

Rozhovor

Akceptace

Informujeme

Historie DC

Tváře DC



BULLETIN PRO KLIENTY DINERS CLUB CZECH

Úvodní slovo

Vážení klienti,

dnešní den mi Česká televize zahájila zprávou Českého statistického úřadu, že důvěra v Českou ekonomiku je nejnižší za



posledních 10 let. Popravdě řečeno mě to nijak nepřekvapilo. Nejen proto, že i já bych byla součástí proudu, pro který je globální ekonomická krize a její důsledky hlavní či jediné diskusní

téma. Ale právě proto, že tento proud je velmi silný a den ze dne nabírá na mohutnosti. A tak, i kdyby byl člověk rozeným optimistou a jeho firmě se dnes a denně dařilo vše, nač by sáhl, musel by, zčásti i vinou nepřehlédnutelné negativní masáže, odpovědět, že jeho důvěra v ekonomiku není valná. Protože pokud přestanou věřit další a další, lavina pesimismu nakonec semele úplně všechny.

Nechci hodnotit současnou světovou i tuzemskou ekonomickou situaci. Odmítám však předem a bez boje vyhlašovat národní ekonomický smutek. I v životě je člověk chvíli dole, chvíli nahoře. Z dat, která máme v naší společnosti k dispozici nelze udělat jednostranné závěry. Na jedné straně je čitelný pokles některého typu transakcí, naproti tomu jiné druhy transakcí pokračují, co do počtu i objemu v rostoucím trendu.

Usuzuji z toho a těšit mě, že klienti Diners Club nepřestali cestovat, nakupovat a platit svými kartami jen proto, že v novinách se píše o ekonomické recesi.



Ing. Eva Kárníková, MBA

generální ředitelka
společnosti Diners Club Czech
V Praze 5. února 2009

Řešíme zejména problémy s platebními kartami

Přestože institut finančního arbitra funguje v České republice již od roku 2003, řada lidí stále neví, co si pod názvem této instituce představit a jak využít její pomoc. Dr. Ing. František Klufa byl zvolen finančním arbitrem v hlasování Poslanecké sněmovny v říjnu 2007 a svou funkci zastává od 2. ledna 2008. O své práci říká, že je zajímavá, různorodá a že ho baví.



Můžete nám stručně úkoly finančního arbitra přiblížit?

Finanční arbitér je institut, který slouží k řešení sporů mezi navrhovatelem a finančními institucemi v oblasti platebního styku. Ve sporech fungujeme jako třetí strana, která pomáhá vyřešit spor, jenž se klientovi

s bankou nedaří vyřešit bez zásahu zvenčí. Rozhodnutí finančního arbitra mají stejnou váhu jako rozhodnutí soudu a jsou soudně vymahatelná. Výhodou je především to, že naše pomoc je bezplatná a průměrná doba řešení sporu se pohybuje okolo 60 dnů. Řada případů, které řešíme, se nakonec obejde bez soudního řešení, což je pochopitelně pro všechny zúčastněné strany výhodnější.

V jakých případech konkrétně můžete lidem pomoci?

Kompetence finančního arbitra jsou v České republice zatím značně omezené. Mezi zeměmi Evropské unie jsme třetím nejmenším úřadem a naše působnost se vztahuje pouze na spory vznikající z platebního styku a užití elektronických platebních prostředků. Jsme oprávněni řešit také spory z takzvaného opravného zúčtování bank nebo inkasního způsobu plateb na území České republiky, ale největší penzum případů je z oblasti platebních karet. Ty tvoří zhruba 50 % všech sporů. Jedná se zejména o neoprávněné užití platební karty v bankomatu nebo u obchodníka. Mnoho dotazů, které k nám přicházejí, se také týká spotřebitelských úvěrů, hypoték a pojištění. To jsou bohužel oblasti, kam zatím naše kompetence nesahají. Přesto se občanům snažíme maximálně pomoci a alespoň jim poradit. Rozhodovat v těchto sporech však nemůžeme.

