

Кафе

Добро пожаловать

Время прессы



События

**Распродажа
от Shell?**

Соцпрос

**Посты
«воздух/вода»**

Оборудование

**Дыхательные
клапаны**

Воздух и вода — наши лучшие друзья

Сегодня на многих автозаправочных станциях установлены посты подкачки шин и долива воды. Одни компании расценивают этот дополнительный сервис как дань моде, другие — как корпоративный стандарт, третьи — как средство привлечения клиентов, а четвертые считают его просто выброшенными на ветер деньгами. Для того чтобы понять, чем на самом деле являются установки «воздух/вода» для автовладельцев, журнал «Современная АЗС» провел небольшое социологическое исследование...



На рынке оборудования для АЗС присутствует масса постов подкачки шин и долива воды. Есть модели всех ценовых категорий (дешевые, средние и дорогие), всевозможных модификаций, любого дизайна. Данное оборудование имеется на многих станциях. Иногда за пользование им взимается плата, а иногда услуги по подкачке шин и доливу воды предоставляются бесплатно. Но вот в чем парадокс: нередко на вопрос, можно ли подкачать шины, автовладелец получает незамысловатый от-

вет, что установка не работает. А ведь посты, оказывающие такую услугу, стоят — в зависимости от производителя и функциональных возможностей — от нескольких сотен до нескольких тысяч евро (как правило, на автозаправочных станциях монтируют оборудование стоимостью 700–1 000 евро). Возникает закономерный вопрос: есть ли смысл тратить такие деньги, если посетители АЗС не могут воспользоваться постом или если он простаивает в поломанном состоянии?

Существуют два противоположных взгляда на данный сервис. С одной

стороны, подкачка колес и долив воды может стать средством привлечения и удержания клиентов. С другой — некоторые операторы говорят, что спрос на услуги подобного рода находится на очень низком уровне и не способен как-то повлиять на предпочтения потребителей. В том, какая точка зрения соответствует действительности, попытался разобраться журнал «Современная АЗС», проведя с этой целью опрос автовладельцев непосредственно на заправочных станциях России и Украины.

Опрос

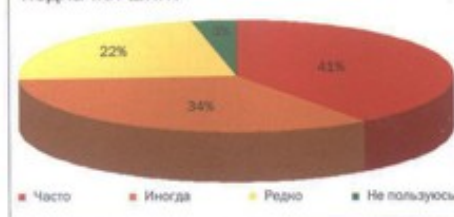
Итак, в исследовании приняли участие 1 700 автолюбителей, посетивших различные АЗС. Водителям были заданы пять основных вопросов с различными вариантами ответов.

1. Часто ли вы пользуетесь на АЗС услугой подкачки шин?

- Часто
- Иногда
- Редко
- Не пользуюсь

На основании ответов респондентов выяснилось, что 697 человек из 1 700 (41%) подкачивают колеса на заправочных станциях часто, 578 человек (34%) — иногда, 374 человека (22%) —

Часто ли вы пользуетесь на АЗС услугой подкачки шин?



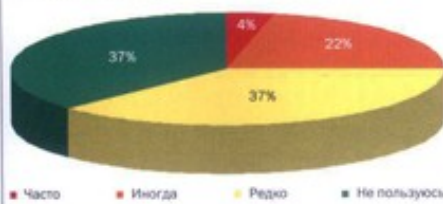
редко. И только 3% клиентов (51 человек) вообще не подкачивают шины на АЗС.

2. Часто ли вы пользуетесь на АЗС услугой долива воды?

- Часто
- Иногда
- Редко
- Не пользуюсь

Долив воды оказался менее востребованным, чем подкачка шин. Так, по результатам опроса, часто доливают воду на АЗС всего 4% посетителей (68 человек), иногда — 22% (374 человека), редко — 37% (629 человек). Вообще не пользуются данной услугой 37% автолюбителей (629 человек).

Часто ли вы пользуетесь на АЗС услугой долива воды?

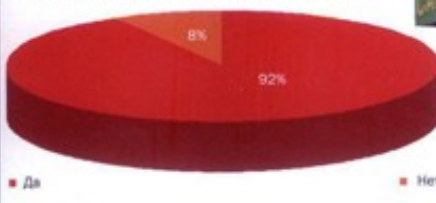


3. Необходим ли, на ваш взгляд, на автозаправочной станции пост подкачки шин и долива воды?

- Да
- Нет

На этот вопрос утвердительно ответило подавляющее большинство — 1 564 человека (92%). И только 8% (136 владельцев машин) считают такой сервис на автозаправке излишним.

Необходим ли, на ваш взгляд, на АЗС пост подкачки шин и долива воды?



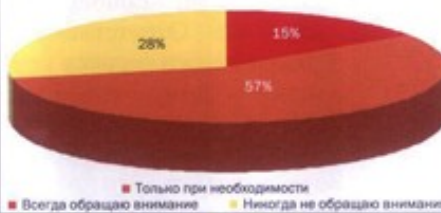
4. Обращаете ли вы внимание на наличие постов «воздух/вода» при выборе АЗС?

- Всегда обращаю внимание
- Только при необходимости
- Никогда не обращаю внимания

Как оказалось, наличие постов подкачки шин и долива воды при выборе автозаправочной станции очень важно всего для 255 человек (15% респондентов). Большинство — 969 человек (57%) — интересуется данным сервисом лишь при необходимости. А для 476 автовладельцев (28%) совершенно

не имеет значения наличие данного оборудования на заправке.

