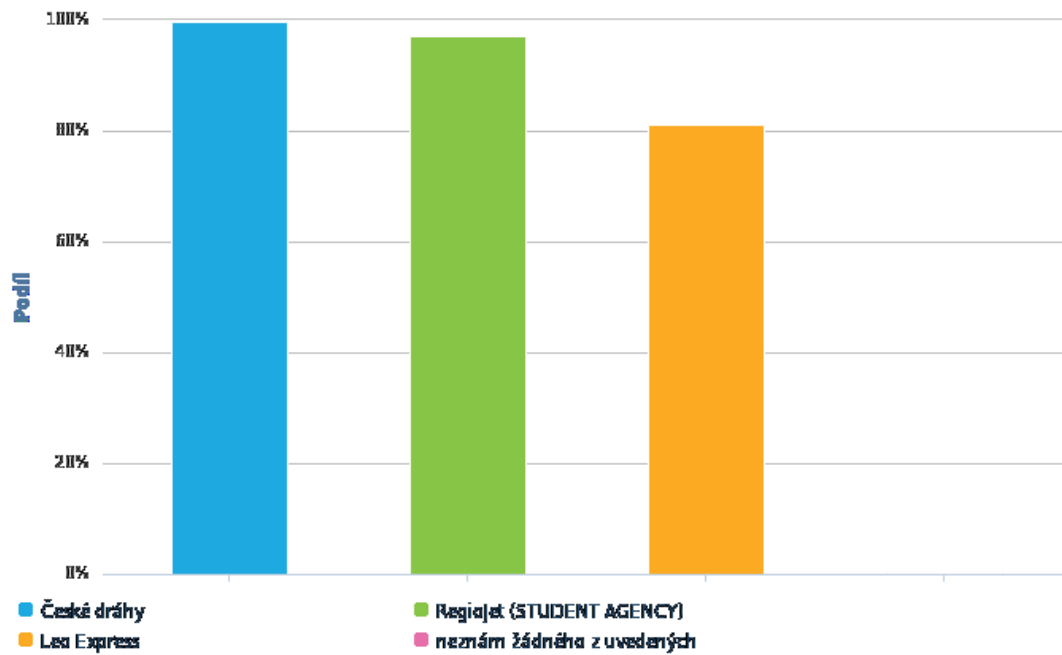
- Hlavním městě
- Středočeském kraji
- Jihočeském kraji
- Plzeňském kraji
- Karlovarském kraji
- Ústeckém kraji
- Libereckém kraji
- Královéhradeckém kraji
- Pardubickém kraji
- Kraji Vysočina
- Jihomoravském kraji
- Olomouckém kraji
- Moravskoslezském kraji
- Zlínském kraji

### Žijete:

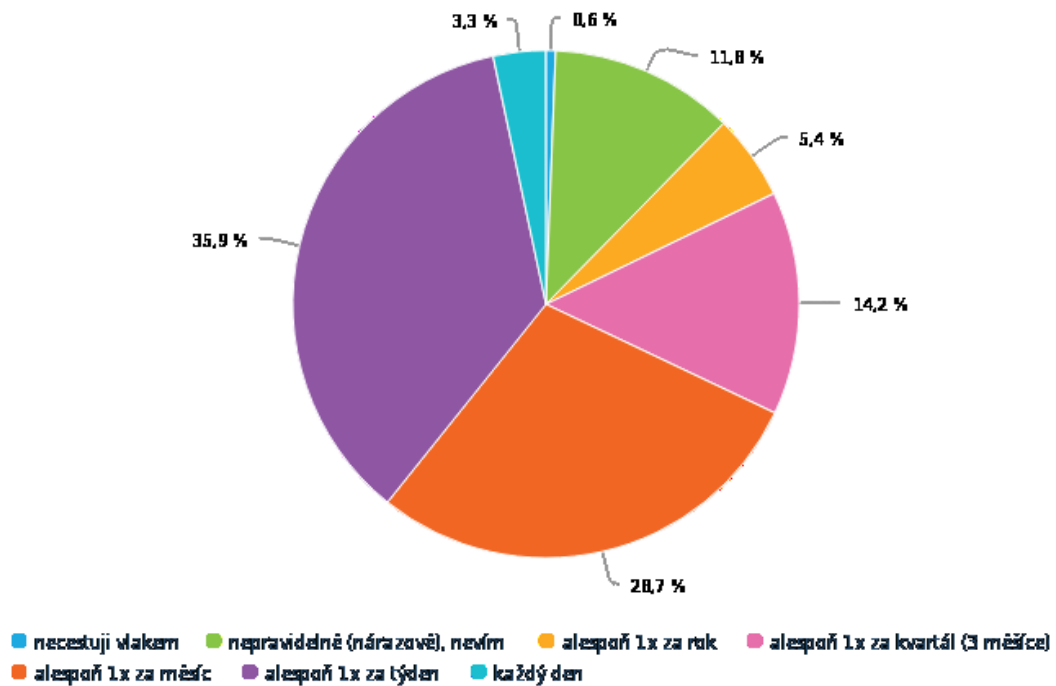


- v obci (na vesnici)
- ve městě
- nevím, nelze určit

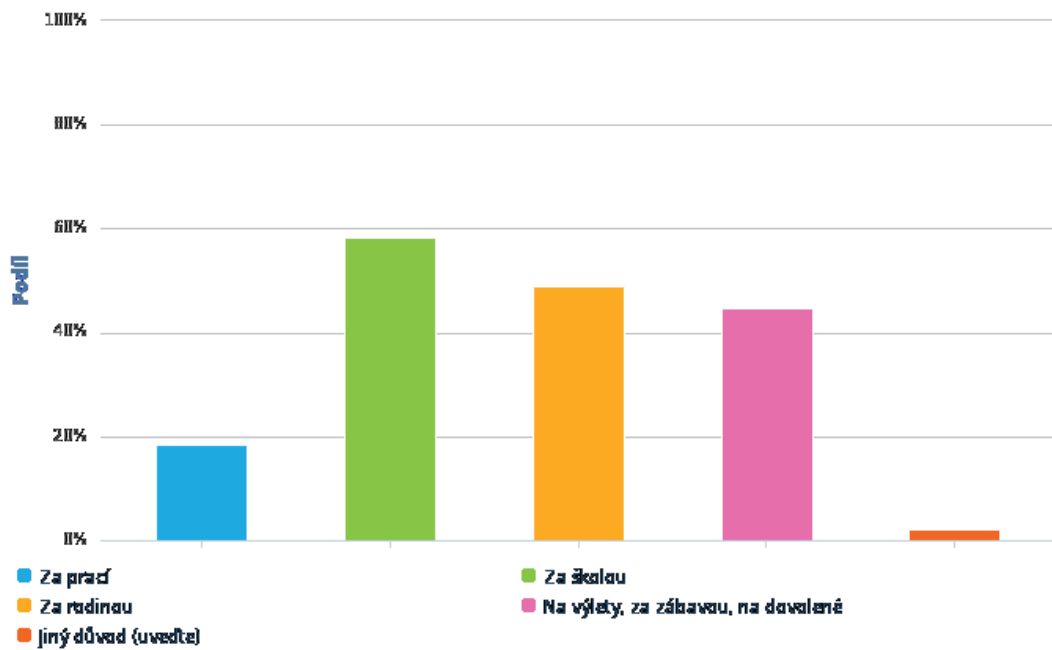
**Zaškrtněte, vlakové dopravce, které znáte:**