Diners Club Czech, s.r.o.

www.dinersclub.cz

Široká 5/36, 110 00 Praha 1, tel.: 222 316 675, fax: 222 316 806, e-mail: customer.service@dinersclub.cz
Masná 4/1850, 702 00 Ostrava, tel.: 597 493 120, fax: 597 493 121, e-mail: ostrava@dinersclub.cz

Jak probíhá zpracování podnětu, který obdržíte?

Lidé nás většinou kontaktují poštou, telefonicky nebo elektronickou cestou, méně často pak osobně. Někdy stačí, když poradíme, jak v konkrétní situaci postupovat, a klient si pak svůj problém dořeší s danou finanční institucí. Pokud však s řešením reklamace u banky není spokojený, může podat návrh na zahájení řízení před finančním arbitrem. V průběhu řešení jednotlivých případů spolupracujeme také se soudními znalci v oblasti písmoznalectví, to v případech, kdy je například zfalšován podpis při použití platební karty, nebo se znalci z oblasti bankovní bezpečnosti, internetového bankovníctví, platebních karet, ale také s institucemi, jako jsou Sdružení pro bankovní karty nebo Česká bankovní asociace.

Když jste do své funkce před rokem nastoupil, dával jste si nějaké konkrétní cíle?

Takové hlavní cíle jsem si stanovil dva. Prvním z nich bylo zvýšení viditelnosti finančního arbitra. Je logické, že pokud občané České republiky nebudou vědět, že tato instituce existuje, nemohou se na nás obracet a využít naší pomoc. Druhým cílem, který jsem si dal, bylo upravení a rozšíření kompetencí finančního arbitra na úroveň obvyklou v zemích Evropské unie. Tam finanční arbitři obvykle řeší spory z celého bankovníctví.

A dařilo se vám jejich plnění?

Pokud jde o zvýšení viditelnosti naší instituce, tak se podařilo zvýšit počet podnětů přicházejících k nám do kanceláře o 65 %, což je podle mě velký úspěch. V roce 2007 došlo podnětů 370, v roce 2008 již 619. Myslím, že to je jasným důkazem toho, že lidé institut finančního arbitra začínají více vnímat a využívat. Co se týká druhého cíle, tedy rozšíření kompetencí finančního arbitra, podařilo se mi i tady dosáhnout poměrně velkého úspěchu.

Díky řadě jednání se všemi institucemi, které do rozšiřování či úpravy kompetencí mohou mluvit, ať už je to Ministerstvo financí, bankovní asociace, banky jako takové nebo Česká národní banka, se mi podařilo změnit obecný názor finančního trhu z pozice „zrušit institut finančního arbitra“, přes názor „ať je rád za to, jaké kompetence má“ až po názor „pojdme diskutovat o tom, o kolik bychom mohli kompetence finančního arbitra rozšířit“. Proběhla také diskuze, v níž se mohli vyjadřovat všichni relevantní účastníci trhu, regulátor, ministerstvo, klienti i fyzické osoby. Z výsledků tohoto materiálu připraveného Ministerstvem financí vyplývá, že je skutečně nutné systém mimosoudního řešení sporů z finanční oblasti změnit, centralizovat na jeden orgán, kterým by ale neměla být ani Česká národní banka ani Česká obchodní inspekce. V úvahu připadá právě extenze kompetencí finančního arbitra. To je myslím za první rok velký kus práce.

Na co se zaměříte v dalších letech svého působení?

