

ТОПЛИВНЫЙ КУРЬЕР

ДЕСЯТЬ ЛЕТ ИЗ ЖИЗНИ АЗС стр. 7



МАРКЕТИНГ

КАЧЕСТВЕННЫЙ СЕРВИС

Качественный сервис для сети АЗС ПАО «Сургутнефтегаз» превыше всего. Это касается всех аспектов деятельности автозаправочной станции, начиная со свойств реализуемых нефтепродуктов, сопутствующих товаров, продукции общественного питания и заканчивая уровнем обслуживания посетителей в торговом зале АЗС. Клиентоориентированный, гостеприимный сервис – стратегия сети АЗС ПАО «Сургутнефтегаз».



Книга сервиса поможет улучшить качество обслуживания

Ежедневно операторы автозаправочных станций решают множество производственных задач: выполняют приёмку бензовоза и отпуск нефтепродуктов, реализуют сопутствующие товары, готовят продукцию общественного питания, поддерживают чистоту как в торговом зале, так и на территории АЗС. Вот далеко не полный перечень обязанностей сотрудников АЗС. При этом работу с клиентами можно выделить как особый вид деятельности, требующий искусства общения, терпения и внимания к людям.

Отчётливо осознавая сложность и многопрофильность деятельности оператора АЗС, а также понимая, что от эффективности работы персонала станции напрямую зависит количество клиентов, специалисты управления по координации сбыта нефтепродуктов ПАО «Сургутнефтегаз» систематизировали информацию о правилах поведения и общения с клиентами и корпоративной культуре, а также объединили успешный опыт коллег сбытового сектора в книгу сервиса «Правила организации продаж сопутствующих товаров и услуг».

Данный проект включил в себя множество разделов, охватывающих весь рабочий цикл оператора АЗС. Это постановка утренних задач на смену, порядок действий при подготовке рабочего места, приём-передача смены, требования к внешнему виду оператора, алгоритмы взаимодействия с клиентом, рекомендованные формы ответов на часто задаваемые вопросы, действия оператора в потенциально конфликтных ситуациях и

даже способы взаимоподдержки коллег в случае возникновения физического и (или) эмоционального напряжения.

Цель изложенных в книге сервиса инструкций и наглядных материалов заключается в том, чтобы помочь операторам поддерживать на АЗС высокий уровень клиентоориентированного сервиса, гостеприимства и доброжелательности. Очень важно, чтобы повседневное взаимодействие с посетителями приносило сотрудникам удовлетворение в работе, это позволяет каждому реализовать лучшие профессиональные качества. Рекомендованные формы ответов и смоделированные в книге ситуации помогут оператору быстро сориентироваться при возникновении подобных случаев, а также упростят процесс принятия решений в будничном течении дел.

В настоящее время АЗС сети ПАО «Сургутнефтегаз» являются многофункциональными комплексами, где автомобилисты могут не только заправить личный автомобиль, воспользоваться постом подкачки шин, но и перекусить в кафе, отдохнуть после продолжительного пути. Зона кафе автозаправочной станции – место уюта и комфорта для клиентов, и оператор АЗС играет особую роль в создании позитивной атмосферы. Именно поэтому в книгу сервиса включён соответствующий раздел, в котором наглядно представлена информация о правилах выкладки товаров, о санитарных нормах и даже о различиях кофейных

напитков (эспрессо, американо, капучино, латте) – для простоты и удобства предоставления консультаций посетителям о составе того или иного вида популярного у автомобилистов напитка.

Раздел книги сервиса «Уверенное поведение в конфликтной ситуации» содержит в себе порядок действий и рекомендованные фразы, направленные на конструктивное решение конфликтных ситуаций. Он призван не только обеспечить клиентам хорошее впечатление от посещения АЗС сети ПАО «Сургутнефтегаз», но и минимизировать отрицательное влияние негативного поведения посетителей на операторов АЗС.

Книга сервиса «Правила организации продаж сопутствующих товаров и услуг» разработана управлением по координации сбыта нефтепродуктов ПАО «Сургутнефтегаз», над финальным обликом его специалисты трудились совместно с представителями управления делами и РИИЦ «Нефть Приобья». Экземпляры книги направлены в сбытовые дочерние общества ООО «КИРИШИИВТОСЕРВИС», ООО «Калининграднефтепродукт», ООО «Новгороднефтепродукт», ООО «Псковнефтепродукт», ООО «СО «Тверьнефтепродукт» для использования на АЗС.

