

Na Stacji Paliw

Nr 2 (7) | Kwiecień – Czerwiec 2017

Energia ze słońca – czy to się opłaca?

Kawa – czarne złoto wabi tankujących

**Polak na stacji –
portret statystycznego kierowcy**

Temat numeru

**Najmłodszy klient
na stacji paliw**





SIŁA MARKI COSTA EXPRESS NAPĘDZA STACJE PALIW

Zakup kawy COSTA EXPRESS już dziś dla klientów wielu naszych Partnerów jest drugim pod względem ważności powodem zatrzymywania się na jej stacjach. Gwarancja smaku i jakości kawy oraz kolejne innowacje technologiczne sprawiają, że COSTA EXPRESS jest na najlepszej drodze, by zrewolucjonizować rynek kawy on-the-go

DLACZEGO COSTA EXPRESS?

- Siła marki COSTA EXPRESS:** większa atrakcyjność oferty stacji
- Najwyższa jakość produktu:** świeżo mielone ziarna mieszanki Mocha Italia znanej z kawiarni COSTA COFFEE
- Kawomaty klasy premium:** wysoka jakość kawy, wyróżniający design, wygoda korzystania
- Minimalne zaangażowanie operacyjne Partnera:** inteligentny system monitorowania i raportowania
- Bezinwestycyjny model dla Partnera:** minimalne zaangażowanie obsługi i ograniczone koszty operacyjne
- Wsparcie COSTA EXPRESS:** serwis techniczny i materiały marketingowe



Obecność na stacji benzynowej COSTA EXPRESS jest w opinii kierowców czynnikiem znacząco podnoszącym jej atrakcyjność. Według najnowszych badań, klienci korzystający z kawomatów COSTA EXPRESS na stacjach Partnerów są zdecydowanie bardziej skłonni do polecenia tych lokalizacji. Skłonność do rekomendowania stacji benzynowej jest aż o ponad 46% większa wśród klientów kupujących kawę COSTA EXPRESS¹, co przekłada się bezpośrednio na pozytywny wizerunek stacji partnerskich.

Co więcej, kierowcy są skłonni do nadkładania drogi, aby zatrzymać się na stacji oferującej COSTA EXPRESS. Aby trafić na taką stację 51% klientów jest gotowych przejechać dodatkowy kilometr, 37% dodatkowe pięć kilometrów, 24% dodatkowe 10 kilometrów, a 12% - nawet 50 kilometrów². Klienci doceniają prostotę obsługi, szybkość przygotowania napoju, jakość kawy, ale także bezawaryjność, wygodę korzystania i design kawomatu. Korzystanie z maszyn COSTA EXPRESS dobrze ocenia 94% klientów, w tym 74% bardzo dobrze.

Jakość produktu, wygoda użytkowania

W COSTA EXPRESS jakość sprzętu bezpośrednio przekłada się na jakość oferowanego produktu. Swoim Partnerom oferujemy wyłącznie kawomaty premium, które obok najwyższej jakości produktu - wyróżniają się wygodą korzystania i obsługi oraz atrakcyjnym, nowoczesnym designem. Dążymy do tego, by niemal w pełni zautomatyzowana obsługa ekspresów COSTA minimalizowała zaangażowanie obsługi stacji benzynowych, a samo korzystanie z naszych kawomatów - było jeszcze wygodniejsze. Każdy kawomat wyposażony jest w zaawansowany system online, który pozwala na zdalne monitorowanie urządzenia - kontroluje m.in. stan zapasów i powiadamia z wyprzedzeniem o konieczności uzupełnienia poszczególnych produktów. To funkcja, która ułatwia pracę obsługi stacji, a także znacząco usprawnia wewnętrzne procesy zarządcze.

^{1,2} Badanie zrealizowane przez firmę badawczą 4P Mix Research wśród klientów stacji partnerskich COSTA EXPRESS, N=400



COSTA
EXPRESS

Od redaktora

Dziecko jako „klient” stacji paliw – takie potraktowanie tematu może z jednej strony oburzać, ale z drugiej także zastanawiać. W końcu żyjemy w czasach, kiedy usługi i produkty dla takich odbiorców stanowią niebagatelną część całego rynku, a godziwe potraktowanie potrzeb (i – nie ukrywajmy tego – czasem także zachcianek) dzieci przesądzać może także o nastawieniu rodziców do obiektu handlowego i usługowego. Dlatego w tym numerze pochylamy się w pierwszej kolejności nad traktowaniem oczekiwania tego rodzaju przez polskie stacje benzynowe.

Oprócz tego w oddawanym do Państwa rąk numerze piszemy o szeregu innych, również zajmujących problemów: z pewnością inspirująca może być analiza

energetycznej samowystarczalności stacji, a także portret statystycznego kierowcy, dający spore pole do weryfikacji potocznych opinii o klienckich potrzebach i przyzwyczajeniach.

Z radością chcemy Państwa zaprosić do lektury drugiej edycji „NSP” w 2017 roku, bowiem zakres poruszanych zagadnień wciąż się rozrasta, a ujęcie wielu problemów przez naszych autorów może przynosić pionierskie wnioski i świeże spojrzenie na wiele zagadnień z rynkowej praktyki. Chcemy też przypomnieć, że na naszej stronie odnajdziecie Państwo bezpłatne archiwum poprzednich wydań naszego Magazynu Branżowych Inspiracji „NA STACJI PALIW”.

JAKUB BOGUCKI REDAKTOR NACZELNY

Spis treści

WYDARZENIA Newsy z rynku	4
TEMAT NUMERU Najmłodszy klient na stacji paliw	6
TWOJA STACJA Energetyczna samowystarczalność stacji paliw	10
TWOJA STACJA Zostań rekinem giełdy... stacji paliw!	13
TWOJA STACJA Bezpieczeństwo przede wszystkim	14
PRAWNIK RADZI Pakiet przewozowy - Nowe obowiązki przedsiębiorców	20
GASTRONOMIA Sprzedaż na stacji – jak ją efektywnie zwiększyć?	24
RYNEK PALIWOWY Portret statystycznego kierowcy	26
RYNEK PALIWOWY Toruńskie stacje paliw bez procentów	28
RYNEK PALIWOWY Recenzujemy sklep – subiektywnie o formacie „O!Shop	30
CO SĄDZĘ?... Co sądzę o... decyzji przystąpienia do franchisingu	32

Na Stacji Paliw

Nr 2(7) 2017

Wydawca:
Information Market S.A.

ul. Legnicka 46a/10
53-674 Wrocław
tel.: +48 71 787 69 70
fax: +48 71 787 69 96

redakcja@nastacjipaliw.pl

Redaguje zespół w składzie:

Jakub Bogucki - Redaktor Naczelny
Szymon Araszkiewicz
Marta Feliksik
Gabriela Kozan
Grzegorz Maziak
Natalia Szkwir

Zapraszamy do kontaktu z nami. Na wszystkie prośby i pytania postaramy się odpowiedzieć jak najszybciej.

Newsy z rynku

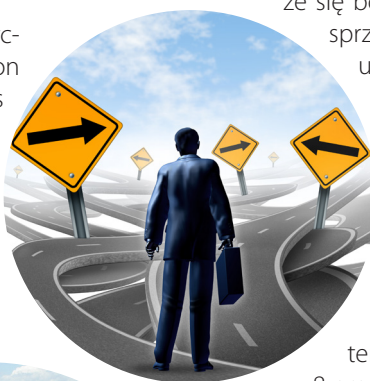
CIRCLE K NA POLSKIM RYNKU

Oficjalnie marka Statoil przestała w Polsce funkcjonować w kwietniu ubiegłego roku, jednak obiekty stacyjne zaczynają rebranding dopiero teraz. Dwie nowe stacje paliw przy autostradzie A-1, już pod nowym szyldem zostały otwarte 25 kwietnia br. przy autostradzie A-1 w Miejscach Obsługi Podróżnych Machnacz (trasa Łódź-Gdańsk, powiat włocławski) i Lubień (trasa Gdańsk-Łódź). Warto przypomnieć, że w 2012 roku norweski koncern Statoil sprzedał sieć stacji paliw zlokalizowanych w Skandynawii, krajach bałtyckich, Rosji i w Polsce kanadyjskiej firmie Alimentation Couche-Tard za kwotę 2,8 mld USD. Oficjalnie proces zmiany marki ze Statoil na Circle K rozpocznie się 11 maja br. w Warszawie, jednak nowe obiekty już są gotowe na przyjęcie podróżujących, a na MOP-ach oprócz stacji można skorzystać z oferty sklepu oraz restauracji z zapleczem kuchennymi i oferty Simply Great Coffee.



PAKIET PALIWOWY DZIAŁA

Skuteczność rozwiązania potwierdza wpływ większych funduszy z akcyzy do państwowej kasy. „Dziennik Gazeta Prawna” informował, że wzrost wpływów z akcyzy jest lepszym miernikiem działania pakietu paliwowego niż wpływy z VAT – wiąże się bowiem z ilością, a nie ceną sprzedanego towaru. Z danych udostępnionych gazecie przez Ministerstwo Finansów wynika, że w ciągu pierwszych siedmiu miesięcy roku roczny wzrost wpływów z akcyzy wynosił ok. 3 proc., to po wprowadzeniu pakietu w sierpniu, wynik ten był na poziomie blisko 8 proc.



KTO POSTAWI STACJE NA PODKARPACIU?

