

Marketingová opatření

Ing. Filip Drápal, ROPID

20. 12. 2016, Fakulta dopravní ČVUT





Obsah dnešní přednášky

Co se dozvíte

- 1 Obecný úvod**
- 2 Příklady ze světa i z domova
- 3 Marketing – realita a fikce / pravda a lež
- 4 Praktické zkušenosti z PID

Potřebuje veřejná doprava propagovat?

- 1 **Dobré zboží se chválí samo**
- 2 My musíme hlavně jezdit!
- 3 Nikdy se to tu nedělalo
- 4 Vždycky se to dělalo takhle
- 5 Kdo chce něco vědět, ten si to přece zjistí!



Co to je kvalita?

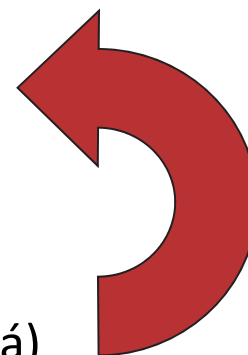
Nairobi, Keňa, srpen 2014



Dubaj, SAE, srpen 2014



- **Vnímaná** kvalita (co lidé cítí)
- **Očekávaná** kvalita (co si lidé přejí)
- **Cílová** kvalita (co bychom chtěli)
- **Dosažená** kvalita (jak to opravdu vypadá)



marketing

Základní jednotící prvky IDS

IDS musí být nejen jednolitý, musí tak i vypadat

Logo



Vizuální styl

Slogan

Maskot



Využití prostoru k propagaci

I reklamní plochy mohou být zdarma

- 100 % využití volných ploch
- zad' autobusů – propagace výhod oproti IAD
- přílohy regionálního a obecního tisku
- využití dalších ploch dopravců (stanice, vestibuly, měnárny, mosty)
- elektronická média
- intenzivní PR (práce s médii)



Rizika a problémy marketingu

Není vždy na růžích ustláno

- Závislost na rozhodování politiků (občasná nutnost neříkat pravdu)
- Nedostatečná osvěta kompetentních osob
- Nedostatečná kvalifikace klíčových hráčů
- Finanční prostředky na marketing („dobré zboží se přece chválí samo“)
- Kompetence koordinátora versus dopravci (např. ROPID a DPP)



Public relations – komunikace s médii

PR = pravda je relativní

- **Nástroje**

- Tiskové zprávy
- Tiskové konference
- Intenzivní komunikace s novináři

- **Defenzivní PR**

- Odrážení útoků, reakce na různé spekulace

- **Ofenzivní PR**

- Aktivní nabídka pozitivních témat či zajímavých aktualit (aby nebylo příliš prostoru na vlastní kreativitu)



Pravda a lež?

- 1 Pravda nikoho nezajímá
- 2 Svět chce být klamán
- 3 Stokrát opakovaná lež se stává pravdou



Co je realita?



A vertical column of 20 yellow square icons, each containing a black symbol. From top to bottom, the symbols are: a carpooling icon (two people in a car), a download arrow, a train, a bus, a dollar sign, a highway road, a truck, a person walking, a bicycle, a car with passengers, a building, a smartphone, a wheelchair, a group of three people, a person pushing a stroller, an airplane, a baby carriage, a motorcycle, a dog, and a pair of shoes.



Sluší auta veřejné dopravě?

- boj nebo spolupráce?
- umíme nalákat lidi z aut?
- mají kde zaparkovat (P+R)?
- chceme auta ve městech regulovat?
- reklama na auta v MHD?



Příklady ze světa...../Vídeň/



Příklady ze světa...../Vídeň/



Příklady ze světa...../Currych/



Příklady ze světa...../Lipsko/



Příklady z domova...../Brno/



IDS JMK Integrovaný dopravní systém Jihomoravského kraje Jihomoravský kraj

Zajít si po práci na skleničku s kolegy a pak se nechat pohodlně odvézt domů.