Обращаете ли вы внимание на наличие постов «воздух/вода» при выборе АЗС?

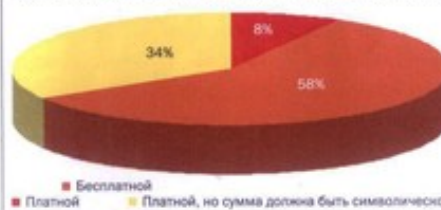


5. Услуга подкачки шин и долива воды на АЗС должна быть платной или бесплатной?

- Платной
- Бесплатной
- Платной, но сумма должна быть символической

Последний вопрос исследования выявил: свыше половины клиентов АЗС за бесплатный сервис по подкачке колес и доливу воды (986 человек или 58%). Остальные

Услуга подкачки шин и долива воды на АЗС должна быть платной или бесплатной?



респонденты высказались в пользу взимания платы за перечисленные услуги. Впрочем, из них лишь 136 человек (8% от общего количества опрошенных) считают, что цена должна быть соответствующей, тогда как 578 респондентов (34%) полагают: плату за пользование постом



Максим Можар,
генеральный директор ООО «Лиском», производящего автоматы самообслуживания «Пит-Старт»:

«В свое время мне пришлось сменить АЗС, на которой я обычно заправлялся, на другую, потому что на первой пару месяцев не могли починить оторванный шланг у аппарата подкачки шин. В тот момент у меня были «жигули», колеса машины спускали, так что мне было важно не только заправиться на станции, но и подкачаться. После нескольких неудачных визитов к сломанному аппарату я понял, что оперативно его чинить АЗС не собирается, и ушел на иную заправку... У меня давно уже другой автомобиль, колеса не спускают, но заправляюсь я по-прежнему на АЗС той сети, куда перешел. Та же компания, которая проигнорировала поломку автомата подкачки, за последние семь лет потеряла порядка 500 000 руб. выручки из-за моего ухода к оператору, где подкачка была исправна.

Что касается самих аппаратов, то думаю, автоматы самообслуживания — это перспективное направление. Зимой был в Италии, и для них это норма — целая площадка полностью автоматизированных агрегатов для автомобиля: мойка, пылесос, заправка, подкачка, платежные терминалы, даже урны для мусора. Автоматы не болеют, не прогуливают, деньги принимают, только инкассируют вовремя — и все».





ся. Ну а если клиенту нужно подкачать шины и он делает это на заправочной станции, то, естественно, и запас топлива он приобретает здесь же. Отсутствие же требующегося сервиса приводит к тому, что водитель уезжает на другую АЗС. Следовательно, можно предположить, что оказать помощь в привлечении и удержании клиентов данная услуга способна.

Что касается вопроса стоимости подкачки колес и долива воды, то большинство опрошенных желают получать этот сервис или бесплатно (58%), или за умеренную плату (34%). Собственно, для того чтобы посты «воздух/вода» находились в рабочем состоянии, плата за пользование ими — хотя бы символическая — взиматься таки должна. И кстати, устно больша

не стоит. Главное, чтобы оборудование находилось в рабочем состоянии, а операторы не забывали предлагать клиентам долить воды в бачок омывателя или проверить давление в колесах. И тогда техника не просто будет актуальна, но и станет приносить вполне реальные дивиденды.

Сами производители оборудования для сопутствующего бизнеса на АЗС активно осваивают нововведения. В частности, на рынке можно встретить автоматы, совмещающие в себе целых три агрегата — не только насос и компрессор, но и пылесос для чистки и уборки салона автомобиля. Увеличение функциональности при этом сочетается с меньшей ценой и затратами на обслуживание.

В заключение хотелось бы напомнить, что журнал «Современная АЗС» периодически проводит различные социологические опросы. Их результаты не являются обязательным руководством к действию, да мы и не стремимся создать методическое пособие о преимуществах развития того или иного пристанционного сервиса. Наша цель — составить усредненную картину, показать общие тенденции потребительского интереса к определенной группе услуг. А выбор, чем дополнять станцию — магазином или СТО, — остается за ее хозяином. Только ему решать, что делать, и ему же определять — по экономической отдаче — правильность сделанного выбора. ■

▶ «воздух/вода» хоть и нужно установить, но чисто символическую.

Выводы

В том, что подкачка шин и долив воды на автозаправочной станции являются востребованными и ожидаемыми услугами, сомневаться не приходится. О необходимости такого сервиса заявило 92% опрошенных. Однако если подкачка колес считается не просто желаемой, но даже обязательной, то долив воды — функция скорее дополнительная, чем реально требующаяся, поскольку лишь 4% водителей пользуются нею регулярно. Воду доливают, как правило, владельцы стареньких отечественных автомобилей, да и то в теплое время года.

На вопрос, может ли установка поста «воздух/вода» выступить конкурентным преимуществом и средством привлечения клиентов, дать однозначный ответ оказалось несколько затруднительно. Наличие такого оборудования всегда важно только для 15% посетителей АЗС. Тем не менее при необходимости подкачать колеса или долить воды интересуются данным сервисом 57% из числа респондентов. То есть в том, что автовладельцы обращают внимание на предоставление на АЗС таких услуг, сомневаться не приходит-

шая часть посетителей АЗС высказала согласие с необходимостью платить за указанные услуги, просто их стоимость не должна превышать 30–40 руб.

В целом сервис по доливу воды и подкачке колес на автозаправочных станциях востребован, и относиться к постам «воздух/вода» как к выброшенным на ветер деньгам, наверное,

