

Rozmowa z Krzysztofem Zgorzelskim, prezesem zarządu Spółki Przewozy Regionalne

POLREGIO przygotowane do ekspansji



Krzysztof Zgorzelski, prezes zarządu Spółki Przewozy Regionalne fot. mat. prasowe

1. W 2018 roku z usług POLREGIO skorzystało 81,2 mln pasażerów, czyli o ponad 1,3 mln więcej, niż w 2017 r. Czy ten wzrost i w ogóle dynamiczny rozwój spółki w ostatnich latach wynika z zakończonego już programu restrukturyzacji firmy?

Rzeczywiście w 2018 roku odnotowaliśmy kolejny rok z rzędu wzrost liczby pasażerów korzystających z naszych usług. Cieszy nas to, że pomimo znacznego ograniczenia oferty w 2015 roku, kiedy to większość komentarzy o spółce dotyczyła jej likwidacji lub w najlepszym przypadku podziału na kilka mniejszych podmiotów, obecnie dostrzegamy zgoła odmienne opinie. Wynika to faktycznie z realizacji zakończonego już z końcem 2018 roku Programu restrukturyzacji, ale przede wszystkim z żelaznej konsekwencji we wdrażaniu zdefiniowanych w nim inicjatyw. Wymagało to dużej ofiarności wielu pracowników, a także zrozumienia, że podjęte działania były konieczne dla utrzymania miejsc pracy i dalszego funkcjonowania spółki. Skuteczna realizacja programu restrukturyzacji pozwoliła między innymi na skokowe podniesienie jakości świadczonych przez spółkę usług, poczynając od tego co najbardziej widoczne – nowego i zmodernizowanego taboru, poprzez unowocześnienie obsługi na pokładzie pociągów i znaczącą poprawę wystroju kas biletowych, a skończywszy na nowoczesnych systemach usprawniających naszą komunikację z pasażerami. Nie był to łatwy projekt, ale widząc wyniki można śmiało stwierdzić, że opłacał się wysiłek załogi włożony w budowę obecnej stabilnej pozycji POLREGIO na rynku.

Mówienie jednak o wzroście, czy dynamicznym rozwoju POLREGIO jest jeszcze przedwczesne. Uważam, że ten etap jest jeszcze przed nami. W tym roku chcemy dokończyć główne zmiany organizacyjne oraz przygotować się do programu modernizacji pozostałego taboru. Wraz z dalszymi działaniami w obszarze kanałów sprzedaży oczekujemy, że pozwoli nam to na rozpoczęcie faktycznej ekspansji, również na nowe

rynk.

2. Jak układa się współpraca POLREGIO z samorządami różnych szczebli? W których województwach przynosi ona najlepsze rezultaty z perspektywy rozwoju sieci połączeń kolejowych?

Współpracę z samorządami województw – gdyż to oni są dla nas głównie organizatorami przewozów – oceniam dobrze lub bardzo dobrze. Takie dobre relacje przekładają się też na wyniki spółki, zaangażowanie pracowników oraz zadowolenie naszych pasażerów. Staramy się dbać o ten łańcuch wartości i minimalizować jakiegokolwiek zakłócenia.

Podobnie pozytywnie odbieram współpracę z aglomeracjami, gdzie udało nam się z powodzeniem wdrożyć zintegrowaną z transportem miejskim ofertę. Jest to najdynamiczniej rozwijający się pod względem oferty segment naszej działalności.