S námi
domů po práci

s kolegy s přáteli bez překážek www.idsjmk.cz



IDS JMK Integrovaný dopravní systém Jihomoravského kraje Jihomoravský kraj

Křenovice-Brno
Vlakem **za 32 minut.**
Ve špičce **každou hodinu.**
Cesta za max. **34 Kč.**

S námi
často a rychle

komfortně rychle bez starostí www.idsjmk.cz

Příklady z domova...../Chomutov/



ZMĚNILI MHD!

CO VLASTNĚ PROVEDLI? / **DALI TOMU ŘÁD** / **URČITĚ VÁM PORADÍ** / **PROČ TO UDĚLALI?**

DP
Dopravní podnik
Č. S.
Chomutovsko

SCHÉMA MHD / TRASY NOVÝCH LINEK

CELÉ TO ZMĚNILI!

ZRUŠILI NÁM TO!

Ano, od 15. prosince
přestává jezdit č. 25.
Místo ní bude k železárnám
jezdit sedmička.

Zastávka Železářny by
autobusové linky č. 7,
Palackého nebo Vodní
trolejbusové linky. Vysí-
uzlech by měl i nadále
zaměstnání i domů.

MÁ TO ŘÁD!

Všechno vám prozradí
číslo trolejbusu.

Více spojů, nové intervaly a nové čísla linek. Je nám přání, že
těchto změn není málo. Teď už se, nemusíte si pamatovat řady
nesouvisejících čísel, ať už vstoupíte, když a kam vám to jede.
Dětem mapou řad.

Všechno vám prozradí číslo trolejbusu.



Marketing Pražské integrované dopravy

PID je tu již od roku 1993

- **Cíle a náplň práce:**

- propagace IDS a veřejné dopravy obecně
- zlepšení image, nastavení jednotné prezentace
- zajištění informovanosti zákazníků
- zjištění skutečných potřeb cestujících a zpětná vazba



: -)

