

TÁTA NÁM PŘEDÁVAL ZKUŠENOSTI

A dámek Optika se vyjímá na kraji pěší zóny v Čelakovského ulici v centru krajského města Hradec Králové. Skla velkorysé výlohy zdobí jen logo rodinného podniku a prakticky nerušeně tak nechává návštěvníkům nahlédnout do moderního interiéru této dva roky mladé optiky. Rodina Adámkova se však v oboru pohybuje mnohem déle a podnikání zahájil Zdeněk Adámek, užívající si v současnosti spokojeného důchodu.

Uvnitř optiky usedáme ke kulatému stolu, který je uvnitř hned několik. „Tradičnímu pultovému prodeji jsem dal sbohem už po revoluci, kdy jsem se rozhodl otevřít vlastní optiku,“ říká Zdeněk Adámek, který si sedá ke stolu společně se svými třemi dětmi. Petra, Hana a Jan převzali optické řemeslo do vlastních rukou. Jejich otec jim předával zkušenosti a nyní zpovzdálí sleduje jejich práci.

Pane Adámku, co Vás přivedlo k optickému oboru?

Zdeněk Adámek: Jeden můj známý, který chodil na střední zdravotnickou

školu v Jablonci nad Nisou. Vyprávěl mi o optickém řemeslu, tak jsem se jel do Domažlic podívat do optiky a ta práce se mi líbila, proto jsem podal přihlášku do Jablonce a čtyři roky tam studoval. Po maturitě jsem nastoupil do optiky v Domažlicích, ale za dva měsíce mě čekala vojna v Tachově. Po dvou letech vojenské služby jsem dostal pracovní umístěnkou do Tachova a tam jsem strávil několik dalších let.

Takže v Tachově jste pracoval v optice?

ZA: Ano, a brzy jsem začal dělat vedoucího a objížděl jsem města po celém

okrese. V té době jsem dělal třeba šedesát brýlí denně, všechno sám a de facto ručně. Vzalo se sklo, dalo se do řezačky, která je přes šablonu objela a na keramickém brusku se čočka zbrusila, aby měla nějakou štábní kulturu. To se pak vsazovalo do celuloidových, polyamidových nebo acetátových obrub. Potom si mě v roce 1980 vybral tehdejší ředitel správy oční optiky pro Západočeský kraj, abych mu dělal oblastního inspektora. Začal jsem jezdit po krajských optikách a kontroloval kvalitu práce, inventury a podobně. O šest let později odešel ředitel do důchodu a já převzal jeho post. Měl jsem pod sebou asi 33 optik. Hádám, že teď jich v kraji bude kolem 200.

Jak jste se tedy dostal do Hradce Králové?

ZA: Oženil jsem se... Nejprve jsem tedy asi dva roky jezdil pořád z Hradce do západních Čech, ale pak jsem v roce 1988 požádal ředitele státního podniku Josefa Navrátila, aby mě odvolal z funkce. Natrvalo jsem se odstěhoval do Hradce a nastoupil do oční optiky jako vedoucí. V roce 1992 jsem se zadlužil a v aukci vyhrál na této ulici prostory bývalé opravny obuvi. Vyvolávací cena byla 16 000 Kčs a dražbu jsem vyhrál s nabídkou 1 210 000 Kčs. Dokonce o ní psali v novinách jako o rekordně nejvyššímu nárůstu ceny oproti vyvolávací ceně.

To jste byl tak odhodlaný prostory získat?

ZA: Rozhodně. Sice zde ještě nebyla pěší zóna a silnice měla výmoly, ale vnímal jsem okolí jako perspektivní místo. Půjčil jsem si peníze na rekonstrukci, zboží, zaměstnance a pustil se do práce. Byla to tvrdá dřina, na druhou stranu jsem od začátku vsadil na značkové brýle. Dokonce mě oslovila pařížská klenotnická firma Boucheron, která hledala zastoupení pro český trh. Tak jsem prodával i brýle s plátkovým zlatem na obrubách a musím říct, že jsme jich prodali docela dost. Rovněž jsem už v té době zcela zavrhl pultový prodej a optiku vybavil klasickými stolečky. Měl jsem známou v západním Německu a ta mi čas od času posílala optické časopisy, takže jsem viděl, jak to na západě vypadá. Když jsem jako



Zleva Bc. Jan Adámek, Bc. Petra Adámková, Mgr. & Bc. Hana Adámková, DiS., Dana Všetečková, Zora Nejlová a Zdeněk Adámek.