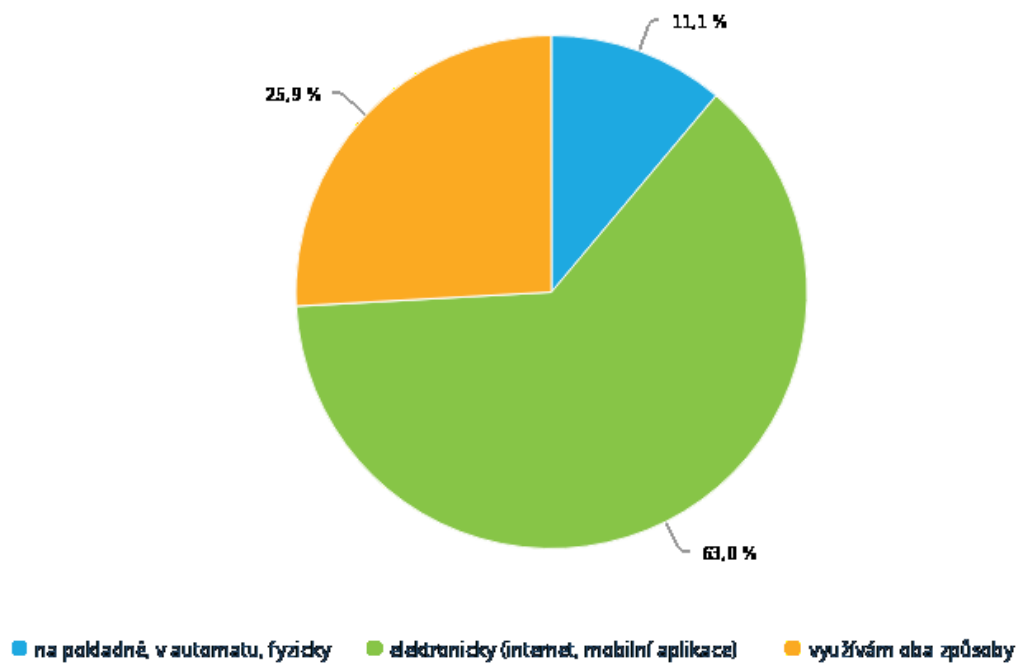
**Jak často cestujete vlakem?**



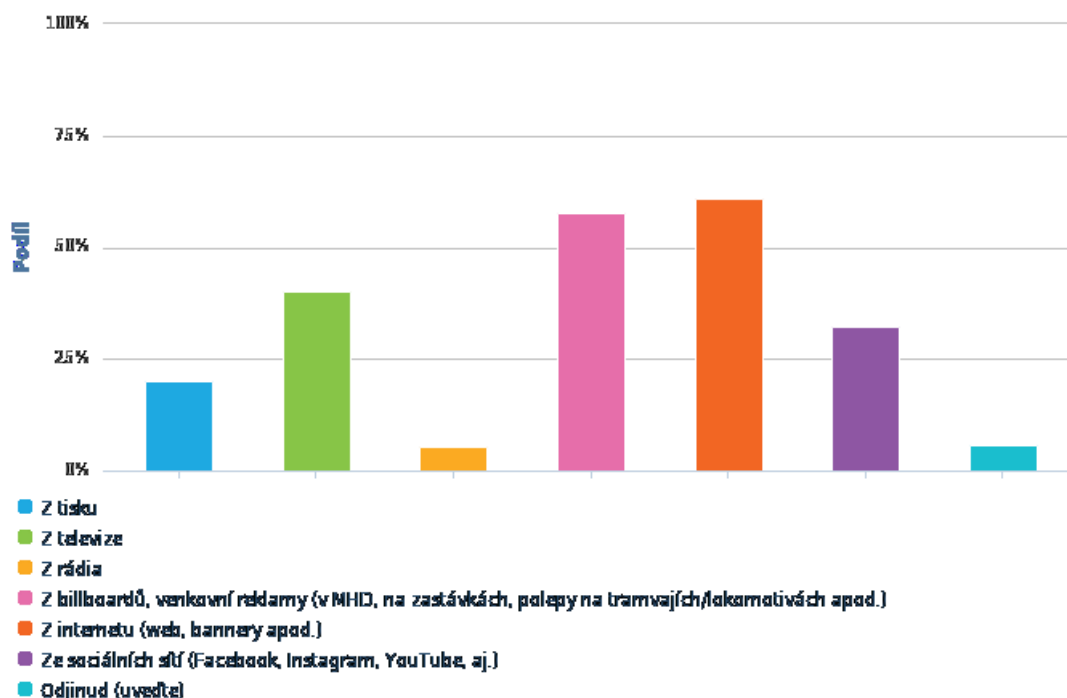
### Z jakých důvodů nejčastěji cestujete vlakem?



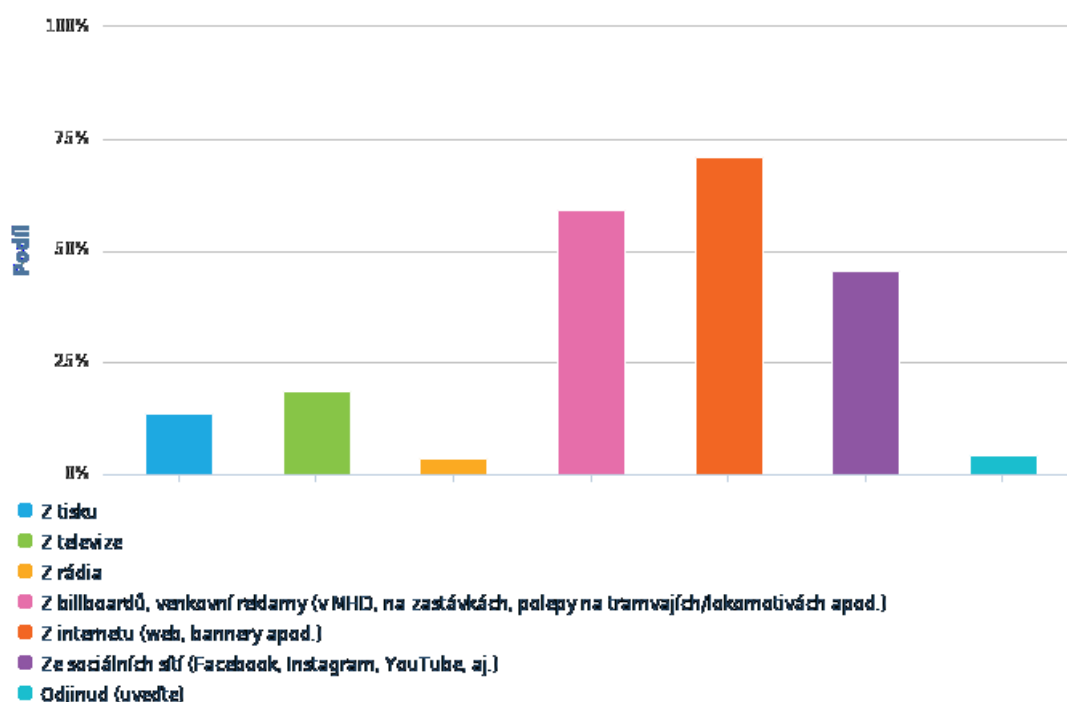
### Jak si kupujete jízdenky?