jedny z nejsilnějších kompetencí

obecně podpora marketingu

využití lidských zdrojů

: - (

nevyjasněné kompetence vůči DPP

nízká cizojazyčná informovanost

chybí dlouhodobé plánování

Praktické zkušenosti z PID

2012 - 2016

1 Vždyť to jede jinak

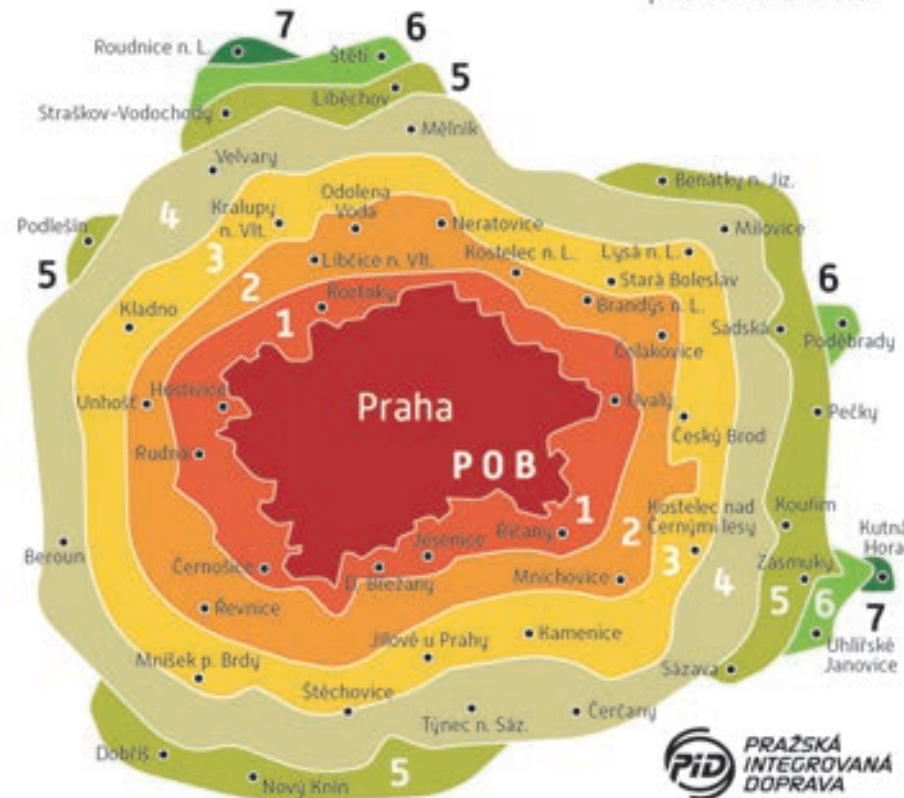
2 Cyklohráček

3 Sociální síť

4 Změny tramvají 2016

Zjednodušené schéma tarifních pásem PID

platnost od 2. 1. 2017



Vždyť to jede jinak

VŽDYŤ TO JEDE JINAM!

Ano, některé tramvaje a autobusy opravdu jezdí od 1. 9. 2012 jinak než dříve - tam, kde je více potřebujete. www.dpp.cz

Informace
296 19 18 17
www.dpp.cz

Dopravní podnik
Městská linka Prahy

PRÁVNÍ
ODPovědnost
za obsah

Z LINKY 12 JE VÝLETNÍ TRAMVAJ!

Ano, na lince č. 12 přijedete a vyhlédnete na Vltavu, ale ze Smíchova se teď na Letňany dostanete bez přestupu a mnohem rychleji než dříve. Na Štossmayerově náměstí přitom budete jen o 4 minuty později. www.dpp.cz

Informace
296 19 18 17
www.dpp.cz

Dopravní podnik
Městská linka Prahy

PRÁVNÍ
ODPovědnost
za obsah

NEJEDE TO!

Ano, některé tramvaje a autobusové linky jsme od 1. 9. 2012 opravdu zrušili nebo zkrátili. Díky tomu ale budete na nejvýhodnějších trasách čekat kratší dobu. www.dpp.cz

Informace
296 19 18 17
www.dpp.cz

Dopravní podnik
Městská linka Prahy

PRÁVNÍ
ODPovědnost
za obsah

LINKA 6 NA ALBERTOVĚ! KONEČNĚ!

Ano, je to překvapení. Ale nejen studenti ve špičce ocení, že se mohou mačkat jinde než v tramvaji a jen když budou sami chtít. www.dpp.cz

Informace
296 19 18 17
www.dpp.cz

Dopravní podnik
Městská linka Prahy

PRÁVNÍ
ODPovědnost
za obsah

JAK TAM DOJEDU?

Potřebujete rychle zjistit nejvýhodnější spojení? Zavolejte na linku 296 19 18 17, zadejte si výchozí a cílovou stanici na internetové adrese www.dpp.cz nebo se nás zeptejte přímo na facebooku. www.facebook.com/VždyťToJedeJinak

Informace
296 19 18 17
www.dpp.cz

www.facebook.com/VždyťToJedeJinak

Dopravní podnik
Městská linka Prahy

PRÁVNÍ
ODPovědnost
za obsah

SLOUČILI LINKY 125 A 271, CHYTRÁCI!

Ano, tyto linky jsme od 1. 9. 2012 opravdu spojili. Díky tomu se obyvatelé Petrovic a Horních Měcholup dostanou na Smíchovské nádraží rychleji a bez přestupu. www.dpp.cz