Plány na nejbližší období opět vychází z těch mých dvou hlavních cílů. Chci pokračovat v intenzivní



propagaci a seznamování veřejnosti s existencí institutu finančního arbitra i jeho posláním. Pokud jde o druhý cíl, věřím tomu, že výsledek zmíněné diskuze povede k legislativním změnám, v jejichž důsledku dojde k postupnému rozšiřování kompetencí institutu finančního arbitra. Měla by tomu pomoci i další diskuze týkající se spotřebitelských úvěrů, která v současnosti probíhá a která vyznívá ve prospěch rozšíření kompetencí finančního arbitra i do této oblasti. Třetí záležitostí, na kterou bych se chtěl zaměřit, je rozvíjení a kultivace vztahů s finančními institucemi tak, aby se institut finančního arbitra stal respektovanou a uznávanou institucí tvořící plnoprávnou součást bankovního systému a systému ochrany spotřebitele a aby jeho rozhodnutí byla respektována.

Na závěr mi dovoluete poněkud osobnější otázku. Používáte vy sám platební karty?

Mám kartu VISA a nedávno jsem požádal také o vydání karty Diners Club. Jsem člověk klasického „kartového typu“ - co mohu, to platím kartou. Jsem i v osobním životě ovlivněn svou pracovní pozicí a to například tím, že sleduji, jak pokladní s kartou zachází, zda kontroluje podpis a tak dále. Musím přiznat, že zjištění nejsou příliš pozitivní.

Znamená to, že se často setkáváte s chybami?

Bohužel zhruba ve třetině případů se stane, že mi obsluha vrátí kartu dřív, než účtenku podepíšu, a vůbec si neuvědomuje, že tím v podstatě přebírá odpovědnost za případné škody ze zneužití karty. To je nešvar, kterému se dá jen velmi těžko zabránit. Věřím, že čipové technologie tento problém minimalizují, ale do té doby to bude stále velký problém. Je to o osobní odpovědnosti konkrétního pracovníka, zda se této zákonné povinnosti bude věnovat či ne.

Děkujeme za rozhovor.

Pomoc finančního arbitra může využít bezplatně každý občan České republiky. Veškeré informace o činnosti, příklady řešených sporů i kontakty naleznete na internetových stránkách www.finarbitr.cz.

Historie karet Diners Club v letech 2000–2008

Dnešní díl o historii společnosti Diners Club je prozatím dílem posledním. Dokumentuje především to, jak od roku 2000 prudce vzrostl počet obchodních míst akceptujících karty Diners Club.

2000

Diners Club International slaví 50. výročí svého založení. Kartou akceptuje 5,5 milionu obchodníků ve 200 zemích celého světa. Diners Club eviduje 8,1 milionů držitelů karet s obraty ve výši \$ 33,3 miliard.

2001

Kartu Diners Club akceptuje již více než 7,5 milionu obchodních míst. Diners Club vyhrává popáté v řadě prestižní cenu Freddie Award za nejlepší kreditní/charge kartu pro obchodní cestující.

2003

Držitelé karet Diners Club získávají možnost výběru

hotovosti z více než 900 tisíc bankomatů po celém světě označených logem Cirrus.

2004

Společnost Diners Club překonala rekord a po osmém za sebou získala cenu Freddie Award.

2005

Celosvětově bylo vydáno přes 9 milionů karet, které jsou akceptovány na 10 milionech obchodních míst. V USA a Kanadě byla zahájena spolupráce s asociací MasterCard umožňující akceptaci karet ve všech terminálech provozovaných MasterCard.

2007

Karty Diners Club jsou akceptovány na 14 milionech obchodních míst a umožňují výběr z více než 1 milionu bankomatů.

2008

Vlastníkem značky Diners Club se od 7. 4. 2008 stává společnost Discover Financial Services.

DISCOVER
FINANCIAL SERVICES

Jaký byl rok 2008?

V roce 2008 došlo k jedné z největších změn v historii skupiny Diners Club International (DCI) vůbec, když se v dubnu stala majitelem značky DCI společnost Discover Financial Services. O tom, jaký byl uplynulý rok konkrétně pro Diners Club Czech (DCC), co přinese změna majitele značky a jaké jsou plány DCC na rok 2009 jsme si povídali s Miloslavem Boučkem, marketingovým ředitelem DCC.



