

Česká pošta nabízí možnost objednat se na pobočku a jít hned na řadu

23.5.2024 - Ivo Vysoudil | Česká pošta

Přestože na pobočky České pošty, které jsou vybaveny vyvolávacím systémem, je možné se předem objednat a vyřídit tak své požadavky bez čekání, mnoho klientů tuto jednoduchou službu zatím nevyužívá. Proto se Česká pošta rozhodla spustit na svých pobočkách informační kampaň, která lidem tuto službu více představí.

Pokud chce klient jít na poštu hned na řadu a strávit zde co nejméně času, Česká pošta nabízí možnost online rezervace. Na frekventované pobočky, které mají vyvolávací systém, se může dopředu objednat na konkrétní den i čas. Na webu postaonline.cz/rezervace nebo také v mobilní aplikaci Pošta Online si jednoduše vybere termín a službu, které se plánovaná návštěva týká. Rezervace je obratem potvrzena sms zprávou a e-mailem, kde klient najde rezervační kód. Ten pak při příchodu na poštu jen zadá do vyvolávacího systému a obratem jde na řadu. Objednávat se je nutné minimálně den předem. Další informace jsou k dispozici na ceskaposta.cz/rezervace.

„Průměrně navštíví každý měsíc všechny pobočky České pošty více než 2,5 milionu klientů, z nichž většinu odbavíme právě na pobočkách s vyvolávacím systémem. Celkem 279 poboček disponuje vyvolávacím systémem s 351 tiskárnami pořadových čísel. Průměrná doba čekání klientů se v tomto roce pohybuje krátce nad 4 minutami, nicméně závisí samozřejmě na mnoha různých faktorech,“ vysvětlila Martina Ivanová, ředitelka divize pobočkové sítě a dodala: *„Doba čekání na pobočce se může lišit, záleží třeba na velikosti a umístění pobočky, časové náročnosti vyřízení požadované služby nebo například na datu návštěvy pobočky. Některé termíny jsou klientsky daleko více vytížené, třeba kvůli výplatě důchodů či sociálních dávek.“*

Přestože možnosti objednání se na konkrétní pobočku a na konkrétní čas zatím využívá jen minimum klientů České pošty, jejich počet neustále narůstá. *„Komfortního objednání na konkrétní čas využívá v tomto roce zhruba jedno procento z obslužených zákazníků. To je drobný nárůst, v druhé polovině loňského roku to bylo pouze půl procenta. Přepočteno na počet lidí mluvíme o více než 20 tisících objednaných klientů za měsíc,“* uvedla Martina Ivanová.

Povědomí o službě a jednoduchý návod, jak se objednat na konkrétní pobočku a konkrétní čas, najdou zákazníci v na letácích, plakátech či kartičkách s QR kódem přímo na pobočkách České pošty. Více se dozvědí také na webu České pošty, jejích sociálních sítích a dalších informačních kanálech.

<https://www.ceskaposta.cz/cs/-/ceska-posta-nabizi-moznost-objednat-se-na-pobocku-a-jit-hned-na-rad>