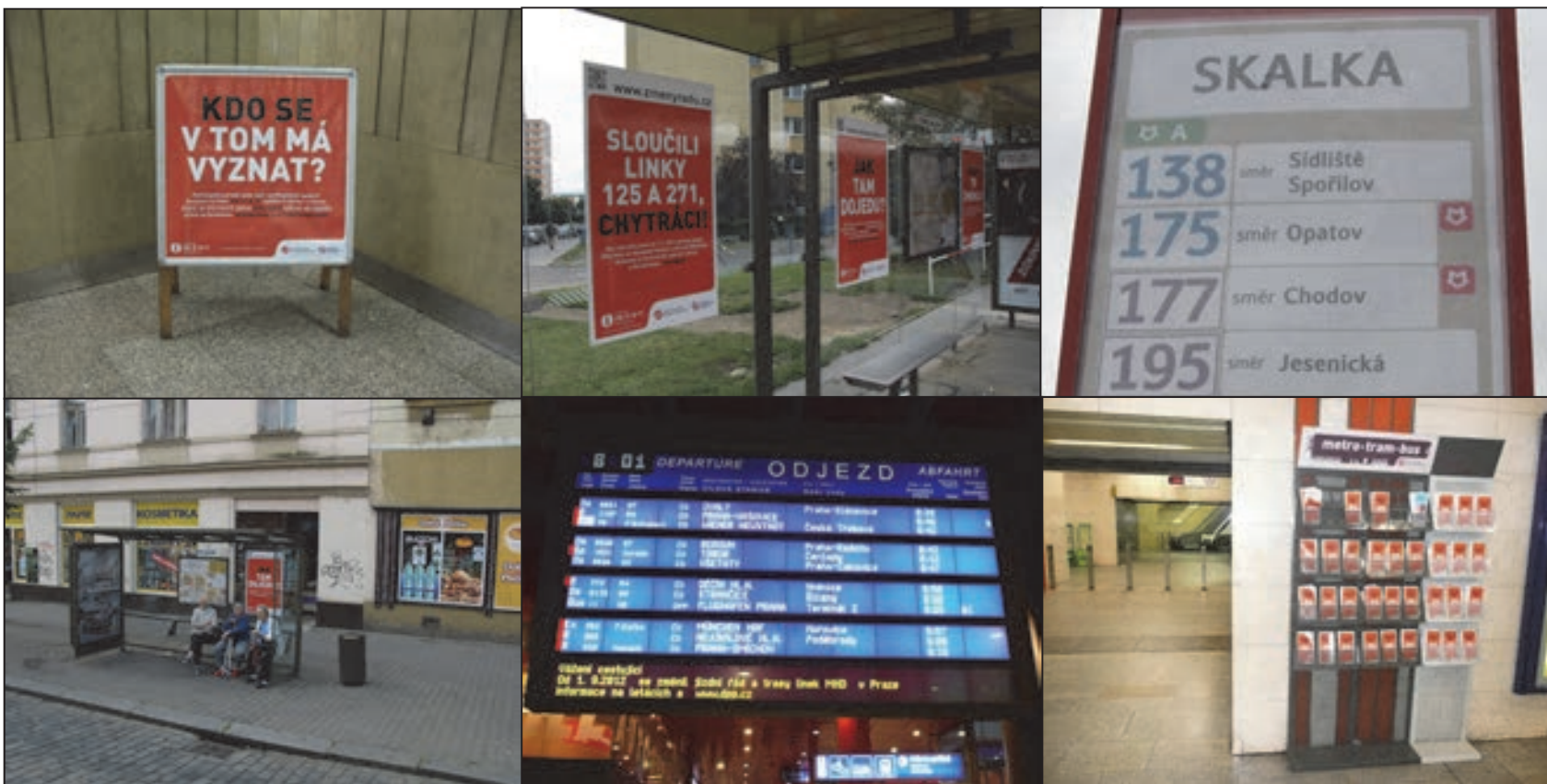
Informace
296 19 18 17
www.dpp.cz

Dopravní podnik
Městská linka Prahy

PRÁVNÍ
ODPovědnost
za obsah

Vždyť to jede jinak

- výrazná kampaň s cílem zaujmout
- informace na webu, Facebooku, v terénu, v médiích, infotramvaj...
- nutnost sdělit základní info ve velmi krátkém čase **všem**



Praha parodující...



**VŽDYŤ TO
JEDE JINAM!**



**VŽDYŤ TO
JEDE JINAM!**

Praha parodující....

Falešné plakáty pokryly zastávky, upozorňují na změny v MHD

21. srpna 2012 21:43

Na pražských zastávkách už se začala projevovat nespokojenost se zářijovými změnami v dopravě. Plakáty s textem "Linku 16 Vám prostě ukradneme" vypadají přesně jako oficiální informační leták Dopravního podniku. Jsou však zřejmě dílem nespokojených občanů.