ADÁMEK O-O, S.R.O.

Čelakovského 642
500 02 Hradec Králové

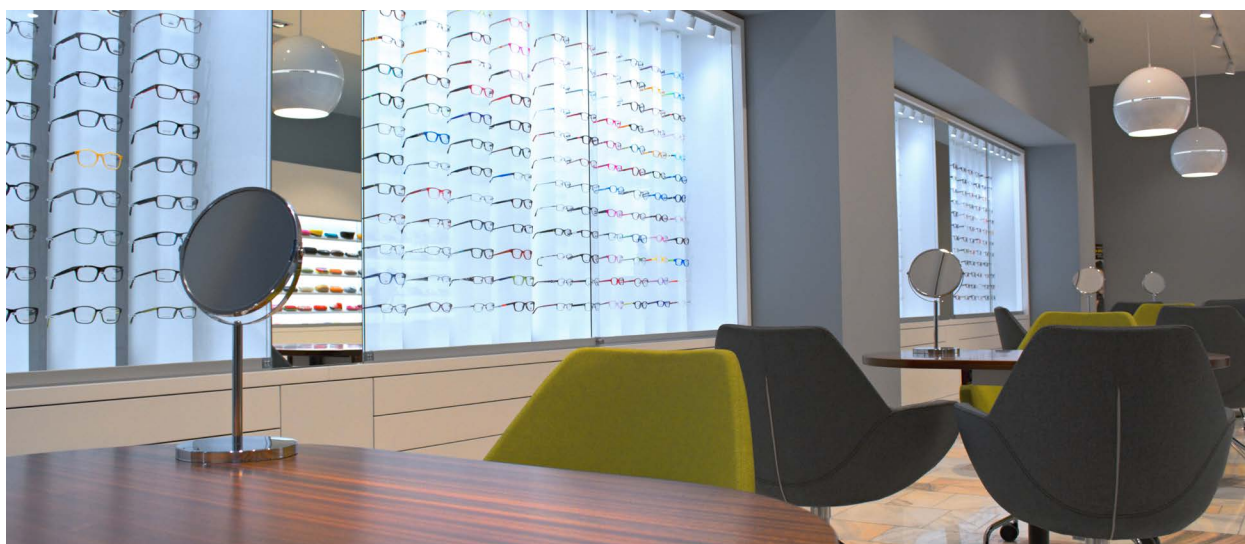
V optice pracují:

Majitelé

- **Bc. Petra Adámková**, oční optička, optometristka, praxe v oboru od roku 1994. Odborné vzdělání: obor oční optik, pomaturitní studium, SZŠ a VOZŠ Merhautova, Brno; obor optometrie, bakalářské studium, Univerzita Palackého v Olomouci, Přírodovědecká fakulta.
- **Mgr. & Bc. Hana Adámková, DiS.**, oční optička, optometristka, ortoptistka, praxe v oboru od roku 2006. Odborné vzdělání: obor diplomovaný oční technik, pomaturitní studium, SZŠ a VOZŠ Merhautova, Brno; obor oční optika a optometrie, bakalářské studium a magisterská nástavba, Masarykova univerzita v Brně, Lékařská fakulta; obor ortoptika, bakalářské studium, Masarykova univerzita v Brně, Lékařská fakulta.
- **Bc. Jan Adámek**, oční optik, optometrista, praxe v oboru od roku 2011. Odborné vzdělání: obor oční optika a optometrie, bakalářské studium, Masarykova univerzita v Brně, Lékařská fakulta.
- **Zdeněk Adámek**, oční optik a optometrista, praxe v oboru od roku 1965. Odborné vzdělání: obor oční optik, SZŠ, Jablonec n. Nisou; obor optometrie, pomaturitní nástavba, NCONZO, Brno.