Většinu českých držitelů karet Diners Club asi jméno společnosti Discover Financial Services, nového majitele značky DCI, moc neříká. Můžete ji stručně představit a shrnout důvody, které vedly k prodeji značky DCI?

Společnost Discover Financial Services je třetím největším vydavatelem platebních karet v Severní Americe. Její nevýhodou dosud byla skutečnost, že její karty jsou akceptovány pouze v USA a Kanadě. V porovnání s konkurencí v podobě asociací VISA a MasterCard a jejich celosvětovou akceptací měl Discover omezené možnosti.

Jak se změna vlastníka značky dotkne držitelů karet Diners Club?

Prakticky nijak. Vznik globální sítě byl také hlavním důvodem společnosti Discover Financial Services pro koupi Diners Club International. V průběhu tohoto a příštího roku by mělo dojít k postupnému technologickému propojování systémů obou společností, přičemž Diners Club zůstává i nadále globální značkou pro karty vydávané mimo území USA a Kanady. Koho se změna dotkne, jsou jednotlivá zastoupení společnosti Diners Club ve světě a banky, se kterými spolupracujeme v oblasti akceptace karet. Jedná se skutečně o velmi náročný projekt na lidské i finanční zdroje a všechny zainteresované osoby a subjekty čeká v nejbližších měsících hodně práce.

A jak se dařilo českému zastoupení v uplynulém roce?

Co se týká obchodů lze rozhodně loňský rok hodnotit jako úspěšný. V jeho průběhu se nám podařilo získat celou řadu významných klientů a stejně tak rozšiřování akceptační sítě probíhalo velmi dobře. Nejvýznamnějším úspěchem v tomto směru bylo uzavření smlouvy o akceptaci karet se společností Tesco Stores. V rámci naší spolupráce s bankami, jsme dosáhli uzavření smlouvy s Raiffeisenbank a tím pádem rozšíření sítě obchodních míst akceptujících karty Diners Club o více než 500 nových obchodníků. Dařilo se nám i na poli ostatních produktů. Stejně jako v minulých letech i v roce 2008 slavila úspěch karta Diners Club Road Account pro úhradu mýtného a podařilo se nám zavést nový produkt vydávaný ve spolupráci s Českou Energií, který svým držitelům přináší zajímavé úspory při platbách energie. Obraty vzrostly v průměru o 33 % oproti roku 2008.

Chystáte nějaké novinky pro rok 2009?

Stejně jako každý rok, tak i letos samozřejmě připravujeme celou řadu novinek a rozšíření služeb pro naše stávající klienty. V prvním pololetí letošního roku bychom chtěli uvést na trh několik nových co-brandovaných karet vydávaných ve spolupráci s různými partnery. Pochopitelně se i nadále budeme intenziv-

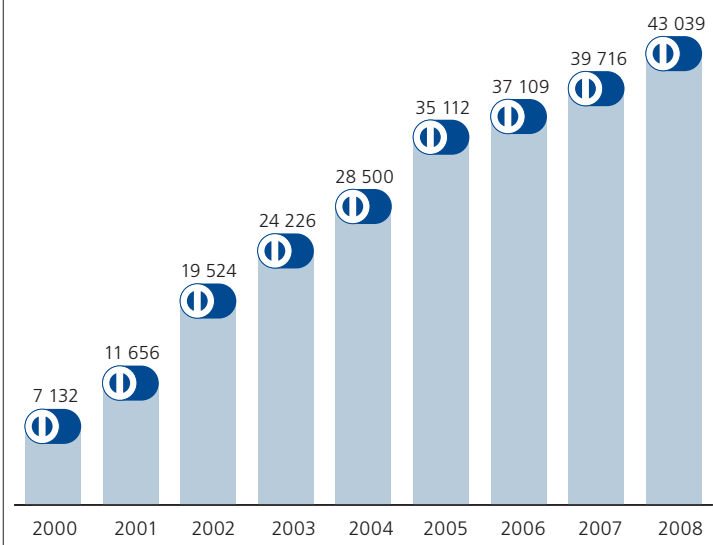
ně věnovat rozšiřování akceptace a věříme, že opět významně rozšíříme počty obchodních míst, které akceptují naše karty. Pokud od 1. ledna 2010 dojde k rozšíření mýta i pro vozidla nad 3,5 t, tak předpokládáme, že zcela jistě zaujmeme tyto klienty naší kartou Diners Club Road Account.