Cyklohráček

- od května 2014
- 2014: 10 000 cestujících
- 2015: 14 500 cestujících
- 2016: 17 000 cestujících
- výrazná mediální podpora
- servis na palubě (hrajvedoucí)
- ocenění českou cenou za PR



Akce pro veřejnost

- Regionální dny PID
- Historické vlaky a autobusy
- Spolupráce s městy a obcemi
- Využití volného času lidí

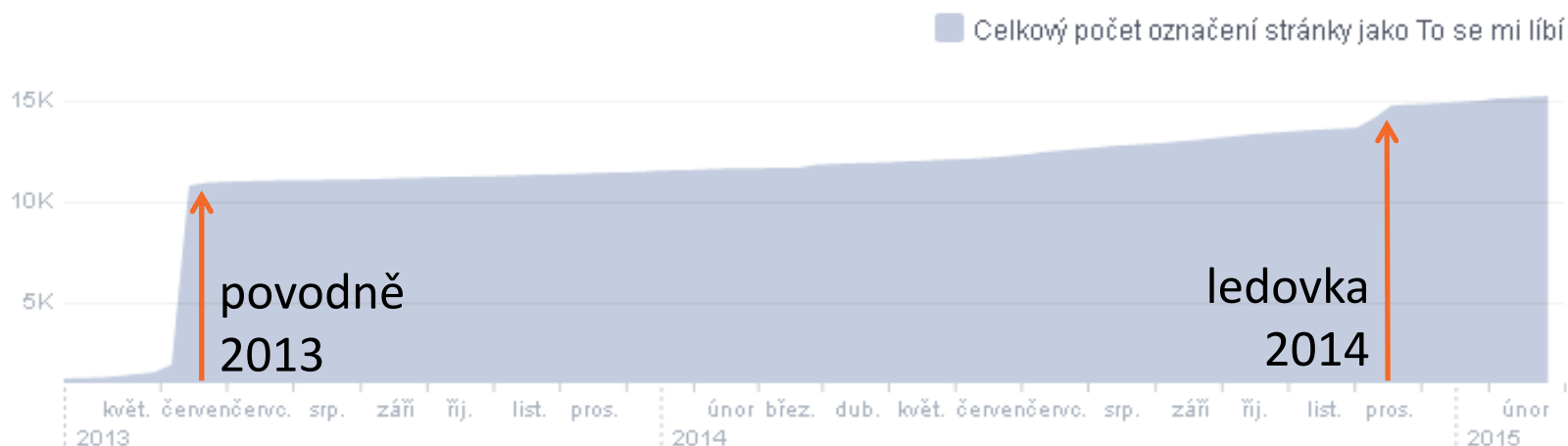


Facebook PID

- od roku 2012, aktuálně přes 20 000 uživatelů
- největší nárůst: povodně 2013
- poslední výzvy: ledová kalamita (+1000 uživatelů), změny tramvají, dvoukloubový autobus
- cílová skupina: běžní cestující i dopravní fanoušci
- sponzorování občas nutné, více videí



Aktuálně přes 20 000 uživatelů



Facebook PID – jak komunikujeme?

- téměř denní aktualizace
- snaha o exkluzivitu
- každodenní komunikace včetně víkendů (zapojeno 7 administrátorů)
- možnost pokládat vlastní dotazy, snaha na všechny odpovědět
- nevyhýbáme se negativním tématům
- mluvíme lidskou řečí, ne úřednický
- snažíme se nic nezakrývat
- blokování uživatelů jen v krajní nouzi
- i uživatelé s negativním názorem na konkrétní kroky ROPIDu oceňují vstřícnost komunikace



Matěj Fröhlich · Pražská integrovaná doprava
30. duben v 18:03 ·
Co takhle posílit dopravu na čarodějnice? To vás nenapadne. Ale peníze od nás chcete!? Kdybych nezaplatil dále mi pokutu. Tomu se říká byznys! Zaprodanci!