Операторы сети АЗС ПАО «Сургутнефтегаз» – квалифицированные и доброжелательные специалисты, и мы – коллектив сбытового сектора ПАО «Сургутнефтегаз» – стремимся делать всё, чтобы сохранить наш главный капитал – людей.



На АЗС успешно реализуются товары под собственной торговой маркой

Книга сервиса станет надёжным помощником в эффективной работе всего коллектива сбытовых предприятий компании.

Ксения ТРОФИМОВА
Фото Игоря БУРМАСОВА

НОВОСТИ

ПОЛУЧИЛИ НАГРАДУ

Приятная оценка нашей работы поступила от Министерства промышленности и торговли Новгородской области. Диплом победителя областного конкурса «Лучшая разноформатная торговля в Новгородской области 2023 года» в номинации «Лучший магазин на автозаправочной станции» получила АЗС «Сургутнефтегаз», расположенная на улице Державина в Великом Новгороде.

БОЛЬШЕ БОНУСОВ

Все три летних месяца на АЗС «Сургутнефтегаз» проводится акция «Больше бонусов». При любой заправке бензином АИ-92 и дизельным топливом на всё топливо действуют повышенные бонусные ставки для всех участников программы лояльности «На все 100%» на всех заправочных станциях компании в Псковской, Новгородской, Тверской, Ленинградской областях и в Санкт-Петербурге: для статуса «СТАРТ» – 2%, для статуса «ТУРБО» – 3% и для статуса «КВАТРО» – 4%.

КОНКУРС ПРОФМАСТЕРСТВА



В ООО «Новгороднефтепродукт» подвели итоги ежегодного конкурса профессионального мастерства среди операторов АЗС «Сургутнефтегаз». На этот раз базой для проведения соревнований стала обновлённая в соответствии с новым корпоративным стилем компании АЗС «Сургутнефтегаз» в посёлке Панковка Новгородского района. За звание лучших в своей профессии боролись 14 работников предприятия из 7 территориальных групп АЗС.

Соревнования состояли из двух этапов: теоретического и практического. На первом проводилась проверка знаний по профилю своей основной деятельности, а также правил безопасности и охраны труда. На втором этапе участники демонстрировали профессиональные навыки: выполняли приём бензовоза, использовали средства пожаротушения, выкладывали и предлагали товары из ассортимента магазина при АЗС, решали спорные и конфликтные ситуации.

По итогам конкурса убедительную победу одержали представители старорусской группы АЗС. Все победители будут отмечены дипломами и денежными премиями в канун профессионального праздника – Дня работников нефтяной и газовой промышленности.

НА ДАЛЬНОЙ СТАНЦИИ

ГОТОВЫ К НАПЛЫВУ ТУРИСТОВ ВСЕГДА

Валдай – туристическая жемчужина России, привлекающая тысячи людей, которые приезжают, чтобы насладиться природой и посетить уникальный Иверский Валдайский Святоозёрский мужской монастырь. Окрестности тут радуют живописными холмистыми пейзажами, чистыми речками и заповедными лесами. Именно здесь лучше всего чувствуется природная красота и богатство России.



Татьяна Степахина руководит АЗС №36

Город Валдай небольшой, в нём живут всего 14 тысяч человек, но основан он в 1495 году и обладает богатым культурно-историческим наследием. Туристы любят гулять по набережной, посещать музей колоколов и колокольный центр, а также музей уездного города. В городе у Сургутнефтегаза работают две заправочные станции. Одной из них, АЗС №36, руководит **Татьяна Сергеевна Степахина**.

– Живу в Валдае и работаю на АЗС много лет. Всегда рада туристам, которые заезжают на станцию. У нас в продаже имеются сувениры, они расставлены на специальных