Bojíte se finanční krize?

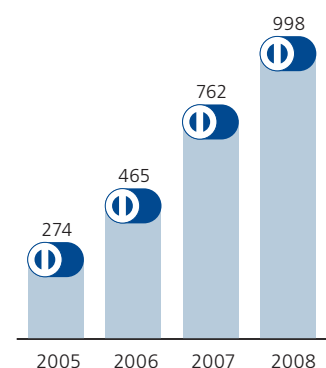
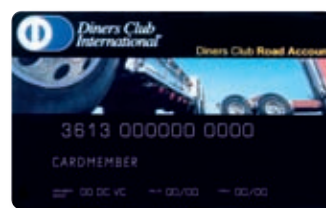
Samozřejmě ano, finanční krize se projevila na konci roku 2008 kdy došlo k propadu transakcí u firemních klientů. Počítáme sice s určitou stagnací v segmentu firemních klientů a opatrností v utrácení u soukromé klientely, ale věříme tomu, že i přes to dosáhneme dobrých výsledků. Každopádně jsme preventivně, asi jako každá společnost, zpřísnili naše postupy v rámci schvalování a vydávání nových karet a na jistý nárůst problémů jsme připraveni. Naši velkou výhodou je skutečnost, že jsme na konci roku 2008 vstoupili do kreditního registru, který nám určitě významně pomůže v eliminaci případných rizik.

Děkujeme za rozhovor.

Počet obchodních míst DC



Počet držitelů karty Diners Club Road Account



Akceptace karet Diners Club v Indii

Indická republika je sedmá největší země světa a skládá se z 28 spolkových států a 7 svazových teritorií. Svou nezávislost získala v roce 1947, kdy byla původně britská Indie rozdělena na Západní Pákistán, Východní Pákistán, dnešní Bangladéš a Indii. Ústavou z roku 1950 se stala samostatná Indie demokratickou republikou.

V současné době patří Indie k nejrychleji rostoucím ekonomikám na světě. Od roku 1996 do roku 2006 se navýšila útrata kreditními a debetními kartami po celém světě čtyřikrát. Z toho 40 % všech transakcí realizovali občané USA. Podle současných trendů to vypadá, že se však situace brzy změní, protože dochází k masivnímu nárůstu používání platebních karet ve dvou nejlidnatějších zemích světa, v Číně a právě v Indii. Jelikož stále ještě není používání platebních karet v Indii tak běžné jako ve střední Evropě, nabízíme pár tipů na společnosti, které akceptují karty Diners Club.

Hotely

Taj Group	Kutecram Resorts	Palm Grove Beach Hotel
Sheraton / Sherwood/	Asian Hotels	Hotel Cumac Plaza
Park Hotel Group	The Orchid	Lytton Hotel
Marriott Group	The Leela Kempinski	Connemara Hotel
Radisson	Chalet Hotels	The Oberoi
The Atria	Hotel Marina Plaza	Hotel Imperial
Hyagreeva Hotels	The Ambassador	