Facebook PID – emotivní příběhy

Pražská integrovaná doprava
Zveřejněno Lukáš Kubálek 191 · 27 března v 12:51 ·

Dnes brzy ráno, na nástupišti metra Vltavská, postihla padesátiletého muže zástava oběhu. Svědci události ale nečekali na příjezd záchranných vozů a sami se pustili do oživování. Rádi bychom poděkovali cestujícím za pohotový zásah a pánovi přejeme brzké uzdravení 😊



Muži v metru se zastavilo srdce, život mu zachránili další cestující

Bleskové pomoci se v pátek brzy ráno dostalo padesátiletému muži, který zkolaboval na nástupišti metra Vltavská. V momentě, kdy ho postihla zástava...

PRAHA.IDNES.CZ | AUTOR: BUR

Oslavení uživatele (16.552)

To se mi líbí · Komentář · Sdílet

To se líbí uživatelům Petra Ježkova, Tereza Marečková, Janča Kolínová a dalším (635).

Pražská integrovaná doprava
Zveřejněno Filip Drápal 191 · 2 července v 19:07 ·

Čest jeho památce a obdiv jeho skutkům. Sir Nicholas Winton (1909 - 2015).



Oslavení uživatele (116.736)

To se mi líbí · Komentář · Sdílet

To se líbí uživatelům Linda Hailichová, Aleš Břez, Martin Vojtek a dalším (3.300).

Sdíleno: 233x

Napište komentář

Igor Janáč Čest jeho památce. Kdž by dnešní svět měl víc takových příkladů a vzorů!!! Hluboce se skláním před takovými lidmi.
To se mi líbí · Odpovědět · 23 · 2 července v 21:21

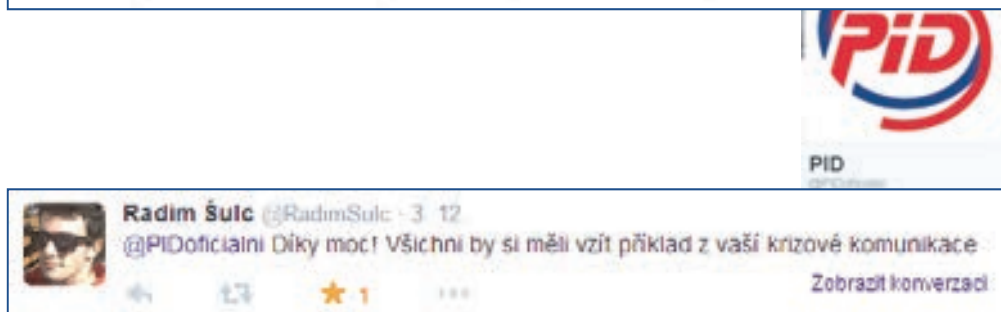
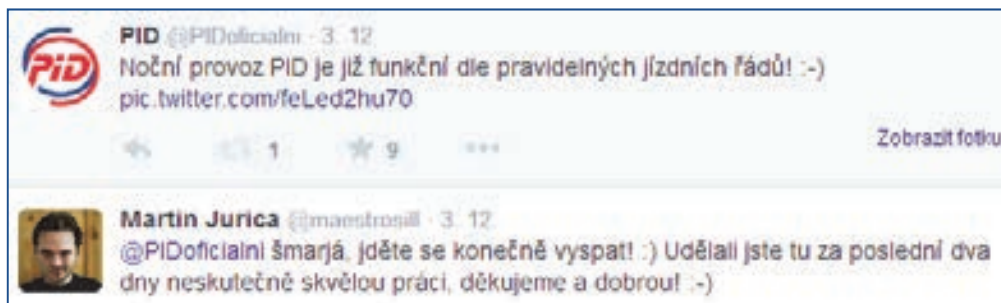
Tomáš Johánek Krásné a hlavně spontánní. Nikdo nikoho neruší, aby někam přišel, lidé přišli sami uctít památku velkého člověka s velkým srdcem.
To se mi líbí · Odpovědět · 10 · 2 července v 23:28