Zaměstnankyně

- **Dana Všetečková**, oční optička, praxe v oboru od roku 1988. Odborné vzdělání: obor oční optik, pomaturitní studium, VOZŠ a SZŠ Alšovo nábřeží, Praha.
- **Zora Nejlová**, oční optička, praxe v oboru od roku 1990. Odborné vzdělání: obor oční optik, pomaturitní studium, SZŠ a VOZŠ Merhautova, Brno.



Stoly místo pultů. V optice dbají na přímý kontakt se zákazníkem z očí do očí. Pokud někdo stojí, budí z psychologického hlediska dojem, že spěchá.

oblastní inspektor vycestoval v roce 1984 do západního Německa, ve Frankfurtu nad Mohanem jsem všechno viděl na vlastní oči. Interiéry tvořily prosté stolky a na každém stálo zrcadlo s popelníkem. Akorát v nich většinou bylo prázdko, protože optikům stačilo udělat třeba šest brýlí, a měli vyděláno.

Jak zásadní je podle Vás rozdíl mezi pultovým prodejem a stylem stolků s pohodlnými křesly?

ZA: Máte kontakt se zákazníkem z očí do očí a nikam nespěcháte. Pokud někdo stojí, budí z psychologického hlediska dojem, že spěchá – ať už zákazník, nebo prodejce. Když si s ním ale sednete, dáváte mu najevo, že máte čas a zájem. Zákazník to vnímá a ocení to. Navíc je to dobré i z ekonomického hlediska, protože máte prostor nabídnout mu různé varianty produktů, kvalitativně i cenově.

Předpokládám, že kvalita u Vás byla a je na prvním místě...

ZA: Hned na začátku jsem vsadil na čočky značky Nikon. Když jsem poprvé uviděl, co u nich dokáže antireflexní křemičitá vrstva, která neměla po přejetí železnou vatou jediný škrábanec, stal se pro mě Nikon vlajkovou lodí. Neodradila mě ani dlouhá dodací lhůta. Zboží se totiž objednávalo z Vancouveru v Kanadě a na některé čočky se čekalo až šest týdnů. Zákazníci ale dokázali vydržet i tak dlouhou dobu. V současnosti už je

to jiné, dodací lhůta většiny skladových čoček je prakticky 24 hodin.

Máte v sortimentu i zboží pro slabozraké a dokážete takové zákazníky obsloužit?

ZA: Když jsem v září roku 1992 optiku otevíral, velmi brzy jsem zjistil, že se v Hradci o slabozraké nikdo nestará, tak jsem začal spolupracovat s organizací Tyflocentrum a Tyfloservis. Díky tomu zprostředkováváme veškerý optický sortiment pomůcek, jako jsou světelné a digitální lupy, lupové a dalekohledové brýle, monokuláry apod. Už od počátku jsme byli jediná optika, která navštěvovala fakulní nemocnici, kde se oční pomůcky předepisují. V podstatě jsem pomůcky připravil a u pojišťoven jsem si je nechal schválit.

Petra Adámková: Tímto způsobem fungujeme dodnes. Myslím, že jsme pořád jedinou optikou, která chodí do fakulní nemocnice a spolupracuje přímo s lékařem, čímž lidem šetříme čas. Obvykle dostane zákazník žádanku a jde do pojišťovny, aby mu pomůcku schválili. Poté si ji jde objednat do optiky a pak ještě vyzvednout. My dotyčnému šetříme cestu a čas tím, že schválení u pojišťovny vyřizujeme za něj a s lékařem si poukazy přímo předáme. Po změnách u VZP v současnosti vyřizuje schvalování přímo lékař a ne my, takže pacient absolvuje jen naskoušení pomůcek ve fakulní nemocnici, a když je vše vyřízené, vyzvedne si

připravené pomůcky u nás, a to nemusí ani osobně. V každém případě nemusí absolvovat celé to byrokratické řízení.