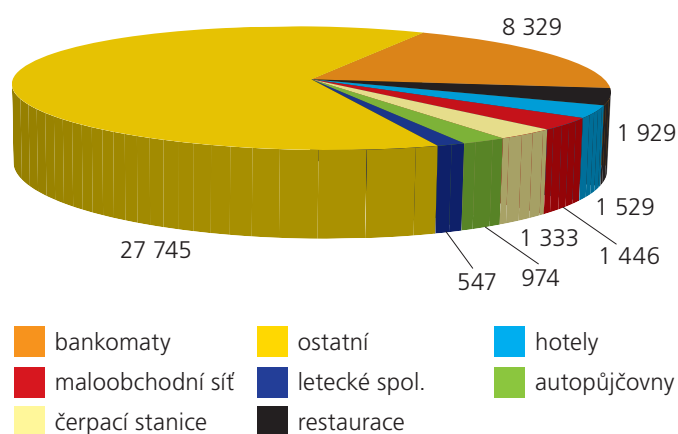
Restaurace

Mazda Restaurant	The Fox	Mocambo Restaurant
Havmor Navranquna	Grain of Salt	Blue Fox Restaurant
Laxmi Eateries	Zaranj	Marco Polo Restaurant
Tandoor Restaurant	Red Hot Chili Pepper	
Museum Inn	Tangerine	

Aerolinie

Air India	Jet Airways	Go Air
Indian Airlines	Air India Express	Indigo Air
Air Sahara	Alliance Air	

Počet smluvních partnerů v Indii dle sektoru



Asijské země akceptujících karty Diners Club

Země	Počet firem akceptujících karty DC
Austrálie	127 609
Čína	91 942
Hong Kong	16 657
Indie	42 858
Indonésie	19 203
Japonsko	1 415 837
Korea	1 852 473
Malajsie	53 298
Singapur	45 794
Tajwan	30 354
Thajsko	39 129

Akceptace v Indii 2001 až 2006

Rok	Počet firem akceptujících karty DC
2001	18 200
2002	23 700
2003	27 000
2004	35 800
2005	39 100
2006	42 900



Diners Club India
Citibank Card Center
P. O. Box No. 4830
Anna Salai, Chennai 600 002
Tel.: 91 44 2855 2485
E-mail: indiaservice@citigroup.com

Obchodních míst je více o 9,2 %

Společnost Diners Club Czech usiluje o to, aby karty Diners Club byly akceptovány v co největším počtu provozoven a díky spolupráci s nejsilnějšími bankami na českém trhu již pokrývá přes 45 tisíc obchodních míst.



V roce 2008 zahájili akceptaci karet Diners Club například Tesco Stores (více než 100 hypermarketů, supermarketů, obchodních domů a prode-

jen Tesco Expres), Humanic (17 prodejen), módní obchody s.Oliver a Esprit, síť prodejen potravin Žabka a kartami Diners Club je nyní možné platit i v parkovacích automatech na letišti Praha Ruzyně. Přibýlo také 332 obchodních míst díky aktivní spolupráci s eBankou. Celkově se počet obchodních míst akceptujících karty Diners Club zvýšil v roce 2008 o 3 655. Celosvětově jsou karty Diners Club akceptovány na více než 14 milionech obchodních míst.

Tváře DC

Klientovi nic nevnucuji, nabízím mu řešení

Jan Boněk pracuje v Diners Clubu od května 2008 jako jeden ze šesti obchodních zástupců. V našem rozhovoru jsme se zaměřili především na to, co práce obchodního zástupce obnáší a co vyžaduje od člověka, který ji chce vykonávat.



Jak jste se k této práci dostal?

Byla to spíše náhoda. Svým profesním zaměřením pocházím z úplně jiné oblasti. Vystudoval jsem filosofickou fakultu se zaměřením na humanitní vědy. Potom jsem pět let učil a čtyři roky působil ve vědecké sféře, ale to mě neuspokojovalo, takže jsem přijal nabídku, která přišla, a stal jsem se obchodním zástupcem Diners Clubu. Určitě k tomu napomohlo i to, že jsem se již dříve zajímal o finance obecně a zejména pak o platební karty.

Baví Vás tahle práce?