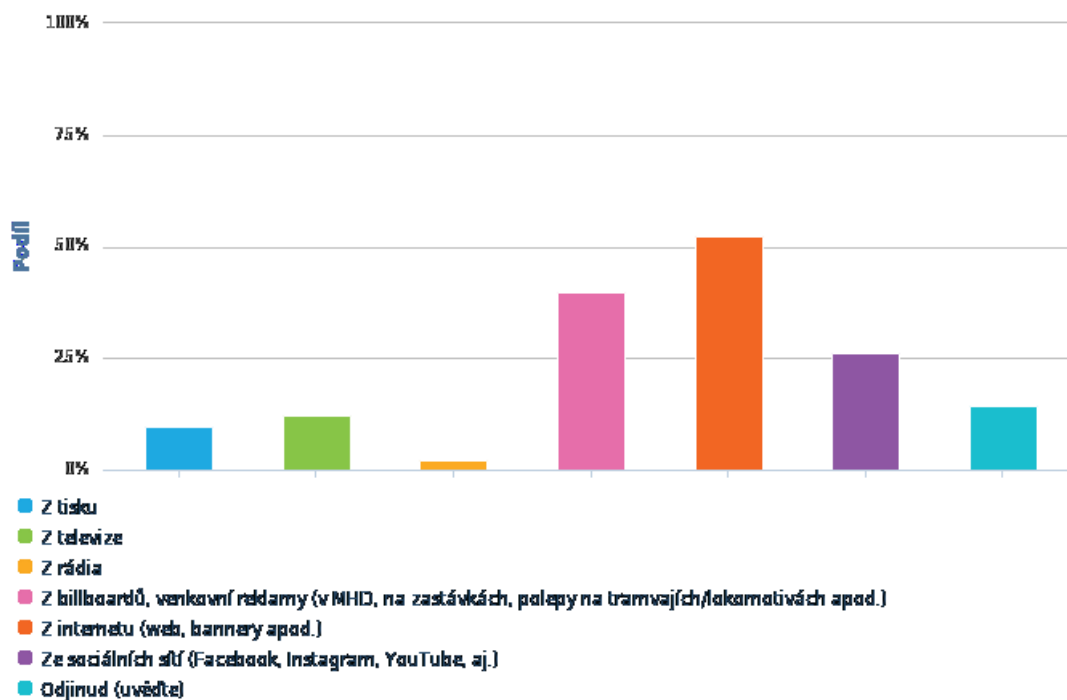
### Prostřednictvím kterých mediálních kanálů se dozvídáte o Českých drahách?



### Prostřednictvím kterých mediálních kanálů se dozvídáte o RegioJetu?



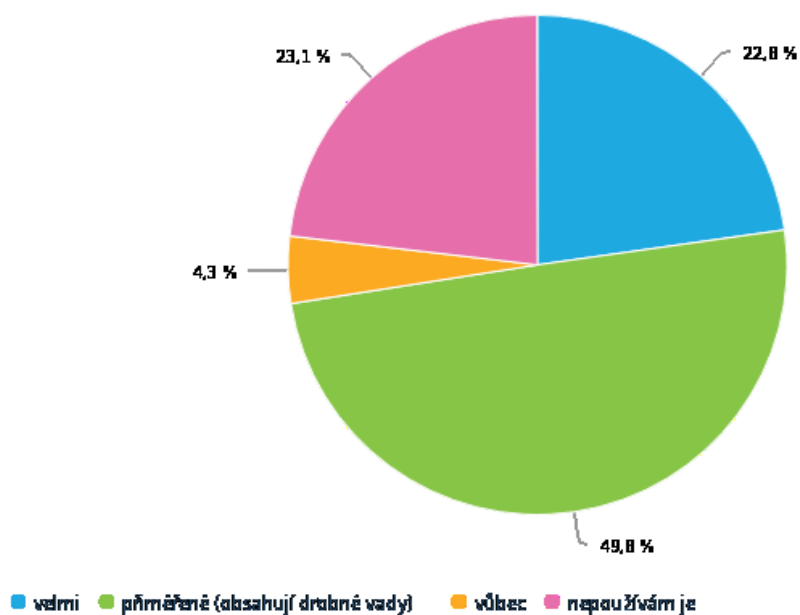
### Prostřednictvím kterých mediálních kanálů se dozvídáte o Leo Expressu?



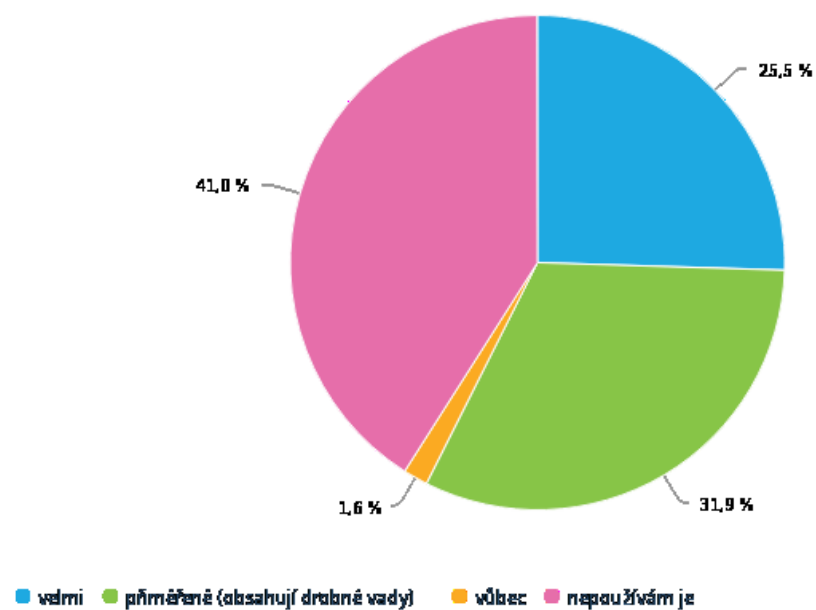
14 Preferujete některého z uvedených dopravců (ČD, RegioJet, Leo Express)? Pokud ano, proč? ▾