Generalna Dyrekcja Dróg Krajowych i Autostrad ogłosiła przetarg na dzierżawę siedmiu miejsc obsługi podróżnych (MOP) wzdłuż autostrady A4 na jej odcinku podkarpackim (między Dębicą a Korczową). Do końca maja mają spływać oferty chętnych, a GDDKiA proponuje najemcom w warunkach m.in. obniżki opłat i umowy dzierżawy na 20 lat, z możliwością przedłużenia o kolejnych 10 lat. Spośród siedmiu MOP-ów trzy mają także zostać powiązane z możliwością noclegu w motelach. Problem budowy MOP-ów przy A4 niestety już chwilę trwa, a poprzednie przetargi nie miały tak korzystnych warunków proponowanych potencjalnym inwestorom.



UBYŁO NAM MIEJSC DO TANKOWANIA

Polska Organizacja Przemysłu i Handlu Naftowego (POPiHN) podsumowała ilość stacji na polskim rynku. Okazało się, że na koniec pierwszego kwartału w Polsce działało 6646 stacji paliw, a więc o 157 mniej niż w końcówce roku 2016. Według Organizacji krajowe koncerny miały w rynku udział na poziomie 33,8 proc., a zagraniczne - 22 proc. Liderem ilościowym obiektów pozostaje PKN Orlen, posiadający 1 758 obiektów. W przypadku Grupy Lotos liczba stacji wynosiła 487. Do sieci sklepowych w okresie od stycznia do marca 2017 r. należały 184 stacje.



LOTOS PLANUJE ŁADOWARKI NA STACJACH

Informacja podana przez dziennik „Rzeczpospolita” głosi, że Grupa Lotos planuje na 50 stacjach paliw przy autostradach i drogach szybkiego ruchu uruchomienie punktów ładowania pojazdów z napędem elektrycznym. Szacunki „Rzeczpospolitej” mówią o koszcie wynoszącym 10 mln zł. Podobne inwestycje są już udziałem Energi i PGE. Wydaje się mocno prawdopodobne, że w kolejnych miesiącach temat stacji ładowania będzie coraz głośniejszy.



SZALEŃSTWO WOKÓŁ SENT

Tylko w pierwszym tygodniu funkcjonowania rejestru zgłoszeń SENT zarejestrowanych zostało prawie 40 tysięcy zgłoszeń przewozu towarów i obsłużono łącznie ponad 108 tysięcy komunikatów związanych z tymi zgłoszeniami. System, zdaniem branżowców, mocno komplikuje logistykę w obrocie paliwami, a podstawowym kłopotem jest mała wydajność rejestru zgłoszeń SENT. Jak pisał portal e-petrol.pl: „wypełnienie jednego zgłoszenia może trwać nawet kilkadziesiąt minut, a w skrajnych przypadkach ten czas może wydłużyć się nawet do dwóch godzin”. Biuro prasowe resortu finansów zapewnia jednak, że: „w celu zapewnienia wydajności systemu jest on monitorowany i optymalizowany na bieżąco, a aktualny czas przetwarzania pojedynczej strony na portalu PUESC wynosi około 1-5 sekund”.



TOTAL Z NOWYMI OBIEKTAMI

Sieć francuskiego koncernu w Polsce rozwija się i w ostatnim czasie powiększyła się o trzy nowe obiekty - w Brzeźniku, Ostrorogu i Swarzędzu. Obiekt w Ostrorogu w województwie wielkopolskim oferuje możliwość tankowania benzyn Super 95 i Excellium 98, olejów napędowych: Diesel i Excellium Diesel oraz LPG, a także daje możliwość zakupów w sklepie i Pausa Café. Swarzędzki obiekt dysponuje też możliwością tankowania Ad-Blue. Wszystkie nowe stacje pod szyldem Total honorują płatności kartami DKV, UTA i Eurotrafic.



MOYA WYSTARTOWAŁA Z NOWYM KONCEPTEM GASTRONOMICZNYM

Od 20 kwietnia w Warszawie działa pierwsza stołeczna stacja własna Moya. Na uwagę zasługuje przede wszystkim ze względu na wprowadzenie na niej nowego konceptu gastronomicznego - Pizza & Caffè Moya. Stacja oferuje klientom wypiekaną na miejscu pizzę w 8 różnych wariantach a także wypić świeżo wyciskane soki z cytrusów. Nowy koncept jest z pewnością niestandardowym wzbogaceniem typowej stacyjnej gastronomii i wartościowym rozszerzeniem, co szczególnie interesująco prezentuje się w realiach miejskich.

Najmłodszy klient na stacji paliw

DR JAKUB BOGUCKI

CZY DZIECI SĄ WŁAŚCIWIE KLIENTAMI SKLEPÓW? A JUŻ W SZCZEGÓLNOŚCI - SKLEPÓW NA STACJI PALIW? DOŚWIADCZENIA OPERATORÓW POKAZUJĄ, ŻE TRZEBA NA TAKIE PYTANIA ODPOWIEDAĆ TWIERDZĄCO. DLA DZIECI POWSTAJĄ SPECJALNE USŁUGI I ROZWIĄZANIA, A POPYT NA NIE BYNAJMNIEJ NIE JEST MAŁY. JAK ZATEM STACJE POWINNY OBSŁUGIWAĆ NAJMŁODSZYCH? ANO, TROCHĘ TAK, JAK RADZIŁ MAKSYM GORKI W ODNIESIENIU DO TWORZENIA LITERATURY DZIECIĘCEJ:
„DLA DZIECI TRZEBA PISAĆ TAK, JAK DLA DOROSŁYCH - TYLKO LEPIEJ”.

Obsługa klienta dziecięcego na stacji paliw to temat bardzo wielowątkowy. Mamy bowiem do czynienia z wyzwaniem zarówno z obszaru „rozrywkowego”, gastronomicznego i oferty produktowej. Co szczególnie istotne – dziecko nie jest klientem w sferze podstawowego celu stacji, czyli paliw i motoryzacji. Trudno zatem oczekiwać, że asortyment dla takiego odbiorcy będzie dostępny na stacjach oferujących wyłącznie paliwa. W dobie convenience store’ów stacje jednak zmieniają swe oblicze – i coraz częściej zarabiają na ofercie pozapaliwowej. A tutaj najmłodszy otwierają niemal nieograniczone możliwości komercyjne...

INFRASTRUKTURA DLA PILNYCH POTRZEB

Jedną z najbardziej podstawowych potrzeb, z którą można trafić na stację paliw, zwłaszcza z dzieckiem jest oczywiście prozaiczna wizyta w toalecie. Wielu podróżujących zmuszonych jest trafić na stację właśnie w związku z takim celem u młodego pasażera. Pisaliśmy już na naszych łamach o znaczeniu strefy łazienkowej na stacjach – jako wizytówki, zwłaszcza stacji położonych przy trasach pozamiejskich. Potrzeby dzieci w tym

zakresie są jednak nieco inne niż dorosłych – chociażby w związku z koniecznością przewinięcia niemowlaka czy dostosowania „rozmiarów” toalety do wzrostu dziecka. Na pytanie o to czy na stacjach dostępne są udogodnienia dla dzieci w łazienkach biuro prasowe PKN ORLEN odpowiedziało nam: *Obecnie przewijaki są standardem na stacjach pod marką ORLEN i każdy nowy obiekt jest w nie wyposażony. W ramach przeprowadzanych sukcesywnie modernizacji naszych obiektów liczba przewijaków stale rośnie – obecnie można z nich korzystać już na blisko 500 obiektach.* Na wagę problemu zwraca także uwagę sieć MOYA, która poinformowała nas, że obecnie mniej więcej połowa stacji, czyli ok. 70, jest wyposażonych w przewijaki dla dzieci. *Dążymy jednak do tego, by systematycznie poprawiać standard na naszych stacjach i przeprowadzając modernizację zwracamy uwagę również na ten aspekt* – podkreślają przedstawiciele sieci. Imponujące może być również przygotowanie wielu obiektów należących do sieci BP, która informowała na swojej stronie internetowej, że na 150 stacjach BP posiadających przewijaki dla niemowląt dostępne są już podgrzewacze do butelek i jedzenia firmy PHILIPS AVENT.

Sprzed dosłownie kilku tygodni pochodzi natomiast ciekawa inicjatywa Ministerstwa Infrastruktury i Budownictwa mająca na celu nowelizację rozporządzenia w sprawie warunków technicznych, jakim powinny odpowiadać budynki i ich usytuowanie – chodzi w nim m.in. o propozycję obowiązkowego zapewnienia w budynku stacji paliw pomieszczenia do karmienia i przewijania dzieci. Ministerstwo uspokaja na swojej stronie, że regulacja odnosi się do nowoprojektowanych bądź przebudowywanych stacji paliw. W obecnej chwili nie ma jeszcze decydujących rozstrzygnięć, ale z pewnością warto dostrzec inicjatywę w tym zakresie – choć budzi ona szereg kontrowersji, o których mówią głośno m.in. organizacje branży paliwowej.

Warto też wskazać na siłę Internetu w znajdowaniu rozwiązań problemów – na przykład na stronie gdzieprzewijac.pl pojawia się mapka adresów stacji z tego rodzaju udogodnieniem. Stronę założyło kilkoro rodziców z Cieszyńska, którzy podróżując po Polsce z dziećmi wielokrotnie zetknęli się z niemożnością przewinięcia maluchów – wprawdzie sam projekt ma już kilka lat, ale z pewnością można w tej dziedzinie

jeszcze wiele usprawnić. Stacje widzą potencjał „klienta dziecięcego”, coraz częściej. Wiadome jest, że od sposobu w jaki jest lub może być potraktowany zależą zakupy i częstotliwość wizyt tankujących rodziców. Niezależnie więc nawet od regulacji prawnych dostrzega się już dziś na stacjach, że konieczność komfortowego rozwiązania w tej sferze jest mocnym elementem wizerunku obiektu.