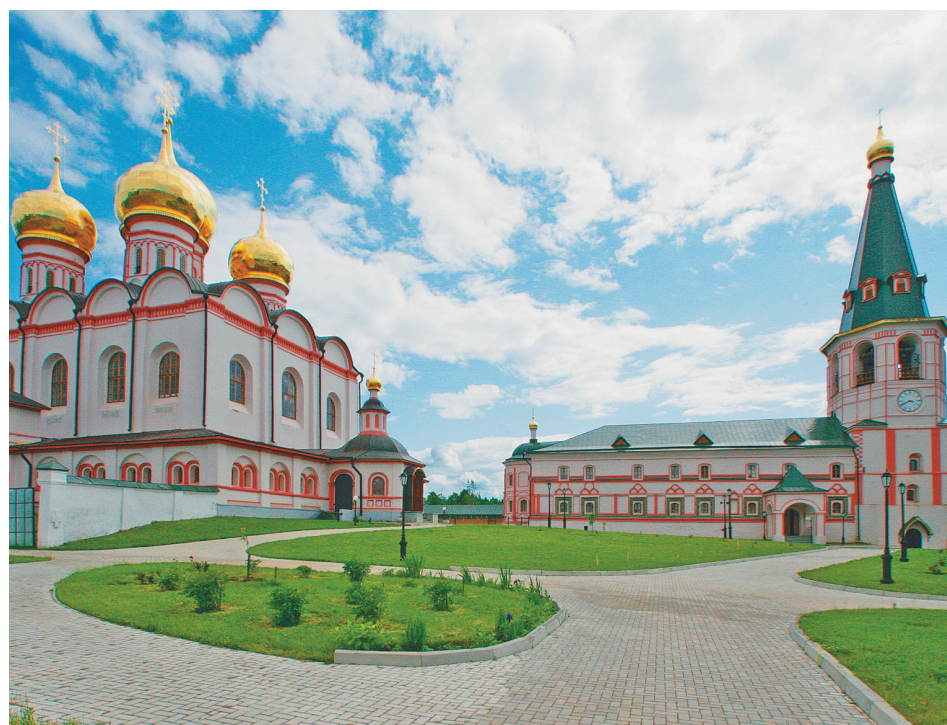
полках, чтобы их все видели и активнее брали. Туристы в большинстве своём прибывают с двух направлений: из Москвы и Санкт-Петербурга. Люди прилетают в столицы, арендуют авто и едут с севера и юга к нам. На АЗС они заправляются и покупают кофе, хот-доги и прохладительные напитки, – отметила Татьяна.

АЗС №36 можно назвать самой популярной станцией Валдая. Она реализует бензины Аи-92, Аи-95 и дизельное топливо. Не бывает такого, чтобы здесь не было посетителей. В день АЗС принимает свыше 600 человек, как летом, так и зимой.

– Наша станция относительно новая, семь лет назад была проведена реконструкция. Торговый зал просторный, 120 квадратных метров. Ассортимент товаров достаточно широкий. В Валдае не у всех АЗС есть точка общественного питания, особенно такая, какая есть у нас. Это наша гордость! Сегодня мы предлагаем посетителям хот-доги, френч-доги, гамбургеры, выпечку (слойки творожные, с вишней и карамелью, булочки с корицей и сыром). Всегда есть свежий подовый хлеб. Словом, как в настоящей пекарне! – рассказала оператор АЗС.

Зона со столиками уютная, здесь комфортно могут поесть сразу четыре посетителя. Редко увидишь эти места пустыми. Продажи сопутствующих товаров и товаров общепита растут, и это неспроста. Услуги кафе и товары в магазинах из года в год дорожают, а на АЗС «Сургутнефтегаз» всегда можно подкрепиться и приобрести товары под собственной торговой маркой «На все 100%» по доступной цене.

Любят АЗС №36 и те, кто служит в госорганах. На станции часто можно увидеть автомобили полиции, скорой помощи, пожарных.



Иверский Валдайский Святоозёрский мужской монастырь – жемчужина Валдая

Обычно они заезжают ночью или рано утром. Пока машины заправляются, стражи порядка, врачи и огнеборцы приобретают кофе и что-нибудь перекусить.

– У нас на станции замечательный коллектив. Я по опыту работы самая старшая, начала трудиться в 2004 году. Благодарна своей наставнице **Тамаре Николаевне Поляковой**, которая была начальником АЗС Валдайской нефтебазы. В этот коллектив я пришла с АЗС №25. Руководжу станцией уже пять лет. Коллеги по двадцать пятой АЗС, конечно, расстроились из-за моего ухода, но мы видимся, общаемся. Здесь я уже со всеми сработалась, знаю, кто на что способен. Конечно, на смене бывает тяжело, ведь мы по двое трудимся только днём. Если ночью приходит бензовоз, оператору приходится принимать его в одиночку. В Валдае нет круглосуточных

магазинов, а наша АЗС работает 24 часа, потому многие, кому нужно что-либо купить ночью, приезжают именно к нам, – отметила Татьяна Степахина.

В таких случаях на помощь оператору приходит мобильное приложение «АЗС СНГ». Через него легко заправить свой автомобиль, если требуется только приобрести топливо. Оплатить можно картой, привязанной к приложению, что очень удобно.