Na webových stránkách máte napsané, že sháníte optometristu. Je těžké sehnat ve vašem kraji takového člověka?

PA: Inzerát tam máme už několik týdnů a pořád nic, není to lehké.

Hana Adámková: Je to docela problém, protože obor si vybírají především holky a ty pak odcházejí na mateřskou. Navíc spousta studentů zůstává ve velkých městech nebo přímo v místě studia.

Jan Adámek: Když jsem studoval, bylo nás v ročníku asi pět kluků. Jakmile holky dostudují, nedlouho poté odcházejí na mateřskou a pak v optikách chybí.

Jak jste se dostali k oboru? Vedl Vás k němu táta?

PA: Já jsem šla oklikou přes ekonomickou školu. Nicméně jsem zažila tátovu éru v Tachově a v optice jsem se velmi často motala. Tehdy mě ale ani ve snu nenapadlo, že bych takovou práci někdy dělala. Jenže nějaký čas po skončení studia jsem zjistila, že mě práce v kanceláři nebaví a absolvovala jsem zdravotnickou školu v Brně a dokončila bakalářské studium v Olomouci.

HA: Měla jsem podobný osud. Ekonomika mě nebavila a zvažovala jsem medicínu. Nakonec jsem ale zaměřila do Brna na vyšší odbornou školu, pak se přidalo

bakalářské a magisterské studium optometrie a završila jsem to bakalářským titulem v ortoptice.

JA: A já šel na přímo na Masarykovu univerzitu.

ZA: Téměř celá moje rodina má co dočinění s viděním. Můj tchán byl profesor Jaromír Svěrák, svého času šéf oční kliniky v Hradci Králové a jeden z autorů léčby tupozrakosti vylepšeným campellovým zrakovým simulátorem. Moje žena je oční lékařka.

Na začátku podnikání jste se ale ještě musel obejít bez svých dětí.

Kdo s vámi začínal?

ZA: Prakticky okamžitě jsem věděl, koho bych v optice chtěl mít. Nikdy jsem nebral nikoho z ulice, ale vybíral jsem si lidi, které jsem znal a věděl o nich, že budou přínosem. Například jsem si k sobě vzal bývalou vedoucí ve státní optice a zůstala se mnou až do důchodu. V naší nové optice pak dál pracují děvčata Zorka a Dana, ty jsem si rovněž před lety vybral.

Pojďme k Vaší optice. Jak dlouho v ní sídlíte a co vás přimělo opustit původní prostory?

JA: V květnu to byly dva roky, co se nacházíme na novém místě, jen 50 metrů od původní optiky, která byla malá a měla hodně tmavý interiér. Zákazníci nás tak prakticky nemuseli hledat.

ZA: Nové prostory jsme vlastně nehledali, byla to spíš náhoda. Šel jsem okolo a uviděl ceduli s nabídkou pronájmu více než 300 m². Cenově to vycházelo podobně jako v původní optice, tak jsme se domluvili a přestěhovali se.

PA: V současnosti už ji vedeme sami a z tátových zkušeností se snažíme vybírat jen to nejlepší. Jeho způsob práce a myšlení pro nás byl inspirací a zároveň jsme nechtěli opakovat stejné chyby. Například světlo byl ve staré optice velký problém a nyní máme interiér krásně prosvětlený.

JA: Také jsme se zaměřili na prezentaci obrub. Chtěli jsme dosáhnout toho, aby měla každá obruba svůj prostor a zákazník jimi nebyl úplně zahlcený. Tím, že se obecně skládají obruby těsně vedle sebe, se ztrácí přehled. Čím větší mezery, tím obruby lépe vyniknou.



Adámek Optika se nachází v centru Hradce Králové.

Kolik lidí ve Vaší optice pracuje?

PA: Je nás pět, přičemž dva většinou obsluhují zákazníky, další brousí, nebo vyšetřují a já se zabírám papírováním. Každý z nás má dost práce. Navíc zákazníci u nás stráví třeba i hodinu, protože jim vysvětlujeme, proč je zrovna tento produkt nevhodnější, jak kvalitní je materiál a v čem jsou jeho přednosti.