MIJESCE SPECJALNIE DLA NICH

Ministerstwo wskazuje przede wszystkim na problem związany z infrastrukturą łazienkową czy przejazdami, natomiast mamy oprócz tego innego rodzaju udogodnienie dla dzieci – kąpiki zabaw czy nawet plenerowe place zabaw, które mogą być doskonałą okazją na chwilę wytchnienia podczas podróży, rozprostowania kości i spędzenia chwili czasu z dzieckiem w przerwie w podróży. Trzeba jednak mieć świadomość, że lokalizowanie na stacji paliw np. placu zabaw pod gołym niebem nastrocza istotnych trudności związanych przede wszystkim z bezpieczeństwem: PR-owcy sieci MOYA pytani o problem odpowiadają: na naszych stacjach nie funkcjonują place zabaw, ani inne atrakcje dla dzieci. Rozważaliśmy tego typu atrakcje przy projektowaniu ostatnich inwestycji, jednak ze względu na wymogi dotyczące budowy oraz bezpieczeństwa wokół placu zabaw

i charakter miejsca jakim jest stacja benzynowa, te dwa przedsięwzięcia są trudne do pogodzenia. Zdajemy sobie jednak sprawę z istoty tej kwestii i uwzględniamy ją w czasie projektowania nowych stacji.

Problemy związane z lokalizacją placu są nieco mniejsze przy wielkopowierzchniowych obiektach, np. przy trasach ekspresowych. Przykładowo sieć ORLEN lokalizuje place zabaw dla najmłodszych na wybranych Miejscach Obsługi Podróżnych zlokalizowanych przy autostradach.

Czymś innym są natomiast kąpiki dla najmłodszych, o których Biuro Prasowe koncernu mówi: *kąpiki zabaw dla dzieci są dostępne przede wszystkim w Miejscach Obsługi Podróżnych – obecnie jest ich 18, ale dążymy do sukcesywnego zwiększania ich liczby. Kąpiki wyposażone są w manualne gry oraz wieże i stoły multimedialne z kilkunastoma gramami dopasowanymi do trzech różnych grup wiekowych. W odpowiedzi na rosnące potrzeby klientów przebywających w długich trasach, udostęp-*

n również pokoje dedykowane opiekunom i dzieciom (obecnie na 5 obiektach), gdzie w warunkach intymnych, w wystroju dostosowanym do wrażliwości najmłodszych, można nakarmić dziecko w wygodnym fotelu, jak również przeprowadzić potrzebne zabiegi higieniczne. Oferujemy również możliwość skorzystania z kuchenki mikrofalowej w celu szybkiego podgrzania pokarmu. Również i sieć MOYA nie unika tego rodzaju udogodnień dla młodych odbiorców, a w warszawskiej placówce przy ul. Ordona otwarto pierwszy kącik dla dzieci. Jakkolwiek do tej pory problematyczne było umieszczanie takich miejsc na stacjach ze względu na zbyt małe powierzchnie sklepu, to jednak kolejne inwestycje tego rodzaju mają powstawać.

PRODUKT DLA DZIECI

W przypadku oferty sklepowej mamy do czynienia z wielką różnorodnością produktów dla dzieci. Asortyment oczywiście uzależniony jest od gabarytów stacji i rozmiarów jej ogólnego zaopatrzenia, ale z tym nie jest na polskich placówkach tankowania nie najgorzej.



Przykładowo, najliczniejsze przy naszych drogach stacje ORLEN oferują szeroki wachlarz artykułów skierowany dla najmłodszych klientów. Jak nas poinformowano: w regularnej sprzedaży dostępne są produkty z kategorii zabawek, pluszaków, maskotek, a także uznane pozycje książkowe. Sukcesywnie wzbogacamy ofertę o gry, które umilają czas podczas podróży zarówno dzieciom, jak też ich opiekunom. Nie zapominamy, aby proponowany przez nas asortyment przystosowany był w swojej funkcjonalności do podróży autem, jak np. puzzle magnetyczne. Stawiamy nie tylko na zabawę, ale również naukę, oferując klientom szeroki asortyment książek i gier edukacyjnych. Wyhodując naprzeciw najnowszym trendom, rodzice mogą zakupić swoim pociechom bestsellery na DVD. Z kolei w naszej najnowszej promocji – Stacja Kultury, znajdują się również audiobooki z wyborem tytułów dla dzieci. MOYA także nie ucieka od asortymentu dla dzieci, a dodatkowo łączy go z możliwością działań promocyjnych sieci: Jedną z ostatnich akcji lojalnościowych, w których do zdobycia były znaczne rabaty na pluszaki z serii Angry Birds została opracowana z myślą o najmłodszych podróżnych i cieszyła się dużą popularnością. Pochwały godne są również działania mające na celu uchronienie najmłodszych przed komunikacyjnymi zagrożeniami: Ponieważ bardzo istotne jest dla nas bezpieczeństwo na drodze i chcielibyśmy o nie zadbać w jak największym stopniu, nierzadko przy kasie na najmłodszych czekają również zabawki czy akcesoria z odświeżkami. Chcemy też rozbudzać kreatywność

najmłodszych pasażerów, dlatego często mamy dla nich także takie upominki jak kredki czy flamastry – informuje nas MOYA.

CO MOŻE ZJEŚĆ NAJMŁODSZY?

Gastronomia jest wizytówką stacji – preferencje żywieniowe coraz częściej decydują o wyborze danego brandu, a operatorzy prześcigają się w proponowaniu modnych smaczków. Dopasowanie jadłospisu dla dzieci wymaga nie tylko uwzględnienia wysokiej jakości składników, ale także skonstruowania go ilościowo i wszechstronnie dla potrzeb odbiorcy. Na stacjach ORLEN pojawiły się zestawy MINI MENU, które można samodzielnie skomponować i – jak informuje koncern – spośród produktów dostępnych w ofercie i dostosowanych do możliwości oraz

apetytu dzieci. Znaleźć

w nim można między innymi nuggetsy, hot-dogi, smaki owocowe, musy owocowe, soki i wodę, które składają się na zdrowy i pełnowartościowy posiłek. Dodatkowo na stacjach z ofertą restauracyjną nasi mali podróżnicy mogą zjeść przygotowane z myślą o nich mini porcje dań tj.: jajecznicę, zupy, drugie dania – nuggetsy z frytkami, makarony oraz naleśniki podawane na słodko.

JAK SZKOLIĆ PRACOWNIKÓW?

Szkolenie pracowników do pracy z najmłodszymi gośćmi stacji paliw to niebagatelne wyzwanie – trzeba bowiem nie lada psychologicznego „obycia” i jednocześnie umiejętnego oferowania tego, czego klient (w tym wypadku raczej rodzic) potrzebuje. Dla szkoleń pracowniczych MOYA rozwija aktualnie platformę



e-learningową i tam taki zakres tematyczny ma zostać uwzględniony. Również PKN ORLEN jest świadome wagi problemu - *pracownicy stacji poprzez specjalne szkolenie mają okazję zapoznać się z doświadczeniami różnych grup klientów, w tym rodzin z dziećmi oraz kobiet w ciąży, poznać ich oczekiwania wobec pracowników stacji paliw i wypracować stosowne podejście do tej grupy klientów. Przykłady obsługi klienta uwzględniającej różne potrzeby są prezentowane na filmach oraz wyjaśniane w materiałach szkoleniowych. Na ich podstawie*

pracownicy wdrażają zasady wyjątkowej obsługi na stacjach paliw - mówi nam biuro prasowe plockiego koncernu.

Problematyka związana z obecnością dzieci na stacji paliw jest niezwykle różnorodna i szeroka, a problemom z jakim przychodzi się zmagać podróżującym rodzicom stacje wychodzą coraz częściej naprzeciw. Także w aspekcie przygotowania pracowników. Bez udogodnień i pomocy dla rodziców tracą one po prostu klientów – a na to chyba nikt nie

może sobie pozwolić. Przed stacjami niezależnymi pojawia się z pewnością wyzwanie, aby w zakresie oferty „dziecięcej” intensywnie pracować nad przystosowaniem obiektu dla najmłodszych, bo to może być wartościowy argument w konkurencji z wielki sieciami, które nie zawsze spełniają wszystkie oczekiwania klientów. Jeśli troszczymy się o najmłodszych – z pewnością docenią to tankujący rodzice i opiekunowie. •



Energetyczna samowystarczalność stacji paliw

GABRIELA KOZAN

A JAKBY TAK NIE PŁACIĆ RACHUNKÓW ZA ENERGIĘ ELEKTRYCZNĄ I STACJA PALIW SAMA WYTWARZAŁA PRĄD? PERSPEKTYWA ZAOSZCZĘDZANIA KILKU LUB KILKUNASTU TYSIĘCY ŻŁOTYCH ROCZNIE NA WYDATKACH DO DOSTAWCY PRĄDU JEST NIEZWYKLE KUSZĄCA. ŻYJEMY W CZASACH, KIEDY MOŻNA TO ZREALIZOWAĆ. STACJA PALIW TO OBIEKT, W KTÓRYM Z POWODZENIEM MOŻNA WYKORZYSTAĆ ENERGIĘ ODNAWIALNĄ NP. ZAINSTALOWAĆ PANELE SŁONECZNE LUB FOTOWOLTAICZNE.