3. W ostatnich latach Spółka bardzo dużo zainwestowała w nowoczesny tabor. Jakie są efekty tych inwestycji?

Głównym efektem inwestycji w nowoczesny tabor jest dostrzegalny wzrost liczby pasażerów korzystających z usług POLREGIO. Pozyskany przez nas przez ostatnie dwa lata tabor wręcz skokowo doprowadził do poprawy oferty spółki i nie pozostało to bez odzewu ze strony pasażerów, którzy docenili kąciki małego pasażera, ładowarki indukcyjne i wi-fi. Rosnąca corocznie liczba osób korzystających z naszych usług ułatwia nam rozmowy z marszałkami na temat dalszej współpracy i poprawy jakości oferty, czego wymiernym efektem będzie unowocześnienie całego taboru POLREGIO w perspektywie czterech najbliższych lat. Mamy na to pomysł, a doświadczenia ostatnich trzech lat pokazują, że nie tylko wiemy jak wdrażać dobre pomysły w życie, ale również jak robić to skutecznie.

4. Proszę przedstawić działania podjęte w celu poprawy jakości obsługi pasażerów w zakresie sprzedaży biletów. Chodzi m.in. o takie działania jak

wprowadzenie oferty „Połączenia w dobrej cenie”, uczestnictwo w rozwiązaniach Wspólnego Biletu czy Pakietu Podróżnika. Czy stosowanie tego rodzaju rozwiązań powoduje zwiększone zainteresowanie usługami POLREGIO?

Z naszych doświadczeń pasażerowie zawsze wyrażają zadowolenie z rozszerzenia oferty o nowe, atrakcyjne dla nich elementy. Budowanie wspólnej oferty z innymi przewoźnikami to jest wypełnienie jednego z oczekiwań rynku. Bacznie obserwując oczekiwania pasażerów można śmiało stwierdzić, że zaoferowanie im możliwości skorzystania z pociągów kilku przewoźników w ramach jednego biletu, przekłada się w prosty sposób na wzrost liczby pasażerów i wzmocnienie atrakcyjności podróży koleją.

Dobrym przykładem jest coraz większa popularność naszej oferty umożliwiającej nieograniczone przejazdy pociągami regionalnymi, czy wspólne bilety na przejazdy pociągami POLREGIO i dalekobieżnymi. Rozbudowujemy kanały sprzedaży biletów, które obecnie można zakupić nie tylko w naszym systemie sprzedaży i aplikacji mobilnej, ale również w innych mobilnych kanałach sprzedaży, kasach biletowych, biletomatach czy w salonikach prasowych KOLPORTERA. Obsługa naszych pociągów została wyposażona w nowoczesne terminale do sprzedaży biletów, wdrażamy również płatności kartą w pociągach. To wszystko zmiany, których oczekują pasażerowie.

5. Jakie są najważniejsze cele dla POLREGIO w 2019 roku, zwłaszcza jeśli chodzi o integrację oferty taryfowej i przewozowej z przewoźnikami autobusowymi, rozbudowę oferty w miastach oraz aglomeracjach, a także o rozwój połączeń pomiędzy województwami?



W 2019 roku pragniemy położyć główny nacisk na bycie jak najbliżej pasażera. Po zakończonym skutecznie programie restrukturyzacji spółka jest już na tyle wiarygodnym na rynku partnerem dla marszałków, będących organizatorami przewozów, ale również dla instytucji finansowych oraz partnerów gospodarczych, iż teraz mocniejszy akcent chcemy położyć na nasze relacje z pasażerami. Tak zdefiniowaliśmy nasze cele na ten rok i

przygotowujemy się do obecności tam, gdzie tego oczekują nasi pasażerowie – zarówno ci obecnie korzystających z naszych usług, jak i ci którzy zapewne łatwo się przekonają, że warto z naszych usług korzystać.

Stąd też nasze główne cele na 2019 rok to rozbudowa integracji oferty taryfowej i

przewozowej z przewoźnikami autobusowymi, rozbudowa oferty w miastach, miasteczkach oraz aglomeracjach, ale także rozwój połączeń pomiędzy województwami. Tak zidentyfikowaliśmy oczekiwania naszych obecnych i przyszłych pasażerów, a że naszą pracę w POLREGIO zawsze traktujemy jako służbę i misję to wychodzimy naprzeciw tym wyzwaniom rynku publicznego transportu zbiorowego.

rozmawiał Radosław Nosek