Všiml jsem si, že i na webových stránkách vysvětlujete návštěvníkům důležité pojmy a informace.

ZA: Protože brýle nejsou housky. Optický sortiment není levná záležitost a člověk by měl být poučen, jak s ním zacházet a co za ním stojí. Zákazník se podívá na obrubu a vidí plast, už ale nevidí ten proces práce, kterým obruby prošly od návrhu k testům, výrobě až do vitrín optik.

PA: Webové stránky máme nové, abychom se drželi moderních trendů. Založili jsme i facebook, o který se starají Hanka s Honzou. Pořád ale platí to, co fungovalo už za táty. Spokojený zákazník předá své zkušenosti svým známým a webové prezentace jsou spíš takovým doplňkem.

V optice máte vyšetřovnu i dílnu.

Kdo tráví nejvíce času v dílně a kdo ve vyšetřovně?

JA: V dílně to budu asi já. Řemeslo mě baví a podle mě je dílna nedílnou součástí optiky, bez ní by nebyla pravou optikou. Člověk, který pracuje s brýlemi,

zkrátka musí rozumět materiálům a vědět, jak postupovat při opravách.

PA: Všechny běžné opravy, včetně letování, děláme pořád u nás. Jen letování titanu a jiných speciálních kovů, třeba opravy flexů, posíláme firmám, které se na to specializují. Samozřejmě bychom mohli posílat všechno, ale raději to děláme u nás.

HA: Vyšetřovna je především mou doménou. Mám v této oblasti nejvíce zkušeností a díky studiu ortoptiky i náhled z jiné perspektivy. Hodně se věnuji subjektivním metodám měření, autorefraktometr vlastně nepoužívám. Zásadní je důkladně naslouchat a přesně definovat potřeby každého pacienta.

Zajímali jste se někdy o fungování konkurence?

ZA: Mě hlavně zajímalo, co se dělo tady. Konkurenci jsem ctil, ale nechodil jsem jim koukat na nabídku a ceny. Vzpomínám si, jak jednou na lavičce před naší optikou seděl člověk, který si dělal čárky, kolik za mnou chodí lidí. Pak přišel a vyvídal, odkud beru obruby a podobně. Tohle jsem nikdy nedělal, staral jsem se o naši optiku a záleželo mi na tom, abychom nabízeli kvalitní sortiment a chodili k nám zákazníci. Navíc jsem se nikdy nesnížil k tomu, abych nabízel nějaké slevy a akce 1+1 zdarma. U nás má zboží svou hodnotu a my jeho cenu nenadsazujeme, abychom potom mohli slevit. Naši optiku si většinou vybírají lidé, které zajímá kvalita.



Adámkovi se přestěhovali do nových prostor před dvěma lety a naplno využili možnosti vytvořit moderní a přátelský interiér.

PA: Toho se držíme dodnes. Konkurenci nesledujeme, jen se k nám občas skrz zákazníky něco donese. To platí i o akcích. Dodavatelé sice vytvářejí různé pobídky, ale my se jimi neřídíme. Jednou jsme to zkusili s nabídkou dálničních známek k samozabarvovacím čočkám, ale nikdo nepřišel s tím, že by si kupoval čočky kvůli známce. Proto zákazníkům nabízíme to, co zrovna potřebují, a nikoliv to, co je zrovna zlevněné. Místo tradičních slev nabízíme věrnostní kartu napojenou na program Cashback, takže zákazník má u nás při každém nákupu slevu a kartu zároveň může používat i v jiných obchodech, za což dostává i nějaké bonusy.

Než jste nastoupili do rodinné firmy, byli jste někdy někde na praxi, třeba i v zahraničí nebo v jiné optice?

PA: Já jsem před tím pracovala jen v rámci povinné praxe během druháku v Brně u paní Čížkové.