– Начинаящие автолюбители в Валдае знают с момента получения прав, что первым делом нужно ехать к нам за картой программы лояльности. Бонусы копятся с первой заправки, когда их будет больше, покупки на АЗС станут ещё выгоднее! – сказала Татьяна.

Игорь БУРМАСОВ
Фото из архива
ООО «Новгороднефтепродукт»

УСПЕХ ПРИХОДИТ С ОПЫТОМ

Более 20 лет в ООО «Псковнефтепродукт» трудится оператор заправочных станций 5 разряда Виолетта Валерьевна Максимова, которую в коллективе по праву считают одной из самых опытных, ведь ей довелось работать в разные эпохи развития сферы сбыта нефтепродуктов. Сегодня она руководит АЗС №40 в городе Великие Луки.

– Помню свой первый рабочий день, словно это было вчера. Я пришла в ООО «Псковнефтепродукт» 2 июля 2002 года. Мне была предложена должность оператора АЗС, как раз на станции №40. Но раньше она находилась в другом месте, там сейчас проложена автотрасса. Впрочем, нынешнее расположение тоже удачно: посетителей много, – рассказывает Виолетта Валерьевна.

И она права: на АЗС можно заехать с обоих направлений движения, что очень удобно. Станция обслуживает городской поток, находится в частном жилом секторе. Здесь неподалёку расположены школы, коммерческие торговые организации, Великолукский мясокомбинат, базы и завод, поэтому посетители есть и днём, и ночью, в обеденное время работники предприятий с удовольствием заезжают сюда перекусить.

– Наставником для меня стала **Светлана Михайловна Рубцова**. Она научила общению с клиентами, работе с оборудованием, документами. Я ведь была самой молодой



Виолетта Максимова предлагает посетителям приобрести товар под маркой «На все 100%»

сотрудницей станции – мне едва исполнился 21 год. Училась быстро, схватывала на лету, – вспоминает Виолетта Максимова.

Она благодарна за науку не только своему наставнику, но и всему коллективу станции, что помогал в становлении молодого

специалиста. До сих пор общается с коллегами, которые ушли на заслуженный отдых.

– У нас на прежней АЗС была настоящая кузница кадров. Из коллектива ушли на должность старшего оператора ещё двое моих коллег. Конечно, я ценю и свой нынешний коллектив. Трудимся шестером, по двое в смене. Работы много, но справляемся, – говорит ветеран производства.

АЗС №40 выполнена в новом корпоративном дизайне. Здесь созданы хорошие условия труда для операторов: есть комната отдыха и приёма пищи, душ, санитарная комната. Для клиентов оборудован отдельный санузел. В торговом зале уютно, есть зона для приёма пищи с барной стойкой и стульями. Посетители регулярно заказывают к кофе что-нибудь из фастфуда, снеки.

– Мы провели немало успешных акций как на кофе, так и на другие товары. За продукцию под собственной торговой маркой покупателям начисляются дополнительные бонусы. Люди понимают это, берут с удовольствием. Многие повышают статус в программе лояльности, – отмечает Виолетта Максимова.

Сегодня руководитель станции уже сама выступает в роли наставника для молодых сотрудников, воспитывает достойную смену. Например, **Александра Игоревна Островская** за четыре года превратилась из новичка в квалифицированного и опытного специалиста, она теперь исполняет обязанности руководителя АЗС во время отпуска В.В.Максимовой.

Новая АЗС находится под пристальным контролем руководства и технической службы сбытового общества. Но, по словам Виолетты Валерьевны, пока не было ни одного серьёзного случая обращения в техподдержку. Все проблемы с оборудованием решили на этапе наладки, когда АЗС только запускалась.

– Помню день открытия, как много было тогда посетителей! Люди ждали новую АЗС, ведь рядом заправок нет. Другие АЗС располагаются за железнодорожным переездом, далеко от этого района. Сейчас за сутки в среднем проходит более 400 посетителей, а летом, в дачный сезон, больше, – говорит Виолетта Максимова.

Сезонный товар на станции всегда есть в наличии, красиво расставлен на полках. Блестит чистотой и благоухает кофейный автомат. А как иначе? Руководитель станции уверена: у посетителей хорошее настроение, впечатление о работе АЗС складывается из мелочей, о которых обязан заботиться коллектив станции.

– Люди достаточно внимательны к нашей работе. Надо соответствовать запросам посетителей. Вот, например, к нам иногда приходят пожилые люди с маленькими внуками. Им нравятся молочные напитки с сиропом. Мы уже знаем, что нужно, быстро готовим, чтобы не стояли в очереди подолгу. Школьники обожают хот-доги, и мы стараемся сделать так, чтобы после школы они могли перекусить у нас, по дороге на секцию. И этот подход даёт результат, – уверена Виолетта Максимова.