RegioJet: už jen kvůli dobře ceně a možnosti výběru tříd. obsluha v business class je na jiném levelu než u CD	Záleží to na tom, na jaké trase jedu. Pokud jedu jen krátkou cestu, stačí mi CD. Pokud jedu delší, tak chci mít větší pohodu, tak si zaplatím Regio nebo Leo.	ČD kvůli sentimentu a tradici, zejména pak kvůli Pendolinu.	RegioJet pro jejich servis, který poskytují cestujícím a pro pohodlí.
Regiojet (12x)		ČD - jezdí Hradec Králové - Praha jako jediné plus raději podporuju je, pokud je to možné, cenově to vychází stejně	Zatím jsem využíval jen CD, do lokace co potřebuji asi nikdo jiný nejezdí (Poděbrady - Velké Zboží)
Nezbývá mi nic jiného než preferovat CD, neb žádný z výše uvedených nejezdí směr západ, pokud je mi známo. Student agency max do plzně, regiojet ani to.	Ne, je mi to jedno, hlavně že se dostanu, kam potřebuji za rozumnou cenu a čas.	CD - Pendolino. Příjemná a rychlá cesta.	Regiojet jezdí tam, kam potřebuji, pohodlí, místenky, možnost storna jízdenky
RegioJet, spolehlivý, levný, výborný servis	Leo express protože jsem pro něj pracovala a mám tak kredit.	Preferuji Regiojet, kvůli jejich skvělé nabídce služeb. Jako studentka dojíždějící pravidelně do školy (drive), jsem si založila jejich kreditovou jízdenku. Při koupi jízdenky se tak jen přihlásím a koupím na pár kliknutí, protože se peníze odečtou z té virtuální kreditové jízdenky. Můžu jízdenku také vrátit do 15 min před odjezdem.	Regiojet, i když po uvedení aplikace "Můj Vlak" se jím v mých očích začíná CD lehce přibližovat
ČD Tradiční favorit. Další dopravci soutěží spíše o atraktivní tratě a pokud by se spoje plánovali pouze tržně, mnoho míst by bylo nedostupných.	ČD (23x)		Nejčastěji RegioJet, nejlevnější a výběr levného jídla, filmy na tabletech zabudovaných v sedáčkách
Nepreferuji (14x)	Ne (73x)		CD - připadají mi nejspolehlivější využívám vlaky vyšší kvality, hlavně pendolina
Na mé trase jezdí bohužel jen CD (teď tedy už i Arriva a tu využívám raději)	Preferuji RegioJet díky pohodlí na dlouhé cesty, bonusu ve formě kavy a mostu zdarma.	ČD, protože mi poskytují přímý spoj, ale i Regiojet, jelikož se mi líbí jejich služby (i když jsem s nimi už dlouho nejela) Jo a také jako student jezdím za levno (u LE jsem na ty jejich slevy nikdy nepřišla)	Leo Express kvůli přímému a nejrychlejšímu spoji do mého rodného města.
nepreferuji (10x)	Nepreferuji ani jednoho.	ČD - rychlost, komfort, jezdí na čas, INKarta	Ceske drahy pro jejich síťovost.
Na krátké trati České dráhy, na delší RegioJet	ČD díky nejrychlejšímu a nejspolehlivějšímu spojení z Prahy do Ostravy.	ČD - rychlost, komfort, jezdí na čas, INKarta	nope
Regio Jet => kvůli relax zóně (prostorně sedáčky + zadarmo kafe nebo čaj, časopis) CD => Pendolino všude včas, rychle	Nepreferuji. (4x)	ČD, zvyk je železná košile.	Regiojet, nejlepší poměr cena/výkon
Nepreferuji žádného - výběr je v mém případě záležitost daná v rozhodující míře, konkrétní situaci - zejména jízdním řádem spoju.	Leo Express - začal jezdít na regionální trati v Pardubickém kraji namísto Českých drah, nabízí i spěšný vlak směrem do Pardubic a Prahy za výrazně výhodnější cenu než České dráhy	Leo Express, vždy spokojenost.	ČD, protože s ČD cestuji nejčastěji
Preferuji dopravce podle aktuální ceny. Většinou nejlevnější vychází RegioJet.	RegioJet - nikdo neotravuje s lístkama během cesty -) a cena	Dlouhodobě nejspokojenější jsem zatím s RegioJetem - ať už se jedná o rezervací systém (přehledný, lze jednoduše stornovat lístek), komunikaci, pohodlí (je na výběr z několika typů tříd - sedáček) či cestu samotnou (většinou bez většího zpoždění)	Ne. (6x)
Regiojet - cena/služby CD - pendolino - rychlost, pohodlí	RegioJet (14x)		Nepreferuji žádný, ale většinou jezdím s CD.
ČD, protože na tratích kde jezdím pravidelně, jiné dopravce nejezdí, na RegioJetu mi vadí nadražený přístup, kdy jejich šéf peskuje dispečery, pokud se jejich vlak zpozdí, a tak radši často pustí RegioJet na úkor ostatních dopravců.	RegioJet - cena, služby, občerstvení	Nepreferuji. Záleží na ceně a času, ve kterém potřebuji jet a na dopravní dostupnosti.	Vlakovou dopravu příliš často nevyužívám, ale pokud jedu a je možnost, volím raději Regio nebo Leo kvůli servisu, který nabízí (dostatek místa k sezení, občerstvení, denní tisk).
RegioJet - komfort	Každý má nějaké výhody. Aktuálně asi hlavně LE z důvodu cestování zadarmo pro studenty. RJ z důvodu dobré nabídky občerstvení za dobré ceny.	Pro železnici České dráhy kvůli jejich územnímu pokrytí.	ČD, malé intervaly mezi spoji
Regiojet - cena, pohodlí (například i to, že si místo výběru podle plánu, u CD jsem musel posledně hledat plány vagonů, studovat schémata číslování míst a pak si tipnout, abych dostal preferovaná místa)	RegioJet, Leo - jednoduché storno, ceny, palubní servis	ČD - mam režinku tak cestujem nimi zdarma	ČD, spolehlivější než RegioJet když se něco podělá (jako u RegioJetu jsem zažil 400 minutové zpoždění)
Regiojet - většinou levnější ceny, servis, místenka	Raději cestuji ČD či RegioJetem, na Leo Express jsem neslyšela dobré recenze.	ČD, přímý spoj, celkem pohodlné	Preferovala bych RegioJet, ale nejezdí všude a cena je trochu vyšší. Na druhou stranu se mi zdá, že má méně zpoždění, takže je spolehlivější a navíc pohodlnější.
ČD - jsou dostupnější a mají častější spojení v oblasti, ve které se pohybují, mám v nich větší jistotu, jsou levnější než ostatní dopravci, mám k nim lepší vztah a skvělou zkušenost	Záleží na trase, bezneji jezdím spíše CD, ale pokud si mohu vybrat, tak raději Regiojet nebo Leoexpress, servis mi přijde lepší.	Regio - občerstvení + různé třídy	Ne, nepreferuji (2x)
Regiojet - velmi dobrá cena na to co poskytují za služby, takmer nikdy nemešká, čisté miesta + vozne a záchody a má funkčný internet, nejlepší a spolehlivější společnost	Jezdím převážně s ČD jelikož mají nejvíce spojů, které mi vyhovují.	ČD, spolehlivost, byť nekomfortní	ČD - nic jiného k nám nejezdí :(
Regiojet - kafe zdarma, dobrá cena a neprohazujou vagony a vim, ze si sednu	RegioJet - mají džus nebo čaj zdarma, při rezervaci místa lze poznat, zda bude po směru, nebo proti směru jízdy CD - jezdí všude	Leoexpress.. Je pohodlný	RegioJet - nemáv tolik zpoždění
České dráhy - největší síť spoju, aplikace Můj vlak, SC Pendolino, dlouhá tradice a historie	To je samozřejmě složitější. Nejlepší službu má LeoExpress, ale (když nepočítám nezávaznou akci "vraťme jízdenku"), jsou hodně drazí. Jezdívala jsem RegioJetem, ale pokazili se. Takže aktuálně, nejvíce využívám CD, vlaky jsou slušné, klimatizace a internet funguje a cena je rozumná. Kdyby všichni dopravci stáli stejně, vybrala bych si LeoExpress. Kdyby ČD a RegioJet stáli srovnatelně (což většinou stojí), volím CD. Samozřejmě miluju o době před aktuální koronavirovou krizí, teď nikam nejezdím.	RegioJet - povinná rezervace místa, káva zdarma, větší možnost zakoupení občerstvení, lepší servis, stěvardi starající se o cestující	Leo Express - cena, klidná jízda, pohodlí
		No k n jezdí jen ČD, takže si nemůžu moc vybrat	RegioJet - z důvodu služeb na palubě vlaku (vířít a vođa i v nejlevnější třídě apod.)
		ČD - vždy viem akú kvalitu služieb čakať. RegioJetom cestujem menej, ale takmer vždy je nejaký problém - napr. vozeň horšej kvality ako inokedy, nefunkčné topení v zime, ... S Leo Express zatiaľ nemám dostatok skúseností - nechodí na mojich obvyklých trasách.	ČD, Lepší nabídka služeb, schopnost zajistit návaznost spojů v případě mimořádnosti. Lepší komunikace se zákazníky. Člověk ví, co očekávat.
		ČD, protože jako jediný poskytuje dopravu na mnoh nejčastěji využívané trase.	Díky tomu, že regiojet nejezdí moji potřebnou trasu a leo express neznám, tak preferuji CD. Ovšem co se týče komfortu a kvality, tak bych ráda jezdila RegioJetem.
			ano ČD protože to mám prakticky zadarmo
			ČD-jiny na mojej trase není
			V podstate ne