Oczywiście dużo bardziej efektywnie energię ze słońca można produkować w krajach o cieplejszym klimacie, ale rozwiązania te można z dobrym skutkiem wdrażać w naszej szerokości geograficznej. Najbardziej oczywistym miejscem ich ułożenia jest oczywiście dach budynku stacyjnego, które mają szansę być oświetlane od południa (choć nie jest to warunek konieczny).

Panele fotowoltaiczne, które można określić zielonym źródłem nieskończonej energii pozwalają na spore oszczędności w porównaniu do konwencjonalnych źródeł energii, zmniejszając ogólne zanieczyszczenia środowiska, sprawiają, że budynek staje się niemal samowystarczalny. W największym uproszczeniu panele służą do zamiany energii promieniowania słonecznego na energię elektryczną. Prąd stały wytwarzany przez ogniwa fotowoltaiczne jest przetwarzany w falowniku (inwerterze sieciowym) w prąd przemienny, zgodny

z parametrami sieci i dzięki temu możemy zasilac urządzenia elektryczne i elektroniczne działające w budynku. Energia słoneczna, przetworzona na prąd mogłaby w przyszłości zasilac ładowarki do aut elektrycznych, które niebawem mogą zacząć pojawiać się na stacjach benzynowych.

Panele/moduły fotowoltaiczne nie wymagają specjalnych warunków, jeśli chodzi o montaż – nie jest także konieczne, aby ich montaż był możliwy wyłącznie od strony południowej, równie sprawnie będą działać wystawione do słońca na stronę wschodnio-zachodnią. Mogą być montowane w różnych miejscach, zarówno poziomo jak i pionowo i co ważne są odporne na warunki atmosferyczne – mogą pracować w zakresie temperatur od -40 do +85 stopni Celsjusza w dodatku są odporne nawet na grad.

Produkowany przez panele prąd w pierwszej kolejności jest wykorzystywany na potrzeby własne użytkownika, a nadmiar może zostać oddany

do sieci dystrybucyjnej zmniejszając dodatkowo rachunki wystawiane przez zakład energetyczny do zera. Zanim przystąpimy jednak do myślenia o „darmowym prądzie” i montażu paneli na budynkach stacji paliw warto dobrze przyjrzeć się naszym comiesięcznym rachunkom za prąd. Przede wszystkim pod kątem poziomu zapotrzebowania i zużycia energii elektrycznej, bowiem optymalnie jest, kiedy instalacja pokrywa ok. 75 proc. potrzebnego nam prądu. Przy takim założeniu mamy dość dużą gwarancję, że nawet, jeśli nasz pobór energii spadnie, to nie będzie istniała konieczność przesyłania prądu do sieci, bowiem najbardziej opłaca się samodzielnie wykorzystać wyprodukowaną przez siebie energię. Damian Górecki z firmy SunBenefit radzi, aby ewentualne nadwyżki były wykorzystywane przez pompy ciepła do podgrzewania wody użytkowej.

Średnie miesięczne zużycie energii elektrycznej na przeciętnej wielkości stacji benzynowej oscyluje wokół

10 tys. kWh, zatem rachunek za prąd wynosi każdego miesiąca ok. 3-3,5 tys. zł, oznacza to, że rocznie właściciel stacji płaci zakładowi energetycznemu ok. 40 tys. zł, zatem to całkiem istotny koszt w rachunku ekonomicznym stacji. Czy można go zmniejszyć? Przy montażu instalacji fotowoltaicznej o mocy 5,3 kW energii wówczas potrzebne byłoby wyposażenie naszej stacji w ok. 20 modułów polikrystalicznych po 270 W każdy, oznacza to, że taka inwestycja - wg szacunków SunBenefit, kosztowałaby ok. 25 tys. zł netto. Środków na budowę instalacji nie trzeba jednak wydawać z własnej kieszeni. Warto rozważyć leasing, jako formę jego finansowania. Można powiedzieć, że w takim przypadku system fotowoltaiczny mógłby, choćby w części zarabiać na siebie, bowiem miesięczna oszczędność z tytułu produkcji energii na własne potrzeby będzie częściowo pokrywać ratę. Trzeba także pamiętać, że leasing pozwala właścicielom firm zmniejszyć obciążenia podatkowe, bowiem raty leasingowe zalicza się do kosztów uzyskania przychodu.

KTO UWIERZYŁ W ENERGIĘ ZE SŁOŃCA?

W ramach wykorzystania odnawialnych źródeł energii, na razie tylko PKN Orlen testuje pilotażowe mikroinstalacje (o mocy do 40 kWp) fotowoltaiczne na jedenastu starannie wybranych, własnych stacjach paliw, rozmieszczonych w całym kraju. Biuro prasowe spółki podało, że umożliwia weryfikację produktywności jednostek przy różnym poziomie nasłonecznienia. Z zainstalowanych 190 kWp uzyskano w pierwszych

sześciu miesiącach blisko 80 MWh energii elektrycznej, zużytej niemal w całości na potrzeby własne stacji. Obecnie monitorowane są wszystkie najważniejsze parametry instalacji i dokonywane niezbędne korekty.

Moduły fotowoltaiczne umieszczone zostały na dachach i wiatkach stacji paliw, wkomponowując się tym samym w dotychczasową architekturę obiektów. Ilości energii generowanej ze słońca, a także wielkość zredukowanej w ten sposób emisji, prezentowane są na zainstalowanych w pawilonach sklepowych monitorach. Energia elektryczna generowana ze światła słonecznego zasila część potrzeb własnych stacji przynosząc zarówno efekt ekologiczny w postaci pozyskania czystego źródła prądu, jak też

efekt ekonomiczny poprzez ograniczenie zakupu energii z sieci. Biuro prasowe zapowiedziało też, że aby zwiększyć energetyczną samowystarczalność płockiej sieci stacji paliw, PKN planuje jednocześnie zabudowę pilotażowej instalacji do magazynowania energii elektrycznej – na razie jednak projekt jest na początkowym etapie.

NAJPIERW ZACZNIJ OSZCZĘDZAĆ

Optymalnie byłoby gdyby energia elektryczna pozyskiwana ze słońca pokrywała 70-80 proc. zapotrzebowania stacji, ale pamiętajmy, że stacje też mogą rozsądniej zacząć gospodarować energią. Sieć BP w ramach takich działań stosuje powietrzne pompy ciepła do uzyskiwania ciepła i chłodu w systemach klimatyzacji, wentylacji, centralnego ogrzewania i ciepłej wody użytkowej. Obiekty dysponują też



stacjami z pompami ciepła ze źródłem dolnym (energia pozyskiwania jest z gruntu) oraz z panelami fotowoltaicznymi. Stosunkowo prostym sposobem na zmniejszenie wydatków za prąd jest zastosowanie systemów LED do oświetlenia wnętrza i otoczenia stacji a także korzystanie z urządzeń o dużej sprawności. Nie zachęcamy do rezygnacji z oświetlenia stacji, które sprawia, że nasz obiekt jest widoczny z daleka, poza tym jasne światło daje wrażenie nowoczesności- chętniej zatrzymamy się i skorzystamy z oferty

w miejscu, które oceniamy, jako bezpieczne i przyjazne. Można jednak zrobić to taniej. W przypadku dość prostej wymiany oświetlenia samej wiaty (maksymalnie 10 lamp) można o ponad 70 proc. zmniejszyć pobór prądu – rocznie tylko w przypadku wiaty oszczędność, w porównaniu z tradycyjnymi formami oświetlenia, może wynieść niespełna 2 tys. zł.

Z oświetlenia LED korzysta coraz szersza grupa właścicieli stacji paliw. Aleksander Hołoga, kierownik Działu

Stacji Paliw w Intermarché (operator 62 stacji w kraju) w rozmowie z redakcją *Na Stacji Paliw* powiedział, że zarówno w sklepach, jak i na stacjach, od dwóch lat Intermarché instaluje wyłącznie oświetlenie typu LED i dodaje, że osobne oszczędności daje stacjom własna stacja transformatorowa, pozwala na uzyskanie mniejszych kosztów zużycia energii elektrycznej oraz większej, dostępnej mocy energii elektrycznej. •



Zostań rekinem giełdy... stacji paliw!

UDZIAŁ W GIEŁDZIE STACJI PALIW TO DOSKONAŁA OKAZJA BY ZNALEŹĆ NABYWCĘ DLA SPRZEDAWANEGO OBIEKTU, LUB KUPIĆ STACJĘ W INTERESUJĄCEJ LOKALIZACJI.

Na Stacji Paliw: Co to jest „Giełda Stacji Paliw” na targach „Stacja i Biznes Przyszłości” i na czym polega?

Szymon Araszkiewicz, *Information Market, opiekun „Giełdy Stacji Paliw”*: Najkrócej rzecz ujmując, „Giełda Stacji Paliw” to miejsce spotkania chętnych do zakupu stacji ze sprzedającymi swoje obiekty. Podczas edycji targów „Stacja i Biznes Przyszłości” w 2016 przygotowaliśmy wiele wydarzeń towarzyszących, a Giełda Stacji Paliw była właśnie jednym z nich. W zeszłym roku pierwszy raz organizowaliśmy giełdę, spotkała się ona z zainteresowaniem obu stron transakcji, więc powtórzmy ją też w 2017.

Jak przebiega giełda?