Игорь БУРМАСОВ
Фото из архива ООО «Псковнефтепродукт»

В РАБОЧЕМ КОЛЛЕКТИВЕ

ДЕСЯТЬ ЛЕТ ИЗ ЖИЗНИ АЗС

Приложение «Топливный курьер» выпускается с 2009 года, с тех пор корреспонденты побывали уже на многих АЗС Сургутнефтегаза. Настало время рассказать о том, как изменилась жизнь той или иной станции за прошедшие годы. И начнём мы с АЗС №25 сбытового общества «КИРИШИАВТОСЕРВИС» в Санкт-Петербурге, что расположена на Пулковском шоссе. Именно здесь преобразования заметнее всего: и местность вокруг станции выглядит теперь совершенно иначе, и коллектив АЗС обновился.

Сегодня станцией руководит **Рината Шамильевна Субаева**. Она приняла этот пост от **Арсена Альбертовича Шахназаряна**, который был героем газетной статьи 10 лет назад.

– Я стажировалась у Арсена Альбертовича, работала под его руководством и впоследствии получила предложение возглавить коллектив станции. Из прежнего состава осталась я и наш товаровед **Светлана Викторовна Партолина**. Но и совсем молодых новых сотрудников у нас нет – пришли люди с других станций. Некоторых стажировала я сама. За десять лет уже многим новичкам сбытового общества помогла стать мастерами своего дела, – отметила Рината Шамильевна.

На заправочной станции можно вкусно перекусить и отведать фирменный ароматный кофе. Технически станция не изменилась, дизайн у неё тоже пока остался прежним. Но 10 лет назад это была новая АЗС, руководство сбытового общества рассчитывало на то, что она оправдает затраты. И не ошиблось – станция действительно приносит неплохую прибыль, причём не только из-за грамотной организации работы: если раньше АЗС стояла в чистом поле с ромашками, люпинами и иван-чаем вокруг, то сегодня полей рядом не осталось – всё застроено новыми микрорайонами. Количество посетителей выросло в несколько раз. Новые реалии принесли новые потребности.



Рината Субаева поддерживает чистоту и порядок в торговом зале

– Раньше наша АЗС была чисто трассовой, а сейчас мы ориентируемся ещё и на местных жителей – постоянных посетителей. К сожалению, въезд на станцию есть только со стороны трассы, а прямого пути из микрорайона нет. И мы хотим, чтобы его

сделали. Ведь людям было бы удобнее: заправился – и сразу на выезд из города по делам. Физически сделать это возможно, место есть. Кстати, многие местные жители приходят к нам за кофе и фастфудом пешком, благо есть тротуар и ступеньки. Десять лет назад мы даже не думали о том, что будем обслуживать пешеходов, как обычные кафе или магазины. Но сегодня это – реальность, – рассказала Рината Шамильевна.

Кофе и фастфуд тоже появились на АЗС не с момента её открытия, а пятью годами позже. Ассортимент менялся, даже сосиски сегодня другие, появились гамбургеры, а также картошка фри и наггетсы.

– Можем конкурировать с крупными сетями фастфуда. У нас, между прочим, мясо намного качественнее, и его в продукции куда больше, чем в других кафе, – улыбаясь, заметила ответственный за руководство АЗС.

Жители района выбрали станцию за качество товаров и услуг. Рядом есть магазины, кафе и булочная, но АЗС сбытового общества «КИРИШИАВТОСЕРВИС» завоевала любовь петербуржцев своим отношением к посетителям и качеством сервиса. Ещё один немаловажный нюанс – программа лояльности. Не обязательно быть автомобилистом, чтобы оформить карту лояльности и копить бонусы. Так что быть посетителем АЗС «Сургутнефтегаз» приятно и пешеходам! Бонусы за покупку товаров, услуги кафе получает любой участник программы «На все 100%», он может потратить их уже при следующем посещении станции.

– Близлежащие стройки на благоустройстве нашей территории не сильно сказались: по окончании порядок вокруг АЗС навели, а у нас всегда было чисто. И людей рядом с АЗС стало больше даже по вечерам.

По ощущениям, здесь живёт более двух тысяч человек. Даже у одного из наших сотрудников дом рядом. Можно сказать, обеспечиваем рабочие места местному населению, – рассказала Рината Шамильевна.