Jaroslava Malincová Kdž by takových bylo více, skvělý to člověk... šesťám
To se mi líbí · Odpovědět · 1 · 3 července v 14:55

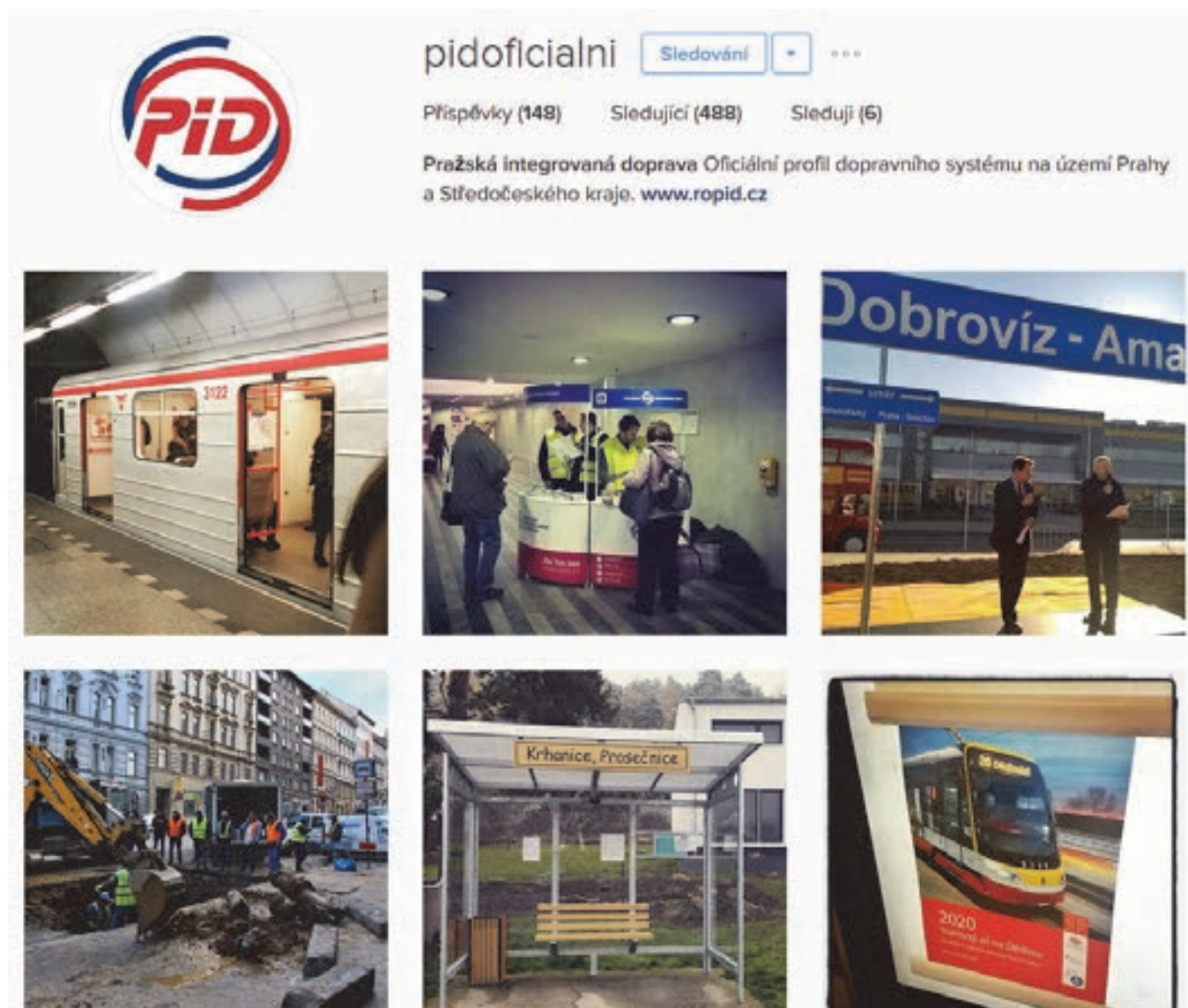
Magda Mecová Obdivuhodný člověk, takových hrdinů je velmi málo... čest jeho památce...
To se mi líbí · Odpovědět · 1 · 2 července v 22:31