Giełda to okazja do spotkania się sprzedających stacje i zainteresowanych kupnem. Dajemy chętnym specjalnie określony czas i miejsce w trakcie wrocławskich targów, by mogli spokojnie razem usiąść i porozmawiać, przy kawie i słodkim poczęstunku poznać się bliżej, opowiedzieć o swoich ofertach, wymienić zamiarami. Można też oczywiście podczas giełdy zacząć też konkretne rozmowy handlowe, wszystko zależy oczywiście od samych zainteresowanych.

Kto może wziąć udział w giełdzie?

Każdy, kto chce sprzedać swoją stację, lub nawet więcej obiektów, np. dwa czy małą sieć, może przyjechać na targi i przyjść na

giełdę. Podobnie ci, którzy szukają stacji do kupienia – zapraszamy i doświadczonych biznesmenów z branży, jak i inwestorów którzy dopiero zaczynają przygodę z paliwami. Sprzedawać można i stacje niezależne, jak i działające w ramach franchisingu. Giełda to wydarzenie dla szerokiego grona chętnych.

Takie przedsięwzięcie to chyba dość skomplikowane dla uczestników sprawa od strony organizacyjnej – rejestracje, poruszanie się na miejscu...

Nie, wręcz przeciwnie. Idziemy w kierunku maksymalnego uproszczenia strony organizacyjnej. Wiemy, że przedsiębiorcy w branży paliwowej mają mało wolnego czasu, więc chcemy by zgłoszenie udziału w giełdzie było dla nich możliwie proste. Każdy, kto chce sprzedać stację podczas giełdy, wystarczy że napisze mail na adres consulting@informationmarket.pl, w treści wpisze tylko „Chcę sprzedać stację” i poda swój telefon. Zadzwonimy, krótko porozmawiamy, co to za stacja lub stacje, gdzie są położone i spisujemy kilka podstawowych danych sprzedającego. Potem wystarczy tylko przyjechać do Wrocławia w dniu Giełdy, o czym będziemy przypominać w miarę zbliżania się wydarzenia, przyjść do punktu rejestracyjnego, powiedzieć że jest się umówionym na Giełdę, a obsługa targów pokieruje do miejsca gdzie będą rozmowy handlowe.

Warto wziąć ze sobą na targi jakieś podstawowe dokumenty opisujące stację, kilka zdjęć, np. w telefonie czy komputerze i czekać przy stoliku na chętnych kupców.

Skąd potencjalni uczestnicy giełdy wiedzą, że nie przyjadą na próżno, bo np. nie znajdą interesującego dla nich rozmówcy?

Okolo tygodnia przed targami umieszczamy na stronie internetowej dostępną ogólnie informację, z jakich powiatów Polski będą oferowane stacje. W ten sposób można od razu zorientować się, czy znajdziemy na giełdzie obiekty potencjalnie dla nas wartościowe. Dla sprzedających to z kolei gwarancja, że przyjdą z nimi porozmawiać tylko rzeczywiście zainteresowani potencjalni nabywcy, a nie tacy którzy są, dajmy na to, z drugiego końca Polski i ekspansji terytorialnej nie planują.

Ile kosztuje uczestnictwo w giełdzie jako kupujący lub sprzedający?

Nic nie kosztuje. Nie pobieramy żadnych opłat za udział w giełdzie od żadnej ze stron rozów, ani prowizji od ewentualnych transakcji. Giełda towarzyszy Targom Paliwowym, Targi są przede wszystkim dla właścicieli stacji paliw, to ich wydarzenie, robimy więc giełdę by pomóc uczestnikom rynku paliwowego – gościom naszych Targów.

Zapraszamy na „Giełdę Stacji Paliw” podczas Międzynarodowych Targów Paliwowych „Stacja i Biznes Przyszłości 2017” w dniu 27 września 2017, w Hali Stulecia we Wrocławiu. Chętni do udziału w Giełdzie Stacji Paliw w roli sprzedającego proszeni są o kontakt telefoniczny pod numerem +48 71 787 69 78 lub drogą mailową na adres consulting@informationmarket.pl.

Bezpieczeństwo przede wszystkim

MARTA FELIKSIK

KWESTIE BEZPIECZEŃSTWA I HIGIENY PRACY SĄ JEDNYMI Z NAJWAŻNIEJSZYCH ZARÓWNO DLA PRACOWNIKÓW STACJI PALIW, JAK I DLA KLIENTÓW ODWIEDZAJĄCYCH TAKIE OBIEKTY.

JAKIE SZKOLENIA POWINNI POSIADAĆ PRACOWNICY, JAK POWINNI ZACHOWYWAĆ SIĘ KLIENTCI, A TAKŻE JAKIE WYMOGI POWINIEN SPEŁNIAĆ OBIEKT STACYJNY - NA TE I INNE PYTANIA ODPOWIADA TOMASZ STEFANKO, SPECJALISTA DS. OCHRONY ŚRODOWISKA I BHP Z FIRMY VICESIMA SP. Z O.O.

Na Stacji Paliw: Pracownicy muszą przejść obowiązkowe szkolenia z zakresu BHP oraz ochrony przeciwpożarowej. Proszę przybliżyć nieco dokładniejszy zakres tematyczny takich szkoleń oraz czas ich trwania w przypadku stacji paliw.



Tomasz Stefanko:

Każdy pracownik stacji paliw, jak również podwykonawcy muszą znać przepisy BHP oraz wewnętrzne procedury obowiązujące w danej sieci stacji paliw. W myśl Rozporządzenia Ministra Gospodarki i Pracy z dnia 27 lipca 2004r. w sprawie szkoleń w dziedzinie bezpieczeństwa i higieny pracy (Dz. U. Nr 180, poz. 1860) szkoleniom BHP podlegają wszyscy pracownicy niezależnie od ich stanowiska, stażu pracy czy formy zatrudnienia. Szkolenie wstępne obejmuje instruktaż ogólny oraz instruktaż stanowiskowy. Zgodnie z obowiązującymi

przepisami to w przypadku pracowników stacji paliw jest to, co najmniej 11 godzin lekcyjnych. Z uwagi na bardzo dużą liczbę oraz rotację pracowników, jak również zmieniające się przepisy oraz warunki pracy, powyższe rozporządzenie zostało uzupełnione w roku 2007. Doprecyzowane zostały między innymi kwestie samokształcenia na podstawie materiałów przekazanych przez organizatora szkolenia, a w szczególności przy zastosowaniu Internetu. W związku z tym szkolenia pracowników mogą być częściowo prowadzone w formie e-learningu. Dzięki wykorzystaniu nowoczesnych technologii pracownik może zdobywać lub aktualizować swoją wiedzę w dogodnym czasie, a pracodawca nie musi ponosić kosztów szkoleń indywidualnych dla pojedynczych pracowników. Firma Vicesima Sp. z o.o. dostarcza takie szkolenia dla sieci stacji paliw korzystając z własnej platformy szkoleniowej dostosowanej do systemu informacji wizualnej klienta. Szkolenia różnią się tematycznie. Inne są dla pracowników stacji paliw, a inne dla podwykonawców wykonujących prace serwisowe na terenie stacji. Głównie wynika to z rodzaju wykonywanych prac. Jednak wspólnym mianownikiem tych szkoleń jest BHP oraz wewnętrzne procedury firmy. Nasza firma dostarcza w sumie kilkanaście szkoleń tematycznych dla

pracowników stacji, a dotyczą one głównie prowadzenia stacji paliw oraz odnoszą się do HACAP, procesów zrzutu paliw, zachowania się podczas napadu, ucieczki klienta bez uregulowania rachunku itp. Każde szkolenie trwa kilkanaście minut.

W przypadku podwykonawców istnieje jedno szkolenie trwające ok. 45 min. Takie szkolenie zawiera podstawowe informacje niezbędne do bezpiecznego wykonywania prac budowlanych lub serwisowych na terenie stacji paliw. Po przebyciu szkolenia i pozytywnym zaliczeniu egzaminu pracownik firmy podwykonawczej jest uprawniony do pracy na terenie stacji paliw. Szkolenie podwykonawców w formie e-learningu jest doskonałym narzędziem potwierdzającym kompetencje pracownika w zakresie BHP, a jednocześnie zapewnia bezpieczeństwo innych pracowników oraz klientów na terenie obiektów detalicznych. Dokument uprawniający do pracy na stacji wydawany jest w formie podobnej do dowodu osobistego, gdzie znajdują się informacje takie jak: imię i nazwisko, nazwa firmy, stanowisko w firmie, data zdobycia uprawnień, data ważności dokumentu, zdjęcie posiadacza dokumentu oraz kod QR do weryfikacji uprawnień on-line oraz potwierdzenia czy nie zostały one zawieszone w związku z naruszeniem zasad BHP.

Z jakim kosztem wiąże się przeprowadzenie szkoleń BHP na stacjach paliw?

Koszty szkoleń BHP wahają się w zależności od liczby zatrudnionych osób oraz ich rotacji. W przypadku szkoleń wykonywanych wyłącznie osobiście przez Inspektorów BHP koszty są zdecydowanie wyższe niż w przypadku rozwiązań systemowych z wykorzystaniem e-learningu. Jak wspomniałem wcześniej każdy kto chce wykonywać jakąkolwiek pracę na stacjach paliw musi zakupić, przejść szkolenie oraz pozytywnie zdać egzamin. Koszt takiego szkolenia w zależności od zakresu wykonywanych czynności waha się w przedziale od 80 zł do 230 zł.