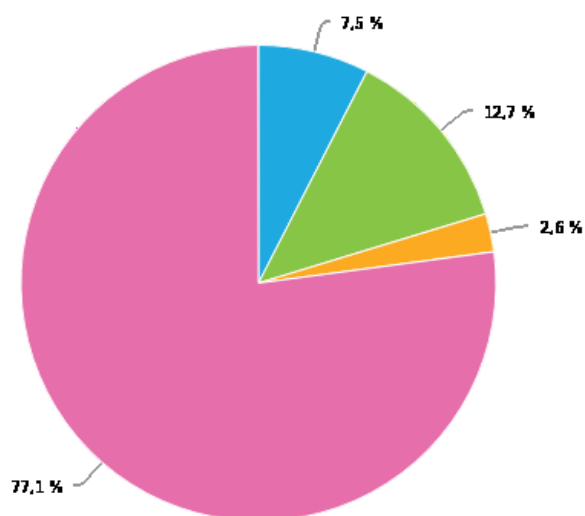
**Nakolik jsou pro Vás web či mobilní aplikace Českých drah přehledné?**



**Nakolik jsou pro Vás web či mobilní aplikace RegioJetu (STUDENT AGENCY) přehledné?**

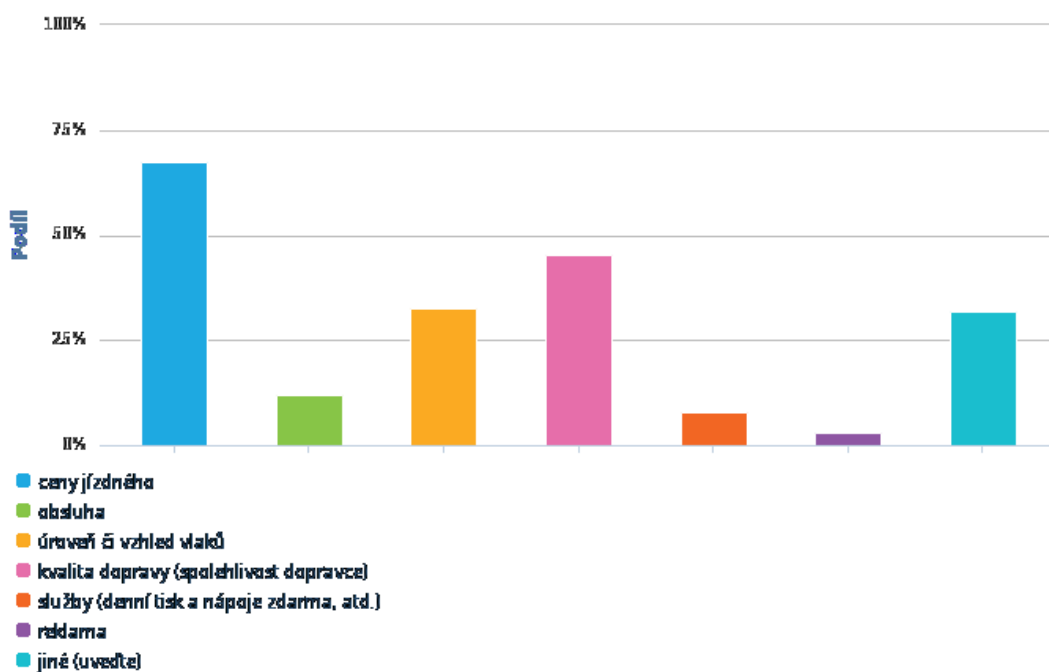


### Nakolik jsou pro Vás web či mobilní aplikace Leo Expressu přehledné?



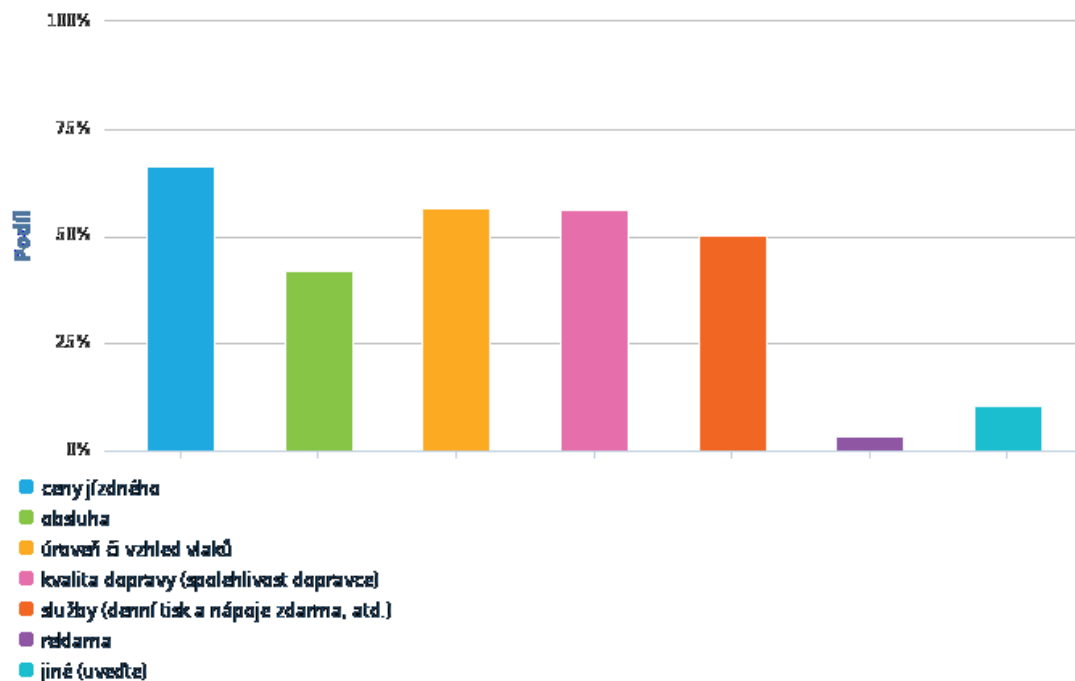
■ velmi ■ přiměřeně (obsahují drobné vady) ■ vůbec ■ nepracuji s ní