I když jsem vystudoval a dělal něco úplně jiného, tak to na sebe určitou vazbu má. I tahle práce je o komunikaci a setkávání s lidmi, i když na zcela jiné úrovni,

Druhým rokem s DC News

Elektronický zpravodaj DC News si v uplynulém roce získal mnoho příznivců. Pravidelně ho odebírá více než 4 000 zájemců nejen z řad držitelů karet Diners Club. Jeho prostřednictvím vám sdělujeme důležité informace, nabízíme různé akce či slevy, přinášíme celoroční soutěž a upozorňujeme na zajímavé články, které se objevily na internetu nebo v tisku.

K odběru zpravodaje DC News se může registrovat každý pouhým vyplněním e-mailové adresy v registračním poli na našich internetových stránkách www.dinersclub.cz. Díky tomu, že je zpravodaj rozeslán vždy 20. den v měsíci, slouží zároveň jako upomínka k úhradě posledního výpisu transakcí. Také jeho prostřednictvím upozorňujeme na zveřejnění elektronické verze DC Infa na našich internetových stránkách.

než jsem byl zvyklý dosud. Přesto mě to velmi baví a myslím si, že mi to také hodně dává. Výhodou samozřejmě je, že pokud mám jako obchodní zástupce dobré výsledky, jsem za ně odměněn.

Jaké vlastnosti podle Vás nesmí chybět dobrému obchodnímu zástupci?

Samozřejmě musí být komunikativní, ale také vnímavý, aby uměl pochopit, co klient chce a co naopak nechce, a snažit se reagovat na jeho chování, aby klientovi něco nevnucoval proti jeho vůli. Celkově to je pochopitelně dost obtížné, a to zejména proto, že podobných nabídek je na českém trhu přetlak a je celkem složité se do některých firem dostat. S tím se musí člověk naučit vyrovnávat. Pokud je ale nakonec klient s produktem spokojený, je to opravdu odměna.

Co je nejdůležitější v komunikaci s klientem?

Zjistil jsem, že hlavní je klientovi produkt nevnucovat. Důležité je předložit mu všechny informace co možná neobjektivněji a nechat ho, aby si je sám vyhodnotil a rozhodl se. Určitě není třeba produkty nějak přehnaně vychvalovat a snažit se uzavřít smlouvu za každou cenu. Snažím se vždy nabídnout klientovi pomoc v řešení jeho situace.

Jak dochází k prvnímu kontaktu s novými zákazníky?

Většina kontaktů vychází z mailingů, které rozesíláme, a z telefonických nabídek. Hlavním kanálem je e-mailová komunikace. Po prvotním oslovení klienta pak samozřejmě následuje osobní schůzka spojená s prezentací a následně návrh konkrétního modelu spolupráce vycházející z potřeb a požadavků klienta.

Pečujete o klienty i po uzavření smlouvy?

Obchodní zástupce zůstává často důležitou kontaktní osobou, někdy zprostředkováváme odpovědi na některé dotazy klientů, ale v zásadě péči o klienta přebírá zákaznický servis.

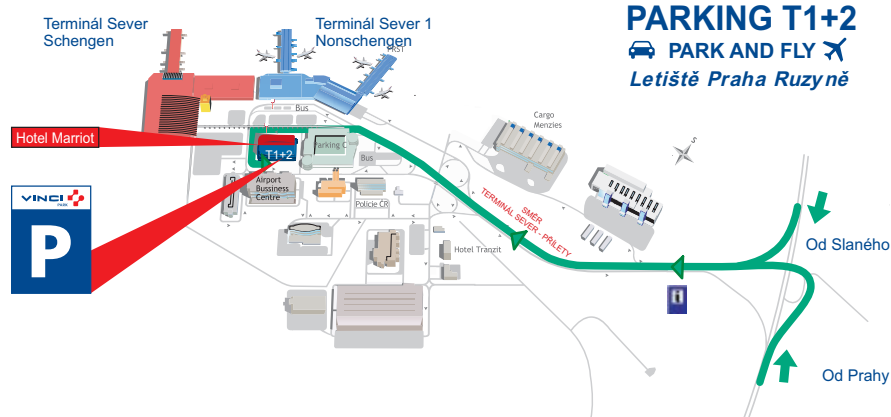
Trávíte většinu svého času v kanceláři nebo naopak spíše na cestách?