За прошедшие годы претерпела изменения и выкладка товара. Так называемые «горячие зоны» внимания посетителей были изучены, и продукцию сегодня выкладывают наиболее эффективно. Полочки с фирменным товаром «На все 100%» для клиентов ранее были в диковинку, а теперь они самые востребованные. Люди знают эту марку, доверяют ей и с большой охотой приобретают все виды товаров.

– Недавно мы думали, что кола нашей марки будет обделена вниманием. Решили изучить спрос на неё, поставили на полку рядом с конкурентами. Её покупают так же хорошо, как аналоги от раскрученных брендов! Товары нашей марки мы предлагаем посетителям в первую очередь. И сами их регулярно приобретаем. Высокое качество, низкая цена – идеальное сочетание. Кстати, место у нас неплохое и для открытия автомойки. Я уже предлагала эту идею, было бы неплохо, если бы её нам организовали. Многие, заезжая на станцию зимой, интересуются, можно ли помыть авто, – отметила Рината Шамильевна.

За годы работы АЗС изменилась и сама трасса. Конечно, интенсивного транзитного потока из фур уже давно нет. Зато всё чаще автовладельцы стали заезжать за премиальным бензином. Спецтехника после строительства уступила место грузовичкам с отделочными материалами. Район растёт, развивается, и станция меняется вслед за запросами посетителей, оставаясь при этом местом, где всегда можно быстро заправить авто качественным топливом, вкусно поесть и отдохнуть за чашкой ароматного кофе.

Игорь БУРМАСОВ

Фото из архива

ООО «КИРИШИАВТОСЕРВИС»

ОБЪЁМЫ СБЫТА РАСТУТ

28 октября 2022 года сбытовое общество «Калининграднефтепродукт» запустило в эксплуатацию первую АЗС нового дизайна. Задачей минимум для коллектива стало восстановление прежних показателей работы станции, какими они были до закрытия на реконструкцию, задачей максимум, главной целью – выход на новый уровень по реализации топлива и сопутствующих товаров.

Надо сказать, что станция не относится к типовым по видам услуг в обычном понимании. Как правило, посетитель ждёт от АЗС стандартного набора: топливо, сопутствующие товары и, возможно, фастфуд. АЗС №49 готова предложить своим клиентам то, чего на многих станциях нет, – полноценный приём пищи.

– На нашей АЗС есть три столика. Всем посетителям мы обязательно предлагаем отведать очень вкусные супы, вторые блюда, лепёшки, круассаны, спокойно насладиться чаем или ароматным кофе. Конечно, мы можем приготовить и традиционные для АЗС хот-доги и гамбургеры, но к нам люди заезжают, чтобы полноценно поесть в обеденное время. Ассортимент выбирали согласно пожеланиям клиентов. Поначалу пробовали готовить разные блюда. Быстро поняли, что берут чаще всего, и сегодня предлагаем именно то, что нужно большинству посетителей. Люди нас хорошо знают, ценят за качество и скорость обслуживания, – отметила оператор АЗС №49 **Наталья Геннадьевна Шаповалова**.

У Натальи Геннадьевны большой производственный опыт, она трудится в сбытовом обществе с 2011 года, работала на АЗС №40, №7 и №1, знает потребности калининградских автомобилистов очень хорошо. Ей помогают знания, полученные во время обучения в Калининградском государственном университете по специальности «экономика».

– Я пришла оператором на станцию №40 в посёлке Новосёлово. Коллектив новый, и АЗС была только запущена после строительства. Стажировалась у **Оксаны Валерьевны Васильченко**. Поскольку ранее с нефтепродуктами дела не имела, училась всему с нуля. Техническую часть освоила быстро. Помню, как впервые принимала бензовоз. Вот за точность измерений всегда переживала, ведь автоматизации не было, мерили ареометрами, метроштоками. Автоматизация пришла к нам в 2014 году. Уровнемер с плотномером облегчил труд. Кстати, на нашей АЗС даже в те годы можно было менять цену на стеле дистанционно, при помощи пульта. Сегодня это делаю, не уходя с рабочего места, через компьютер, – рассказала Наталья Геннадьевна.

В мае 2012 года молодой сотруднице впервые довелось исполнять обязанности руководителя станции. После ей предложили должность руководителя на другой АЗС. На сорок девятую Наталья Шаповалова попросилась сама, так как ей было удобнее здесь работать – ближе к дому. Но и ответственности на этой станции куда больше, потому что перед коллективом руководитель сбытового общества поставил сложные задачи.