Twitter

- od listopadu 2014
- 3 700 uživatelů
- 1 700 tweetů (krátké texty, odkazy, obrázky)
- využití zejména pro mimořádnosti v rámci informačního dispečinku



Instagram



Změny tramvají 2016

- Klasická informační kampaň
- Poctivé vysvětlování
- Mimořádné nasazení lidí v terénu

Tramvaje v novém!
DENNÍ PROVOZ TRAM
ZMĚNY OD 28.8.2016

- Posílení přetížených úseků
- Tři nové linky
- Nová přímá spojení
- Změny na přání občanů

QR code: tramvaje2016.cz

296 19 18 17
www.dpp.cz
www.ropid.cz

iDNES.cz / Praha a střední Čechy

Pokračování pražské tramvajové revoluce:
Ropidu unikly dva další návrhy

7. dubna 2016 16:58

Společnosti Ropid unikly na internetové stránky dva návrhy změn týkající se pražské MHD, které chce představit na páteční konferenci. V úvahu přitom připadá takzvaný návrh základních úprav, vídeňský model podle informací iDNES.cz nejspíš v praxi využívan nebude.

PRAŽSKÁ PTD INTEGROVANÁ DOPRAVA

Kam jedete?

Úprava linkového vedení tramvají od září 2016

Mění se trasy linek: 4, 5, 6, 12, 16, 18, 20, 24, 25
Nové linky: 2, 13, 21

DNEŠNÍ JÍZDNÍ ŘÁD 20. 7. 2016: PRACOVNÍ DEN (PRÁZDNINY)
ZÍTRŠNÍ JÍZDNÍ ŘÁD 21. 7. 2016: PRACOVNÍ DEN (PRÁZDNINY)

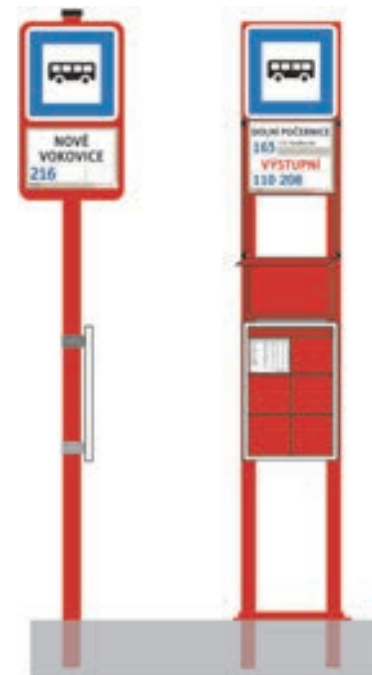
Operativní mimořádnosti	Plánované výskyty
20.7. 06:00 - do odvolání 1942 - Beroun - Zpochůbní spojení (194, 344, 472)	11.7. 06:30 - 26.7. 23:00 1. P. Pavlova - Národní třída (10, 14, 22, 31, 51, 98)
20.7. 07:00 - do odvolání Mělník - stavební práce na silnici - Zpochůbní spojení (344, 369, 470, 471, 472, 474)	2.7. 08:00 - 27.8. 21:30 Pod Jezevkou - Špoflov (11, 13, 15, 16, 124, 125, 130, 135, 136)

Která linka Vás zajímá?
Zvolte linku:
Číslo
Vyhledat

Najděte si odjezdy

Co bude dál?

- Rozšiřování integrace
- Nová mobilní aplikace PID
- On-line data a mimořádnosti
- Soutěž na novou podobu zastávkového označníku
- Jednotný informační systém hl. m. Prahy
- Nové standardy PID od roku 2019



A red and white tram, numbered 9234, is shown at night on a city street. The tram is illuminated by streetlights, and its headlights are on. The background is dark, with some trees and other streetlights visible.

Děkuji za pozornost!

Rád zodpovím jakékoli vaše dotazy

drapal@ropid.cz