HA: Ano. V Brně jsem studovala téměř deset let a kapesné nikdy nestačí. Tak jsem spojila příjemné s užitečným. Za sedm let jsem v Brně prošla třemi očními optikami a v době dovolených vypomáhala u táty. Když pak odešla kolegyně Věra do důchodu, nastoupila jsem ještě při škole na částečný úvazek k nám.

Umíte zákazníkovi rozmluvit, že brýle, které si vybral, jsou špatné? Že mu nesluší, nehodí se mu k tvaru obličeje nebo nejsou vhodné pro vybraný typ čoček?

PA: Samozřejmě, takhle většinou začíná každý výběr... Zákazník má nějakou představu, jak by měly brýle vypadat, ale málokomu vysněné brýle sluší nebo třeba nesplňují technické parametry s ohledem na dioptrie a podobně. Takže mu diplomatically podsouvám argumenty, na jejichž základě on sám usoudí, že pro něj brýle nejsou vhodné.

HA: Souhlasím. Oční optik by měl být schopný zákazníky při výběru brýlí usměrnit. Dobře vybrané brýle jsou naší vizitkou.

Jak často obměňujete sortiment brýlových obrub, abyste šli s dobou a nabízeli aktuální módní trendy?

PA: Rozhodli jsme se mít relativně malý sklad a jakmile v prosklených vitrínách vystavujeme levnější kusy, je čas na nový nákup. A rozhodně se nebojíme sáhnout po novinkách, i když občas jsme překvapení a možná i zaražení, kam se současná móda ubírá.

A jak se podle Vás změnil v posledních letech sortiment optik?

PA: Za těch 23 let, co jsem v optice, pozoruju, že se sortiment zboží prodávaný v optice zužuje. Pamatuju doby, kdy jsme prodávali ve velkém třeba lyžařské brýle, lyžařské helmy, barometry, teploměry, to už dávno v nabídce nemáme. U sportovního vybavení jsme nemohli konkurovat šíří sortimentu a u barometrů zase cenou. Trochu se bojím, že podobný osud

čeká i lupy, kompas a možná i sluneční brýle. Určitě se také úplně překlopil poměr prodaných minerálních a plastových čoček a antireflexní vrstvu žádají zákazníci téměř automaticky.

Jaké služby jsou ve Vaší optice v současnosti nejvíce žádané?

PA: Momentálně hodně zákazníků shání třeba úzké obruby se širokými stranice-mi. Vždy se najdou lidé, co se zahledí do určitého typu brýlí a se změnou módního trendu trpí. Valnou většinu dokážeme přesvědčit ke koupi něčeho současného a ti ostatní si musí počkat, až se zase trendy změní nebo vrátí.

HA: S přetížáním očních ordinací se množí i měření zraku. Ne každému se chce čekat na přeměření u lékaře. Navíc příspěvky pojišťoven jsou často velmi symbolické, tak nad předpisem zákazníci mávnou rukou.

Nepřemýšleli jste o otevření další optiky?

ZA: Měl jsem řadu nabídek, ale odmítl jsem. Nacházel jsem se tam, kde bylo napsané mé jméno. Nemohl bych přecházet z jedné optiky do druhé, protože bych tím klamal zákazníky, kteří přišli za mnou.

PA: My vízi pobočky úplně neztracujeme, ale máme ještě spoustu práce se zdokonalováním jedné provozovny. Takže možná až ji vymazlíme k dokonalosti a budeme se nudit...

Petro, Váš tatínek je v důchodu. Ptají se po něm stále zákazníci?

PA: To víte, že ano. Ale když řekneme, že si užívá důchodu a jezdí hrát golf, jsou za něj rádi a nechávají ho pozdravovat. Jen se tedy občas vyděsí, jak ten čas letí.

ZA: Na druhou stranu pokud někdo zavolá, že by se kromě servisu se mnou rád pozdravil a popovídal si, dorazím. Jinak ale každému říkám, že zde mám své tři šikovné děti.

Za rozhovor poděkoval Aleš Sirný
Foto: Aleš Sirný, Adámek O-O