– Конечно, мы стараемся. У нас, к слову, и коллектив больше, чем на других станциях, и перечень услуг шире. Здесь трудятся восемь человек, у нас есть и кафе, и автомойка самообслуживания, ей занимаются



Наталья Шаповалова много лет работает на АЗС

двое сотрудников-мужчин. Там установлено современное эффективное оборудование. Работает мойка с 6 утра до 12 ночи почти круглый год (за исключением морозов ниже минус 7 градусов, что бывает редко), – пояснила Наталья Шаповалова.

У посетителей впечатления от обновлённой АЗС положительные. На станции есть большая парковка, удобные подъезды к топливораздаточным колонкам, автомойка на четыре бокса. Посещаемость большая, цены выгодные.

СПРАВКА «ТК»

Наталья Геннадьевна Шаповалова сегодня выступает в роли наставника. Более 10 человек прошли стажировку под её началом. Сейчас она готовит ещё одного специалиста, который будет исполнять обязанности руководителя АЗС во время её отпуска.

– В день к нам заезжает более 200 машин только «помыться». Оплатить можно как наличными, так и картой. Бонусные карты пользуются спросом, так как их действие распространяется на услуги кафе и мойки, – сказала руководитель АЗС.

Территория станции редко пустует. Водители города знают, что именно здесь быстрее всего можно заправить авто, а экономное время потратить на перекус или кофе. Восемь постов, две колонки для дизеля. По дорогам Калининградской области ездит большое количество легковых машин с дизельными двигателями, как во многих странах Европы. Этим регион отличается от центральной части страны, поэтому дизельное топливо пользуется большим спросом.

– Раньше у нас было много старых немецких машин, их привезли в 1980–1990-х годах. Сегодня на дорогах их меньше, как и изношенных отечественных авто. Автопарк молодеет, и меняются предпочтения в топливе. Всё более востребованным становится Аи-95. Дорога не пустует даже ночью, поток машин, заезжающих к нам, растёт ещё и потому, что сама АЗС стала современной, красивой. Мы набрали уже те обороты, которые были до закрытия, и сейчас уверенно идём в рост, – отметила Наталья Геннадьевна.

Игорь БУРМАСОВ

Фото из архива

ООО «Калининграднефтепродукт»

СЕРВИС

ПОЧЕМУ НА АЗС ТАКОЙ ВКУСНЫЙ КОФЕ?

На АЗС «Сургутнефтегаз» в Тверской области динамично развивается реализация кофе и кофейных напитков, за последние 3 года продажи выросли на 81 процент. Такие показатели говорят об успешном развитии кофейного проекта совместно с известной российской компанией, которое обусловлено переходом на новый парк профессиональных кофемашин.

Продажа одной чашки кофе по выгоде для АЗС равна реализации нескольких литров бензина или дизеля. Не удивительно, что заправки по всему миру развивают кофейное направление и всё, что с ним связано: на АЗС сегодня можно заехать не только за бензином, но и за отличным кофе, едой и другими сопутствующими товарами.

В первом полугодии этого года на АЗС в Тверской области продажи кофе увеличились на 16%. 1 января 2023-го в ассортимент ввели напитки объёмом 400 миллилитров и в лидеры сразу вышел капучино в большом стакане.

Технологические вопросы организации кофейного проекта – не единственный фактор успеха. Важно поддержание качества и за счёт оптимального подбора ингредиентов напитка и нацеленности сотрудников на продажи.

На АЗС используются профессиональные высокопроизводительные кофемашины, которые позволяют готовить широкий ассортимент напитков. Данные аппараты понятны и просты в использовании.

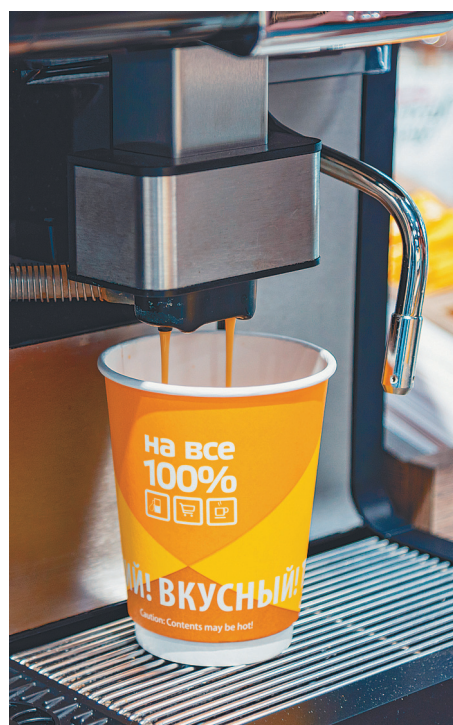
Единый мониторинговый центр осуществляет постоянный контроль за соблюдением технологической карты приготовления напитка, исправностью кофемашин и их своевременным обслуживанием. Сервисная служба

работает 24 часа в сутки: каждая кофемашина должна работать 100% времени. Почему это важно? Минимизируются простои, увеличиваются объёмы реализации напитков, оптимизируются затраты, а также растёт лояльность клиентов.