### Faktory, které jsou dle Vás rozhodující pro využití služeb ČD?

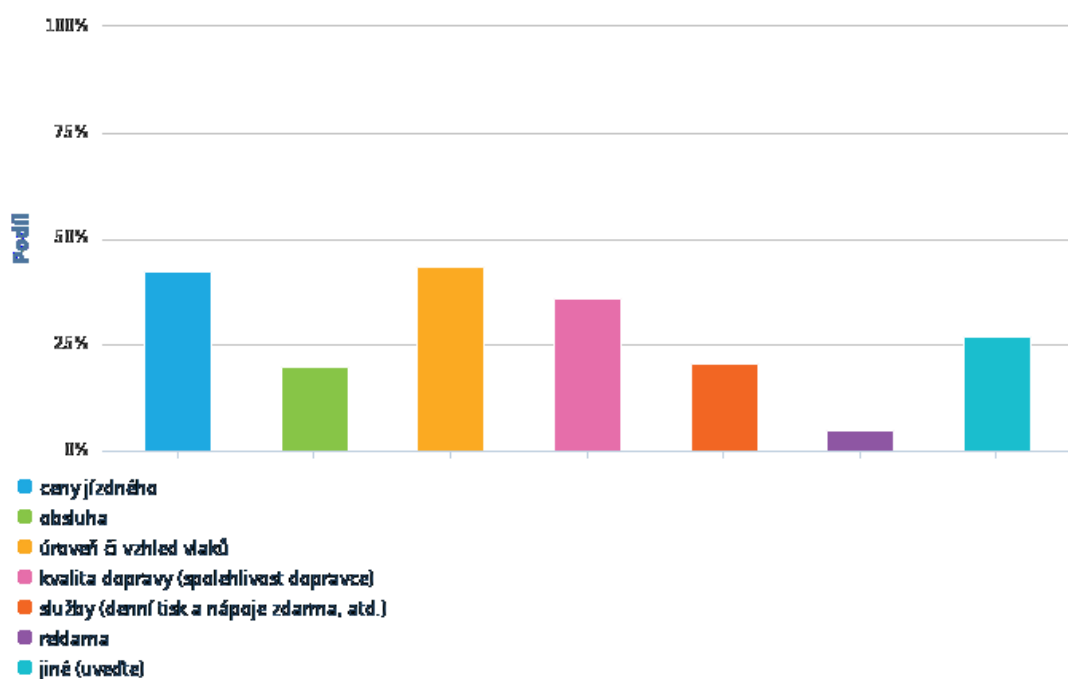




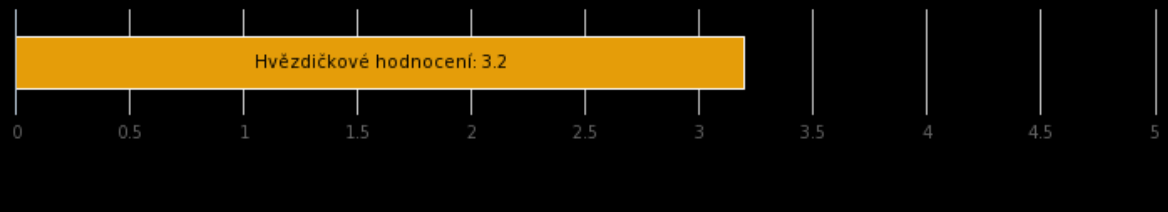
### Faktory, které jsou dle Vás rozhodující pro využití služeb RegioJetu (jako vlakového dopravce)?



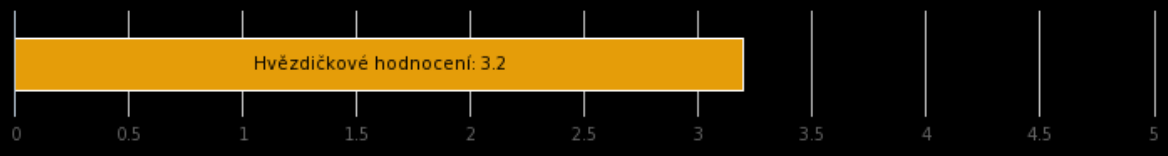
### Faktory, které jsou dle Vás rozhodující pro využití služeb Leo Express?



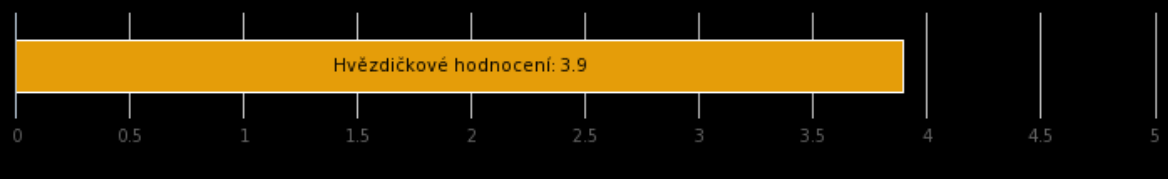
Ohodnoťte značku České dráhy:



Ohodnoťte značku Leo Express (jakožto vlakového dopravce):



Ohodnoťte značku Regiojet (jakožto vlakového dopravce):



26 Vaše poznámky ke komunikaci některého z dopravců (ČD, RJ, LE):

O Leo Expressu jako takovém vím, ale bohužel na mě nevykukla žádná reklama - oproti ostatním dvěma dopravcům.

Leo Express mne vždy zklamal...

Žádné (2x)

Proč musím hodnotit Leo Express hvězdičkami, když ho ani neznám a nikdy jsem s ním nejela?

Všetkými desítkami doporučím RegioJet, v poměru cena x služby úplně úžasné... kde můžem, chodívám i ba Regiojetem, často vychází lacněji než ČD..

Ne

ČD rychle reagují na otázky poslané e-mailem na ich adresu. RJ informuje cestujících o meškání e-mailem nebo SMS správou, což je příjemné.

CD - dobre kampane od profi agentur, dobra komunikace na sockach, Regio Jet vypada, ze si dela reklamu nejspis sam a ridi to kreativni Jancura :) Leoexpres - zadnou reklamu jsem nikdy nevidel :))

Propojení všech.

Nemám zkušenosti

Leo Express je nejlepší na českém trhu, ponuka bezkonkurenční servis

ČD - dlouhá čekací doba na zákaznické lince

CD- špatná komunikace přes telefon

N/A

Nemam

CD mají kvalitní kuchyni a zlepšil se personal

Všichni jsou hodně spolehliví, dobré se mi s nimi komunikuje

Regio Jet je můj preferovaný dopravce hlavně kvůli možnosti nekomplikovaného storna jízdenky v případě potřeby

LE má málo místa na nohy ve vlacích

Nechci

Poznámka k dotazníku: u otázky "Pokud vlastníte některou z mobilních aplikací, zaškrtněte jí/je." nelze zaškrtnout žádnou.

RJ je v komunikaci pružnější, modernější, zároveň agresivnější

v pohodě... ČD, Regiojet LE - neznám

LE nemohu hodnotit, ještě jsem s nimi necestoval.

Na informační emailovou adresu pro cestující CD jsem psala dva emaily dva roky, zpátky, do dnes nepřišla žádná odpověď

Nechápu, proč je místenka v mobilní aplikaci zdarma, ale v okýnku za ni musím platit.

Leo nepoužívám, takže těžko soudit

Nikdy som nemala žiaden problém ohľadom komunikácie

Nic.

Vetsi čistota vlaku CD

ČD využívám nejčastěji, protože v rámci trasy nemusím přestupovat, každopádně mají ČD téměř vždycky zpoždění.

Lístok na Leoexpress som mal zakúpený poslednýkrát vtedy, keď kvôli zimnej situácii (niekde na Morave boli strašne mrazy a bola vyluka) zrušili vypravenie Leoexpressu o 5:20 ráno a akúkoľvek informáciu o takejto udalosti mi povedali 5 minút predtým. Teda som nemal žiadnu možnosť ako sa dostať do Prahy ešte v ten deň a bez prestupov, takže som musel ísť cez Zilinu a Olomouc, teda s 2 prestupmi. V CD v nočákoch občas stretávam extrémnych profesionálov, ktorí sa usmievajú a sú veľmi nápomocní, avšak občas sa tam vyskytnú naozajstní burani. V RegioJete sa správajú veľmi podobne ako na linkách pendolína CD.

Žádné.

Více se zapojit na sociálních sítích

Komunikace v pořádku

Nejsem si vědom ničeho hodného poznamenání.

Nejlépe mohu opět hodnotit RegioJet. Jejich newsletter i web je přehledný a jasný. Přes e-maily i na pobočkách je komunikace s nimi bezproblémová. Oproti tomu České dráhy - web nepřehledný, nákup jízdenek a vyhledávání spojů je doslova porod.

Mobilní aplikace RJ i LE jsou zoufale pomalé s obrovskými nároky na internetové připojení.

komunikace ze strany CD se taky s nástupem jiných dopravců zlepšila, předtím to byla státní firma jako vyšila

ČD sucks, ale jsou jediní, kteří mají mnou potřebné vlakové spoje.

RJ - velice špatná komunikace, jednou mi napsali, že ruší můj vagon, nic víc. Bála jsem se, jestli vůbec budu moct jet.

Nejlepší komunikaci má Leo.

.....