To se liší měsíc od měsíce. Není to čistě kancelářská práce ani čistě práce v terénu. Záleží na tom, jak se podaří nasmlouvat schůzky. Jsou týdny, kdy pracuji převážně z kanceláře, telefonuji a posílám e-maily, ale pak jsou také jiné, kdy mám třeba dvě schůzky za den. Řekl bych, že je to takové „barevné“ a to mě baví.

Děkujeme za rozhovor.

Parkujte na Letišti Praha Ruzyně 3 dny zdarma

Společnost Diners Club ve spolupráci se společností VINCI Park CZ pro Vás připravila nabídku parkování na Letišti Praha Ruzyně. Tento kupón Vás opravňuje zdarma parkovat na parkovišti Parking T1+2 po dobu 3 dnů. V případě že budete parkovat déle, bude Vám odečtena z celková částky cena za 3 dny.



Po předložení tohoto kupónu obdržíte v kanceláři obsluhy garáží 3 dny parkování zdarma.

Platnost kupónu do 31.3.2008

Aviatická 8/1092, 161 00 Praha 6
Tel: + 420 224 240 816, + 420 602 649 280
Fax: + 420 235 301 825
www.vincipark.cz

A&W
Business School

Manažerské kurzy BBA, MBA a LLM

- studium respektující Vaše časové možnosti a striktně zaměřené na praxi

Stručně o A&W Business School

Cílem a posláním A&W Business School je přinášet kvalitní profesní vzdělávací programy MBA, BBA a LLM založené na moderních a efektivních principech a postupech, jež lze bezprostředně uplatnit v každodenním manažerském a pracovním životě. A&W Business School je držitelem několika akreditací a certifikací, včetně například certifikátu kvality ČSN EN ISO 9001:2001 pro oblast „Realizace vzdělávacích kurzů“, je členem American Association for Higher Education and Accrediation (AAHEA) a spolupracuje s Vysokou školou politických a společenských věd, atd.

Hlavními výhodami manažerských kurzů u A&W Business School jsou:

- distanční forma studia, která umožňuje efektivně studovat i velmi časově zaneprázdněným,
- praktické manažerské tréninky jako součást studia,
- výuka a komunikace v českém jazyce,
- umožnění získání prestižního manažerského profesního titulu BBA, MBA a LLM nejen absolventům vysokých škol, ale také absolventům středních škol a gymnázií s manažerskou praxí,
- cenová přístupnost studia (v kurzovním jsou již zahrnuty náklady na studijní literaturu, ubytování a strava na tutorálech, apod.),
- vysoká kvalita tutorů (lektorů v distančním vzdělávání),
- institut ombudsmana A&W Business School,
- každý účastník studia obdrží při jeho zahájení mininotebook zdarma.

Více informací na: www.aweducation.eu

e-mail: info@aweducation.eu, tel.: +420 245 009 826.



mininotebook ZDARMA pro každého účastníka studia
Další studium začíná 1.3.2009
Pro držitele karet Diners Club sleva 20 000 Kč

air marine
cestovní kancelář
travel

golf - jachting - firemní akce - letenky

specialista na letenky a business travel

air marine, spol. s r.o., Uruguayská 17, Praha 2, tel.: 224 323 073-4, ck@airmarine.cz

SPOJTE SE S PROFESIONÁLY - AIR MARINE OBDŘELA ZA ROK 2008 PRESTIŽNÍ CENU SKY TEAM ZA NEJVĚTŠÍ NÁRŮST PRODEJE LETENEK

www.airmarine.cz