Bazując na Pana doświadczeniu, jak oceniłby Pan świadomość i wiedzę pracowników i właścicieli stacji z zakresu BHP i ochrony przeciwpożarowej?

Dzięki wieloletniemu doświadczeniu naszej firmy zarówno w Polsce, jak i za granicą w zakresie BHP i P.POŻ. mamy możliwość weryfikacji wiedzy przekazywanej w naszych szkoleniach podczas wysoce niebezpiecznych prac takich jak np. czyszczenie zbiorników. Jak dotychczas nigdy nie spotkaliśmy się z niekompetencją jakichkolwiek osób przeszkolonych przez nas w zakresie BHP lub P.POŻ. Osoby te są świadome, że wykonywane przez nich prace znajdują się w strefach wybuchowych i jakiegokolwiek błąd, ominięcie procedur lub nawet niedostosowanie środków ochrony osobistej może doprowadzić do tragedii. W ostatnich latach nasi specjaliści obserwują pozytywny trend w świadomości pracowników sieci stacji paliw. Wysokie standardy BHP wprowadzane były od lat przez międzynarodowe koncerny.

Obecnie również polskie sieci stacji paliw nie odbiegają standardami od międzynarodowych organizacji, a niektóre z nich same stały się firmami międzynarodowymi.

Jakie są najczęstsze wypadki na stacjach paliw? Jakie zaniedbania z zakresu BHP i ochrony przeciwpożarowej są najpopularniejsze wśród pracowników stacji?

Wbrew pozorom najwięcej wypadków na stacjach paliw powodują klienci stacji. Jeden z wiodących koncernów przeprowadził badania 150 wypadków na stacjach benzynowych. Badania wykazały, że najczęstszą przyczyną jest wysiadanie i ponowne wsiadanie do samochodu podczas tankowania. Odzież osoby wsiadającej do auta, ociera się o tapicerkę, w wyniku czego gromadzą się ładunki elektrostatyczne, a w takiej sytuacji może się zda-

rzyć, że wystąpi wyładowanie elektrostatyczne, które może spowodować pożar. Również często zdarzają się przypadki potrąceń osób znajdujących się na podjeździe stacji lub nieodpięcie węża dystrybutora gazu propan-butan.

Ze strony pracowników stacji najniebezpieczniejszą czynnością, podczas której może dojść do wypadku jest niedopilnowanie jakiejkolwiek procedury podczas zrzutu paliwa. Jest to pozornie prosta czynność, która w praktyce wymaga zaangażowania się w nią większości pracowników stacji. Podjazdowy musi zabezpieczyć miejsce zrzutu paliwa przed przypadkowym wejściem do strefy zrzutu przypadkowych osób, kierowca cysterny nie może zapomnieć o uziemieniu cysterny i cały czas znajdować się przy cysternie podczas zrzutu paliwa – nie może odejść nawet na moment, kierownik stacji musi dopilnować dokumentów związanych z przyjęciem paliwa.



Jakie kary są przewidziane za niespełnianie wymogów BHP i ppoż. oraz kto takie kary może nałożyć?

Kontrole na stacjach paliw przeprowadzane są przez takie organy jak Państwowa Inspekcja Pracy, Wojewódzki Inspektorat Ochrony Środowiska, SANEPID czy Państwowa Straż Pożarna. Kiedy jakiegokolwiek zaniebdania zostaną wykazane podczas kontroli Inspektor opisuje je w protokole pokontrolnym i daje stacji ok. dwa tygodnie na ich usunięcie. Jeśli po wskazanym terminie nieprawidłowości nie zostaną usunięte Inspektor może nałożyć karę w wysokości od 500 zł nawet do 8 500 zł w zależności od tego czego dotyczy nieprawidłowość.

Obiekt stacyjny musi spełniać wiele warunków z zakresu BHP i ppoż. aby był dopuszczony do użytku. Czy może Pan nakreślić te najważniejsze?

Budynek, teren stacji paliw jest instalacją, która musi spełniać bardzo dużo wymogów technicznych, BHP, PPOŻ oraz Ochrony Środowiska. Jeśli chodzi o spełnianie wymogów BHP to oczywiście świadczy o tym protokół odbioru budynku. W zakresie PPOŻ stacja musi posiadać takie dokumenty jak: Aktualne decyzje UDT na zbiorniki na paliwo płynne, Aktualne decyzje UDT na zbiorniki na paliwo gazowe, Aktualne decyzje UDT na zbiorniki agregatów gaśniczych, Aktualne protokoły z przeglądu instalacji elektrycznej, Aktualne protokoły z przeglądu instalacji odgromowej, Aktualne protokoły z przeglądu przeciwpożarowego wyłącznika prądu, Aktualne protokoły z przeglądu systemu sygnalizacji pożarowej - jeżeli takowy jest w pawilonie stacji paliw, Aktualne protokoły z przeglądu i pomiarów awaryjnego oświetlenia ewakuacyjnego - jeżeli takowe jest w pawilonie stacji paliw, Aktualne protokoły z przeglądu hydrantu

zewnątrznego, Aktualne protokoły z przeglądu hydrantów wewnętrznych - jeżeli takowe są w pawilonie stacji paliw, Instrukcja bezpieczeństwa pożarowego, protokół przeglądu zaworów oddechowych lub zeszyt przeglądów.

Ostatnio pojawiły się informacje o nowelizacji wymogów dla obiektów stacyjnych przez Ministra Infrastruktury i Budownictwa. Projekt ten mówi między innymi o wymogu wydzielenia przy stacji paliw obszaru na strefę dla dzieci (strefa sanitarna). Czy może Pan trochę więcej o tym opowiedzieć?

Zgodnie z dyskutowanym projektem rozporządzenia między innymi operatorzy stacji paliw będą mieli obowiązek wyposażenia stacji paliw w pomieszczenia do karmienia i przewijania dzieci. Takie rozwiązania są często spotykane w centrach handlowych, parkach wodnych czy niektórych restauracjach. Rodziców małych dzieci takie rozwiązania prawne na pewno ucieszą. Niestety projekt Ministra Infrastruktury i Budownictwa nie został skonsultowany z poszczególnymi branżami, których dotyczy. W projekcie wszystkie stacje paliw zostały potraktowane tak samo i nie rozgranicza się w żaden sposób obiektów zlokalizowanych w miejscach obsługi podróżnych, małych lokalnych stacji, nie wspominając o stacjach samoobsługowych. Proponowane 90 dni na wprowadzenie niezbędnych zmian w budynkach również świadczy o nieuwzględnieniu specyfiki obiektów detalicznych stacji paliw. Takie zmiany to nie tylko wydzielenie pomieszczenia, ale również wprowadzenie zmian w instalacji elektrycznej i sanitarnej. Takie zmiany w budynku mogą pociągać za sobą konieczność wykonania projektu, zgłoszenia robót budowlanych oraz aktualizacji dokumentacji Instrukcji Bezpieczeństwa Pożarowego

oraz planu ewakuacji. Nie wspominając o wyborze wykonawcy i przygotowaniu jego pracowników do wykonywania prac na terenie stacji paliw. W marcu tego roku Polska Organizacja Przemysłu i Handlu Nafтового zwróciła się do Ministra Infrastruktury i Budownictwa w celu wypracowania racjonalnego rozwiązania.

Czy w przypadku klientów są jakieś zasady czy też przepisy, których powinni przestrzegać korzystając ze stacji paliw?

W przypadku klientów detalicznych ciężko jest wymagać od nich znajomości BHP i PPOŻ. Proszę zwrócić uwagę, że dodatkowo przy każdym dystrybutorze są informacje dla klientów z informacją, aby nie używać otwartego ognia na stacji paliw, nie palić tytoniu, nie tankować pojazdu z zapalonym silnikiem, nie używać telefonów komórkowych, nie tankować motocykla siedząc na nim oraz informacja, że tankowanie do kanistra może odbyć się za zgodą pracownika stacji. Dlatego to najczęściej pracownik pojazdu zobligowany jest zainterweniować w przypadku zauważenia jakiejś nieprawidłowości, jak np. tankowanie kanistra nieuziemiającego (kanister tankujemy zawsze stawiając go na podjeździe nigdy w bagażniku lub na samochodzie). Operatorzy stacji paliw uczulają również swoich podwykonawców na konieczność interweniowania w sytuacjach potencjalnie niebezpiecznych. Odpowiedzialny operator stacji paliw dba o szkolenie pracowników i podwykonawców w tym jak zainterweniować i jednocześnie zrobić to w kulturalny sposób. Umiejętność rozpoznawania sytuacji potencjalnie niebezpiecznych oraz reakcja adekwatna do zagrożenia powinny być integralną częścią szkolenia pracowników oraz pracodawców. •

*http://mib.gov.pl/2-514324a4ec938-1797662-p_1.htm

Zaproponowana regulacja odnosi się do nowoprojektowanych bądź przebudowywanych stacji paliw. Obawa środowisk, związana z koniecznością dostosowania istniejących już stacji jest więc bepodstawna. Istniejące stacje powinny spełniać wymagania i warunki jakie obowiązywały w czasie ich projektowania.

Petrodom

od 1991 roku



Sprzedaż paliw

Stacje paliw

Serwis ADR

Petrodom Venna Sp. z o.o. Sp. k.
ul. Sidorska 61
21-500 Biała Podlaska

tel. 83 344 44 04
tel. 725 344 404

biuro@petrodom.pl
www.petrodom.pl

MOYA zwiększa dynamikę wzrostu

FIRMA ANWIM S.A., OPERATOR SIECI STACJI PALIW MOYA, OBCHODZI SWOJE 25-LECIE I Z TEJ OKAZJI ZAMIERZA ZWIĘKSZYĆ DYNAMIKĘ WZROSTU. TAK, BY NA KONIEC 2017 R. PRZY POLSKICH DROGACH DZIAŁAŁO ŁĄCZNIE PONAD 170 STACJI Z LOGO MOYA.