Le jsou podvodníci. Předražene lístky a většina vlaku důchodci / studentů co jedou zdarma. Já platím hodně za sebe a z daní i za spolucestující. (2x)

Nepamatuji si, kdy naposledy jsem jela s Českými drahami, aniž by měl vlak zpoždění. Jednou dokonce přijel vlak z Německa, bez zpoždění, zastavil v Teplicích, a stál tam půl hodiny. Tam tedy nabral zpoždění, ale České dráhy se samozřejmě oháněly tím, že zpoždění bylo nabráno mimo Českou republiku. Dále už se mi nemálokrát stalo, že jsem si rezervovala místo ve velkoprostoru, ale po nástupu do vlaku jsem zjistila, že jsem byla přesunuta do kupé. Jednou jsem kvůli tomu napsala stížnost, a když jsem o pár dní později opět jela vlakem, zjistila jsem, že pro tentokrát ani nepřipojili můj vagon. Neustále nefunguje wifi, což se člověku opravdu nehodí, když nutně potřebuje něco udělat do školy. Jediné plus je, že se z Ústí do Prahy dá dostat za 21 korun, což je pro studenta, co musí jezdit každý týden na kolej, nebo nejděže každý den do školy, přijatelná cena.

RJ a LE neumím posoudit.

líbí se mi nápaditost nových reklam CD v televizi, co nichž zapojují například známé osobnosti ČR

Žádné poznámky nemám

ČD - drahé stomo

Dotazník by chtěl ještě pořádit. Na některé otázky nejdě odpovědět, když nemá člověk zkušenosti s danou službou. Stačilo by přidat unikové možnosti a také unikátnost v otázce: kterého vlakového dopravce znáte. Můžu zakliknout všechny 4 možnosti, i když se navzájem vylučují. Je ale pravda, že tato poslední věc se dá vyřešit v logickém čištění dotazníku..

Ze strany RJ a LE lepší komunikace - při zpoždění vlaku před tím, než nastoupím, posílají SMS zprávy, kde informují o rozsahu zpoždění.

+ ČD oceňuji časopis pro cestující ČD pro Vás

- RJ až agresivní vystupování v mediích, obecně nepřijemný projev Radima Jančury

ČD se v poslední době prezentují jako friendly pro znevýhodněné pasažéry, vozíčkáře. Realita bohužel ovšem je, že rampy pro vozíčkáře na mnohých nástupištech nefungují, nejsou přistaveny, či o vozíčkáři cestujícím personálu na daném nádraží není ani informován. Mělo by zde dojít k nápravě.

CD komunikují nejhůře

Líbí se mi nové reklamy CD s Vetchým, na základě této reklamy jsem si stáhla aplikaci Vlakem na výlet a objevila zajímavá místa.

CD mají naprosto prisernou komunikaci se zakazníkem. Parkrat jsem resil nejakou reklamaci, ale jednani bylo natolik arogantni a bez snahy o pochopeni, ze napriste jiz necham radeji jizdenku propadnout.

nemám (2x)

RegioJet má prima komunikaci na facebooku. Jejich příspěvky mě baví. :)

Příloha č. 23: Komunikace s mluvčím ČD

Přeji dobrý den.

Dle slibu posílám základní info.

Omlouvám se, ale opravdu nevím, kam dříve skočit. V době koronavirové pandemie jsem převzal Odbor komunikace a zcela čerstvě také marketingové oddělení. Jinak na ČD jsem 13 let, z toho cca 10 jako šéf Tiskového oddělení. Dříve jsem pracoval jako redaktor a následně šéfredaktor - televize, rozhlas a před příchodem k ČD jako PR manager v CzechInvestu.

Externě ještě píšu texty pro marketingovou agenturu a články pro vydavatelství. Jsem dramaturg letních speciálů Toulavé kamery a pro radost i příležitostný redaktor nedělní Toulavé kamery. Ale na to už není moc času a dovolená je krátká. 😊

Velký detail Vám poskytnout nemohu. Fungujeme v konkurenčním prostředí. Snad Vám to takto pomůže. Radek J.

---

**Pro koho je Vaše komunikace určena? V případě více cílových publik prosím o jejich segmentaci a popis.**

Cílovou skupinu rozdělujeme na 2 segmenty, u kterých dále volíme vhodné komunikační kanály.

**Cestující** – lidé, kteří již cestují vlaky ČD, využívají železniční dopravu. Ty lze rozdělit zejm. na volnočasové/zážitkové a cestující za práci/na služební cesty. Každý segment má jiné potřeby a je jinak náročný.

**Necestující** – lidé, kteří z různých důvodů nevyužívají cestování vlaky, a to z různých důvodů/bariér. Snažíme se je přesvědčit o vhodnosti volby cestování vlaky, které je bezpečné, ekologické, rychlé a pohodlné, navíc čas, který stráví ve vlaku, mohou využít jen pro sebe, nestresují se při řízení auta.

**Na jakých mediálních platformách se prezentujete? (Tisk, televize, rádio, outdoorová reklama, internet, sociální sítě a další.) Popište, prosím, podrobně.**

Na všech uvedených podle aktuálního komunikačního plánu na daný rok, nelze zobecnit, podle cílových skupin a cílů komunikace vybíráme vhodná média pro co největší a nejefektivnější zásah.

**Liší se nějak komunikace v rámci jednotlivých mediálních kanálů? (Popřípadě v rozdělení na online vs. offline kanály?) Pokud ano, čím?**

Samozřejmě, na každý mediální kanál přizpůsobujeme komunikaci, ať už formou či sdělením. Liší se zásahem, ale i možnostmi cílení. Offline zajišťuje široký zásah v populaci,

buduje značku a image. V online prostředí se více zaměřujeme na konkrétní cílové skupiny a přímý dopad do obchodních výsledků. Offline vs online má základní rozdíl v tom, že v onlinu vidíte přesné výsledky a můžete lépe zacílit požadovanou cílovou skupinu.

**Na které z mediálních platform, na nichž se prezentujete, vnímáte svoji komunikaci jako nejrozvinutější a proč?**

**TV kampaně** – silný zásah, má měřitelný pozitivní vliv na vývoj značky ČD

**On line PPC systémy** – přímý měřitelný dopad do tržeb jak ve vnitrostátní, tak mezinárodní dopravě, zaměřujeme se i na incoming Sociální média – vysoká míra zapojení fanoušků (engagement)

**Jaké sociální sítě využíváte ke komunikaci se zákazníky? Máte na každé z nich specifický/odlišný způsob prezentace?**

Facebook, Instagram, Twitter, LinkedIn, Youtube – u každého z médií reflektujeme jejich zaměření a styl komunikace

**Jaké je složení fanoušků na Vašich sociálních sítích?**

Obecně cílíme na všechny, kdo může s námi cestovat. Jednotlivé kampaně přizpůsobujeme na cílovou skupinu dle produktu. Složení fanoušků tak odpovídá přibližně tomu, jak jsou skutečně zastoupeni na jednotlivých sítích.

**Využíváte placené propagace na sociálních sítích? Pokud ano, popište podrobněji, jak s ní pracujete.**

Ano, využíváme pro podporu klíčových témat, zaměřujeme se na specifické cílové skupiny a regiony.

**Popište prosím, časopis, který vydáváte. Co je jeho záměrem?**

ČD pro Vás je spíše lifestyleový magazín, vychází v nákladu 100 tis. ks měsíčně, čtenost cca 1 milion. Distribuce do stanic, ale především do vlaků, kde si ho mohou lidé číst cestou a nechat na místě pro další cestující. Cílíme primárně na stávající cestující a budování jejich loajality vůči značce ČD. Aktuálně ho ale vzhledem k situaci takto nedistribuuje.

**Jaký má komunikace ČD „tón“?**

„Vlídny, milý, český humor“. Silně akcentujeme modernost a atribut, že jsme pro všechny ve smyslu pro všechny občany ČR, nevybíráme si zákazníky, odvezeme vás od evropských metropolí až po nejzapadlejší kout ČR. Pravidelně investujeme do obnovy vlaků i lepších služeb. Opět vzhledem k situaci se aktuálně zaměřujeme na vnitrostátní cestování, zahraničí pravděpodobně až na podzim - zaměřujeme se na linky a destinace s vysokým obchodním potenciálem.