Такой мониторинг и аналитика позволяют полностью исключить человеческий фактор из управления кофейной составляющей. Даже если кто-то не выполнит проверку технического состояния кофемашины, не контролирует наличие зёрен, воды, молока и так далее, об этом сразу станет известно благодаря телеметрии.

Для обеспечения стабильности высоких вкусовых качеств на всех АЗС используется природная питьевая вода, которая добывается из артезианской скважины глубиной 210 метров. Она проходит систему фильтрации на современном оборудовании, что гарантирует сохранение её уникальных природных свойств без изменения химического состава. Использование во всей сети воды одного производителя гарантирует единые качественные характеристики напитка.

Для приготовления молочных кофейных напитков было выбрано молоко одного из лучших российских производителей. Оно проходит высокотемпературную обработку, а его сбалансированный и сладкий вкус



Качество напитка обеспечивают современные кофемашины

удачно сочетается с дескрипторами кофейного зерна. Высокое содержание белка гарантирует плотную и пышную пену. Молоко хранится в холодильнике, и сотрудники сбытового общества всегда знают температуру его хранения и подачу в кофемашину.

Современные потребители заботятся о своём здоровье, они всё чаще стараются отказаться от употребления сахара и находят

безопасную альтернативу в сахарозаменителях. В связи с этим отмечается устойчивая тенденция роста спроса на товары без сахара. Для тех, кто не представляет свою жизнь без сладкого, на АЗС представлены натуральные сиропы без сахара, в составе которых 50% фруктов и ягод, минимум жиров и углеводов, им свойственна низкая калорийность и отсутствие глютена.

Успех возможен только при комплексном подходе к направлению: невозможно получить качественный кофе на АЗС 24 часа в сутки, делая ставку на что-то одно. Всё должно быть на высоком уровне: кофемашина, обслуживание, персонал, мониторинг, качество ингредиентов и так далее.

Очень часто о кофе приходят положительные отзывы от клиентов: «Вкусный кофе, отличное топливо»; «Отличный персонал, кофе и выпечка»; «Хорошая заправка, есть классный кофе, акции и ещё много чего»; «Топливом не заправлялся, у меня был полный бак, а кофе купил потому, что он здесь отличного качества»; «Даже в четвёртом часу ночи сделали вкусный кофе, пожелали доброго пути и скорейшего возвращения к ним ещё».

Для постоянных клиентов действуют специальные привилегии: 10% от стоимости кофейного напитка возвращается на бонусную карту, а каждая шестая чашка – в подарок. С 1 июля 2022 года каждый покупатель может позаботиться о природе и сэкономить 10 рублей, если будет наливать кофе в собственную кружку.

Кофе «На все 100%» – ваш лучший выбор.

Варвара ВЯЗОВЧЕНКО

Фото ООО «СО «Тверьнефтепродукт»

СНГБ
БАНК НАШЕГО ГОРОДА

ПЕРЕВЕДИТЕ ЗАРПЛАТУ В СНГБ

Выберите свой кешбэк:

До **5% кешбэка** бонусами в 3-х категориях из 16 и 0,55% по прочим категориям

ИЛИ

До **2,3% кешбэка** милиями за все покупки

Бесплатное обслуживание ¹

Бесплатные PUSH-уведомления об операциях

Снятие наличных в банкоматах любых банков **без комиссии**

До **7% на остаток**

Переводы в любые банки до 100 000 руб./мес. **без комиссии**, с подпиской «Комфорт» 250 000 руб./мес.

До **50% кешбэка** за покупки на СНГБ-Маркете

Кредит без справок и посещения офиса

Вклады по повышенным ставкам

Скидки по кредитам и ипотеке для зарплатных клиентов

1. При сумме покупок по карте >= 10 000 руб., либо 33 руб./мес.

СНГБ
БАНК НАШЕГО ГОРОДА

20% КЕШБЭК НА ТОПЛИВО

Подробнее

При оформлении кредита на покупку авто