Realizując swój plan posiadania w sieci 250 stacji do końca 2019 roku, polska firma Anwim S.A., zamierza w tym roku ubrać w barwy MOYA ok. 40 placówek. Marka planuje dalej umacniać swoją pozycję wiarygodnego partnera dla przewoźników, jednak wybór lokalizacji dla części nowych stacji to krok w stronę budowania rozpoznawalności wśród klientów indywidualnych.

„Naturalnie rozwój franczyzy to dalej jeden z naszych priorytetów. 18 stacji, które dołączyły do sieci w zeszłym roku to dla nas zadowalający wynik, jednak nasz apetyt nie maleje. W bieżącym roku zamierzamy przyłączyć około 30 nowych stacji franczyzowych. Do tego powinniśmy uruchomić co najmniej 10 stacji własnych. Co więcej, znaczna część z nich będzie ulokowana w dużych miastach. To dla nas istotny ruch w kontekście zwiększenia dotarcia do klientów indywidualnych. Dzięki dogodnym lokalizacjom stacji MOYA w pobliżu przejść granicznych i parków logistycznych oraz przy głównych trasach tranzytowych jesteśmy już wiarygodnym partnerem dla klientów flotowych. Teraz czas na klientów indywidualnych” – tak plany na bieżący rok komentuje Paweł Grzywaczewski, Członek Zarządu Anwim S.A.

W ramach realizacji tegorocznego planu, na początku lutego do użytku oddana została stacja własna Anwim w Rudzie Śląskiej. Jednak zwrot w kierunku zwiększania obecności w miastach wyznaczyły już flagowe inwestycje własne z ubiegłego roku: stacje w Elblągu i Tychach oraz modernizacja placówki w Olsztynie. Obiekty te zapowiedziały też dalszy kierunek rozwoju koncepcji sklepów na stacjach MOYA. Najnowszą odsłoną wypracowanej idei jest otwarta pod koniec kwietnia stacja własna w Warszawie przy ul. Ordona 1A.

Stacja zlokalizowana na warszawskich Odolanach to obiekt, który przeszedł całkowitą modernizację i został dostosowany do najwyższych standardów, jakie mogą oferować tego typu placówki. Za projekt modernizacji stacji odpowiada biuro projektowe Kaniowski Design, wyspecjalizowane m.in. w projektach z obszaru wzornictwa przemysłowego, ze szczególnym uwzględnieniem szeroko pojętego tematu motoryzacji. Wnętrze podzielone zostało na dwie strefy – sklep typu convenience oraz sprzyjającą

relaksowi i konsumpcji strefę gastronomiczną. Sklep oraz strefa gastronomiczna zostały zaprojektowane z uwzględnieniem specyfiki miejskiej lokalizacji oraz potrzeb najbardziej wymagających klientów. W zależności od potrzeby można zrobić tam szybkie zakupy lub odpocząć i zjeść w komfortowych warunkach, czy skorzystać z ogólnodostępnej sieci WiFi. Stacja jest przyjazna dzieciom – w strefie gastronomicznej znajduje się kącik zabaw z atrakcjami dla najmłodszych, a toaleta wyposażona jest w przerwijkę. Dodatkowo w letnie dni klienci mogą odpocząć na tarasie z zielenią, znajdującym się przy stacji.

Otwarcie warszawskiej stacji to również premiera nowej, bogatszej oferty gastronomicznej. Oprócz przekąsek dostępnych w standardowym menu Caffè MOYA, warszawska placówka będzie serwowała wypiekane na miejscu pizze w 8 różnych wariantach oraz świeżo wyciskane soki z cytrusów. Ofertę uzupełniają wiosenne nowości Caffè MOYA: zapiekanki korzenne, orzeźwiające lemoniady, a także smoothies, czyli koktajle ze świeżych owoców i warzyw, będą dostępne w wariantach owocowych i owocowo-warzywnych, wszystkie w wygodnych butelkach, by można było zabrać je ze sobą w dalszą drogę. Zapiekanki korzenne na zakwasie dostępne są w trzech wariantach: z szynką, kurczakiem oraz serem i pieczarkami.

„Na przestrzeni ostatniego roku bardzo mocno pracowaliśmy nad koncepcją sklepów na stacjach MOYA. Wiemy, że nowoczesna stacja musi zapewnić zarówno produkty pierwszej potrzeby, jak i dobrą gastronomię. Chcemy, aby stacje MOYA były miejscem, w którym klient zatankuje swoje auto, zrobi zakupy, ale również chętnie usiadzie w strefie bistro, skosztuje wysokiej jakości produktów i odpocznie. Nowa stacja w Warszawie przy ul. Ordona to najnowsza odsłona naszej idei tworzenia nowoczesnych i przyjaznych placówek tego typu, a Pizza & Caffè MOYA to ukłon w stronę klientów, którzy cenią świeże produkty i smak prawdziwej pizzy” – mówi Monika Ostaszewska, Kierownik Działu Marketingu i Reklamy MOYA.

Kolejne stacje własne w podobnym standardzie, z wydzielonymi miejscami do wypoczynku i jedzenia powinny być gotowe w czerwcu. Będą to obiekty w Siemianowicach Śląskich i Sosnowcu.

MOYA to założona w 2009 roku, należąca do spółki ANWIM S.A. ogólnopolska sieć stacji paliw, licząca obecnie 140 placówek, w tym 21 stacji własnych. Stacje sieci oferują pełną gamę usług od sprzedaży paliwa, przez własny koncept kawowy Caffè MOYA, sklep z produktami pod własną marką, aż po myjnię i ofertę dla klientów biznesowych – kartę flotową MOYA Firma. Klientom indywidualnym sieć oferuje kartę rabatową MOYA VIP. Wszystkie stacje działające w ramach sieci spełniają jednolite, najwyższe standardy obsługi i jakości. Gwarancją jakości paliwa na stacjach w barwach MOYA jest niezależny program badania paliw – TankQ. Plany sieci sięgają 250 stacji w roku 2019, z czego 50 obiektów będzie stacjami własnymi spółki ANWIM S.A.
www.moyastacja.pl

PRZYŁĄCZ SIĘ DO SIECI!

**ZOSTAŃ PARTNEREM NAJSZYBCIEJ ROZWIJAJĄCEJ SIĘ
POLSKIEJ SIECI STACJI PALIW.**

Oferujemy wsparcie dla właścicieli, wysokiej jakości paliwo oraz atrakcyjne programy promocyjne. Jesteśmy siecią partnerską o ogólnopolskim zasięgu. Pierwszą stację uruchomiliśmy w 2009 roku, dziś pod marką MOYA funkcjonuje ponad 140 obiektów. Do 2019 roku zamierzamy posiadać w sumie 250 placówek w całej Polsce. Zbuduj swój sukces razem z nami. Zapraszamy do współpracy.

Kontakt: tel. 22 496 00 30



PROGRAM
KONTROLI
JAKOŚCI PALIW



KARTY
FLOTOWE
I RABATOWE



KONCEPT
GASTRONOMICZNY
CAFFE MOYA



WSPARCIE
DLA FIRM



ATRAKCYJNE
PROMOCJE
DLA KLIENTÓW

JUŻ PONAD 140 STACJI W POLSCE.

POSZUKUJEMY RÓWNIEŻ NIERUCHOMOŚCI POD BUDOWĘ STACJI PALIW. KONTAKT: INWESTYCJE@ANWIM.PL LUB 22 496 00 44

moya
sieć stacji paliw

PAKIET PRZEWOZOWY – Nowe obowiązki przedsiębiorców

W dniu 18 kwietnia 2017 r. weszła w życie ustawa z dnia 9 marca 2017 r. o systemie monitorowania drogowego przewozu towarów (Dz.U. z 2017, poz. 708). Ustawa ma na celu określenie zasad systemu monitorowania drogowego przewozu tzw. towarów wrażliwych, nakładając w tym celu na przedsiębiorców nowe obowiązki związane z raportowaniem przewozu towarów.

Kluczowym rozwiązaniem przyjętym przez ustawodawcę, mającym szczególne znaczenie dla obrotu nie tylko paliwami silnikowymi i ich pochodnymi, pozostaje objęcie ustawą nie tylko przewoźników, a więc podmiotów prowadzących przedsiębiorstwa transportowe, ale również podmioty wysyłające oraz odbierające towary będące przedmiotem monitorowania. Oznacza to, że wprowadzone w połowie kwietnia zmiany normatywne wpłyną na działalność znacznego kręgu przedsiębiorców. Z szacunków ministerstwa wynika, że wprowadzone rozwiązania oddziaływać będą na ok. 29 000 krajowych przedsiębiorców uprawnionych do przewozu rzeczy w UE, w tym na podmioty wysyłające oraz podmioty dokonujące tranzytu przez terytorium RP, poprzez obciążenie ich m.in. obowiązkami związanymi ze zgłaszaniem do rejestru i uzupełnianiem odpowiednich danych. Z kolei przyjmuje się, że około 9 000 stacji paliw zostanie obciążone obowiązkami związanymi z potwierdzaniem odbioru, zgłaszaniem przewozu, uzyskaniem numeru referencyjnego dla tego zgłoszenia i przekazaniem tego numeru kierującemu środkiem transportu w przypadku przewozu towaru spoza terytorium RP. Obowiązkami związanymi z uzupełnianiem danych

oraz zabezpieczaniem możliwości lokalizacji przewozów objętych zostaniem ponadto około 153 000 osób kierujących pojazdami.