## **Jak máte časově rozloženou Vaši komunikaci? (do určitých období, popřípadě bloků, či jinak)**

ČD mají širokou škálu typů jízdenek, produktů, typů cestujících v dálkové i regionální dopravě. Je proto nutné pro každý rok vybrat priority, které vhodnou komunikací povedou k naplnění obchodních cílů společnosti i k posílení vnímání značky a image ČD. Máme schválený komunikační plán na každý rok, který zahrnuje jak budování značky České dráhy a posílení image napříč všemi cílovými skupinami, tak se zaměřuje na konkrétní cílové skupiny, produkty či jednotlivé regiony. Silným obdobím je pro nás jaro a podzim. Na jaře začínají lidé cestovat v rámci volného času (do přírody, na výlety, za památkami atd.). Na podzim akcentujeme zejména služební cesty, návrat do škol, v listopadu pak do zahraničí za adventními trhy a podobně.

## **Co je cílem komunikace ČD?**

Pozitivní vnímání značky a růst počtu cestujících. Akvizice nových zákazníků z řad necestujících.

## **Jak se proměňovala Vaše komunikační strategie v posledních 5 letech (viz vymezené období)?**

Strategické cíle jsou dlouhodobé, ale každoročně jsou přizpůsobeny danému období.

## **Zrealizovali jste ve vymezeném období nějakou reklamní, respektive komunikační kampaň?**

Ano, desítky.

## **Pokrýváte si své komunikační aktivity sami nebo na ně máte najatou externí agenturu? Pokud ano, co Vás k tomuto kroku vedlo, jak často a v jak velkém rozsahu probíhají Vaše zásahy do aktivit vytvářených agenturou a jakým způsobem probíhá Vaše spolupráce a komunikace s ní?**

Obojí, ale z velké části in-house. Pokud spolupracujeme s kreativní agenturou, je to vždy na základě našeho briefu a vždy kampaně spoluvytváříme. Nákup mediálního prostoru provádíme sami.

## **Které nástroje marketingové komunikace využíváte? Které z nich jsou podle Vás nejúspěšnější a které naopak nejméně úspěšné?**

Ty nejdůležitější jsou reklama, PR, content marketing a online marketing jako PPC, SEO apod. Nedá se zobecnit, co je nejlepší, každý má svou strategii a cíle.

## **Co považujete za své silné stránky?**

Komunikaci formou televizních kampaní, které mají nejširší zásah. Prokazujeme zde dle výzkumů silnou známost, asociaci se značkou a líbivost. Dále pak silná aktivita v sociálních médiích, kdy jsme se v průběhu 3 let organickým růstem dostali z cca 3,5 tis fanoušků na Facebooku k aktuálnímu číslu téměř 80tis. Navíc naši fanoušci vykazují

silnou aktivitu. (míru zapojení). Na Instagramu jsme se dostali přes 16 tis. odběratelů. Aktivně teď také komunikujeme na Twitteru a začínáme s LinkedInem.

### **Co považujete za své slabé stránky?**

Obtížně se nám daří zbavit se nelichotivých „nálepek“ z minulosti. České dráhy „každý zná“, i ten, který s nimi nejezdí a netuší, jak velký krok kupředu jsme v posledních letech udělali. To je vedle podpory růstu tržeb jedním z důvodů, proč musíme aktivně a široce komunikovat nejen k našim zákazníkům, kteří nás znají a podle průzkumů jsou s našimi službami spokojeni, ale také k nejširší veřejnosti.

### **Je něco, co v rámci komunikace děláte oproti konkurentům jinak?**

Vzhledem k většímu podílu na trhu musíme logicky komunikovat aktivněji a se silnějším zásahem, ať už v místě prodeje (nádraží, on line), tak i na širokou veřejnost mimo naše pravidelné zákazníky.

### **Existuje něco, na čem byste v budoucnu rádi zapracovali?**

CSR aktivity, další sociální média.

### **Berete ohled na zpětnou vazbu od zákazníků? Pokud ano, jak?**

Jednoznačně ano. Pravidelně realizujeme Průzkum spokojenosti zákazníků, Výzkum značky a vliv kampaní. Využíváme CRM pro přímou komunikaci se zákazníky. Máme také 24 hodinové kontaktní centrum a systém email managementu pro zpětnou vazbu, na kterou vždy reagujeme. Dále pravidelně analyzujeme zpětnou vazbu uživatelů na sociálních sítích, tak i na webu obecně pomocí k tomu určených SW nástrojů.

Příloha č. 24: Vzorové otázky do polostrukturovaného rozhovoru (s aplikací na ČD, stejně byly použity také pro RJ a LE, jen se změnou názvů společností), který měl být uskutečněn

**Polo-strukturovaný rozhovor se zástupcem společnosti České dráhy**

Datum rozhovoru: XX. 4. 2020

**POZN.: KOMUNIKACE ANALYZOVÁNA JEN ZA OBDOBÍ 1. 1. 2015 DO 31. 3. 2020**

---

**Pro koho je Vaše komunikace určena? V případě více cílových publik prosím o jejich segmentaci a popis.**

**Na jakých mediálních platformách se prezentujete? (Tisk, televize, rádio, outdoorová reklama, internet, sociální sítě a další.) Popište, prosím, podrobně.**

**Liší se nějak komunikace v rámci jednotlivých mediálních kanálů? (Popřípadě v rozdělení na online vs. offline kanály?) Pokud ano, čím?**

Na které z mediálních platform, na nichž se prezentujete, vnímáte svoji komunikaci jako nejrozvinutější a proč?

Na které z mediálních platform, na nichž se prezentujete, vnímáte svoji komunikaci jako nejméně rozvinutou a proč?

**Jaké sociální sítě využíváte ke komunikaci se zákazníky? Máte na každé z nich specifický/odlišný způsob prezentace?**

Jaké je složení fanoušků na Vašich sociálních sítích?

Využíváte placené propagace na sociálních sítích? Pokud ano, popište podrobněji, jak s ní pracujete.

Popište prosím, časopis, který vydáváte. Co je jeho záměrem?

Jaký má komunikace ČD „tón“?



**Jak máte časově rozloženou Vaši komunikaci? (do určitých období, popřípadě bloků, či jinak)**

**Co je cílem komunikace ČD?**

**Jak se proměňovala Vaše komunikační strategie v posledních 5 letech (viz vymezené období)?**

**Zrealizovali jste ve vymezeném období nějakou reklamní, respektive komunikační kampaň?**

**Pokrýváte si své komunikační aktivity sami nebo na ně máte najatou externí agenturu? Pokud ano, co Vás k tomuto kroku vedlo, jak často a v jak velkém rozsahu probíhají Vaše zásahy do aktivit vytvářených agenturou a jakým způsobem probíhá Vaše spolupráce a komunikace s ní?**

**Které nástroje marketingové komunikace využíváte? Které z nich jsou podle Vás nejúspěšnější a které naopak nejméně úspěšné?**

Co považujete za své silné stránky?

Co považujete za své slabé stránky?

Museli jste se v některých aspektech přizpůsobit konkurenci? (ceny jízdného, služby aj.)

Je něco, co v rámci komunikace děláte oproti konkurentům jinak?

Existuje něco, na čem byste v budoucnu rádi zapracovali?

Jak dlouho jste zaměstnán/a v ČD?

Jak dlouho jste zodpovědný/á za komunikaci, respektive marketing ve Vaší společnosti?

Jaké pozice předcházely té aktuální? (V rámci této či jiné společnosti.)

Berete ohled na zpětnou vazbu od zákazníků? Pokud ano, jak?

Chtěl/a byste ještě něco dodat, ať už ke komunikaci nebo všeobecně?

Děkuji za Váš čas a přeji hodně úspěchů nejen v pracovním životě.