Ustawodawca nakłada surowe kary pieniężne na naruszenie obowiązków wynikających z ustawy. Istotnym jest, że adresatami owych sankcji mogą być nie tylko przedsiębiorcy, lecz narażeni są również sami kierujący pojazdami przewożącymi towar objęty systemem monitorowania.

PRZEDMIOT MONITOROWANIA PRZEWOZU TOWARÓW

W związku z tym, że ustawa ma na celu określenie zasad systemu monitorowania drogowego przewozu tzw. towarów wrażliwych wskazać należy, że za towary wrażliwe ustawa uznaje m. in.: paliwa silnikowe i ich pochodne, paliwa opałowe, oleje smarowe i preparaty smarowe, które mogą być wykorzystane jako dodatki do paliw silnikowych, wyroby zawierające alkohol etylowy (odmrażacze na bazie alkoholu etylowego, rozcieńczalniki i rozpuszczalniki), alkohol etylowy całkowicie skażony oraz susz tytoniowy.

Przedmiotem monitorowania przewozu towarów pozostają zatem określone towary objęte wyszczególnionymi w ustawie podkategoriami PKWiU (Polskiej Klasyfikacji Wyrobów i Usług) oraz pozycjami CN, jednakże ich przewóz podlega systemowi monitorowania wyłącznie jeżeli masa brutto przesyłki towarów objętych tymi podkategoriami przekracza 500 kg lub jej objętość przekracza 500 litrów. Ustawa wyróżnia jednocześnie określone kategorie towarów, których przewóz podlega systemowi

monitorowania bez względu na jego ilość w przesyłce. Dotyczy to w szczególności suszu tytoniowego w rozumieniu przepisów o podatku akcyzowym, nieoznaczonego znakami akcyzy.

Ustawodawca przewidział jednocześnie możliwość wydania przez Ministra Rozwoju i Finansów rozporządzenia, które wskazywałoby na inne towary niżeli wymienione w ustawie, które zostaną objęte systemem monitorowania, w stosunku do których zachodzi uzasadnione prawdopodobieństwo wystąpienia naruszeń przepisów prawa podatkowego w zakresie podatku od towarów i usług lub podatku akcyzowego.

Aktualnie opublikowany został wyłącznie projekt rozporządzenia Ministra Rozwoju i Finansów w sprawie towarów, których przewóz jest objęty systemem monitorowania, którego wydanie stanowi wykonanie ww. delegacji ustawowej. Zgodnie z art. 1 projektu rozporządzenia, systemem monitorowania drogowego przewozu towarów objęty ma zostać przewóz między innymi różnych rodzajów olejów pochodzenia roślinnego, w tym olej rzepakowy. Uzasadnieniem dla objęcia obowiązkami wynikającymi z pakietu przewozowego również oleju rzepakowego ma pozostawać fakt, że w ostatnich latach doszło do istotnej zmiany struktury jego przeznaczenia - ze zużycia na cele spożywcze na surowiec wykorzystywany w produkcji biodiesla. Ma to związek z nałożonym na producentów paliw obowiązkiem realizacji Narodowych Celów Wskaźnikowych (NCW), czyli minimalnego udziału biokomponentów w sprzedaży paliwa.

PRZEWÓZ TOWARU OBJĘTY SYSTEMEM MONITOROWANIA

Zgodnie z treścią ustawy ujawnieniu w rejestrze zgłoszeń mają podlegać: przewozy towaru rozpoczynające się na terytorium Polski; przewozy towaru rozpoczynające się w państwie członkowskim albo państwie trzecim; przewozy towaru rozpoczynające się i kończące się w innym państwie – członkowskim lub trzecim (transyt). W zależności z jakiego rodzaju przewozem w danym przypadku przedsiębiorca będzie miał do czynienia, odmiennie będą kształtowały się jego obowiązki.

Przy przewozie towaru rozpoczynającym się na terytorium kraju podmiot wysyłający przed rozpoczęciem przewozu towarów będzie zobligowany do przesłania zgłoszenia oraz uzyskania z rejestru zgłoszeń numeru referencyjnego. Następnie będzie musiało dojść do przekazania numeru referencyjnego przez podmiot wysyłający przewoźnikowi. Z kolei przewoźnik przed rozpoczęciem przewozu towarów będzie zobowiązany do przesłania uzupełnienia zgłoszenia. Przed rozpoczęciem przewozu towaru przewoźnik będzie musiał zarazem przekazać kierującemu numer referencyjny. Ostatnim etapem pozostanie przesłanie przez podmiot odbierający uzupełnienia zgłoszenia o informację o odbiorze towarów, jednakże nie później niż w dniu roboczym następującym po dniu dostarczenia towarów. Ostatni obowiązek nie będzie dotyczył sytuacji, gdy przewóz towaru rozpoczyna się na terytorium kraju, lecz mamy do czynienia z wewnątrzwspólnotową dostawą towaru.

Z kolei przewóz towaru rozpoczynający się poza terytorium kraju skutkował będzie aktualizacją obowiązku przesłania zgłoszenia przed rozpoczęciem przewozu towarów przez podmiot odbierający, a nie wysyłający. Również uzyskanie z rejestru

zgłoszeń numeru referencyjnego będzie obciążało podmiot odbierający. Następnie podmiot odbierający będzie musiał przekazać numer referencyjny przewoźnikowi. Kolejne etapy procesu monitorowania przebiegać będą analogicznie względem przewozu towaru rozpoczynającego się na terytorium kraju. Mianowicie, przewoźnik przed rozpoczęciem przewozu towarów będzie zobowiązany do przesłania uzupełnienia zgłoszenia. Przed rozpoczęciem przewozu towaru przewoźnik będzie musiał zarazem przekazać kierującemu numer referencyjny. Podmiot odbierający będzie musiał przesłać uzupełnienie zgłoszenia o informację o odbiorze towarów, nie później niż w dniu roboczym następującym po dniu dostarczenia towarów.

Odmienne ustawodawca uregulował obowiązki w ramach przewozu towaru mającego charakter tranzytu przez terytorium RP, tj. z terytorium jednego państwa członkowskiego na terytorium drugiego państwa członkowskiego albo państwa trzeciego. Tranzyt towarów objętych systemem monitorowania przewozu drogowego spowoduje aktualizację określonych obowiązków wyłącznie po stronie przewoźnika. Będzie on mianowicie zobowiązany do przesłania zgłoszenia przed rozpoczęciem przewozu towarów na terytorium Polski oraz uzyskania z rejestru zgłoszeń numeru referencyjnego. Przewoźnik przed rozpoczęciem przewozu towaru na terytorium Polski będzie musiał zarazem przekazać kierującemu numer referencyjny.

Z punktu widzenia prowadzonej działalności gospodarczej istotnym pozostaje, że systemowi monitorowania drogowego nie podlega przewóz towarów, który nie jest związany z wykonaniem czynności podlegających opodatkowaniu podatkiem od towarów i usług, jeżeli przewożonym towarom towarzyszy dokument potwierdzający przesunięcie

międzymagazynowe wystawiony przez nadawcę towarów.

REJESTR ZGŁOSZEŃ

Zwrócić należy jednocześnie uwagę, że przesyłanie, uzupełnianie i aktualizacja zgłoszenia następują za pośrednictwem Platformy Usług Elektronicznych Skarbowo-Celnych. Podmiot wysyłający, podmiot odbierający oraz przewoźnik są obowiązani do niezwłocznego aktualizowania danych zawartych w zgłoszeniu w takim zakresie, w jakim byli obowiązani do ich zgłoszenia. Dane dotyczące ilości, masy lub objętości towaru uważa się z kolei za prawidłowe, jeżeli stwierdzone rozbieżności w stosunku do ilości, masy lub objętości towaru wskazanego w zgłoszeniu wynoszą nie więcej niż 10%.

ODMOWA PRZEWÓZNIKA I KIERUJĄCEGO

Zgodnie z regulacjami zawartymi w ustawie o systemie monitorowania drogowego przewozu towarów przewoźnik jest obowiązany odmówić przyjęcia do przewozu towarów podlegających zgłoszeniu w przypadku nieotrzymania numeru referencyjnego; nieotrzymania dokumentu zastępującego zgłoszenie i potwierdzenia przyjęcia dokumentu zastępującego zgłoszenie; albo dokumentu potwierdzającego przesunięcie międzymagazynowe.

W przypadku nieotrzymania przez kierującego jednego z ww. dokumentów kierujący jest obowiązany odmówić rozpoczęcia przewozu towaru.

OPRACOWANIE:
REDAKCJA – CWW S. CETERA,
M. WĘGRZYN – WYSOCKA I WSPÓLNICY
KANCELARIA RADCÓW PRAWNYCH
I ADWOKATÓW SPÓŁKA KOMANDYTOWA



Międzynarodowe Targi Paliwowe
**STACJA I BIZNES
PRZYSZŁOŚCI**

Wrocław, Hala Stulecia, 27 i 28 września 2017 r.

**Zgłoś się na bezpłatne szkolenia i warsztaty
z ekspertami rynku i rozwiń swój biznes**

3 powody, by przyjechać na branżowe szkolenia:



**Aktualna
wiedza ekspertów**

**Doświadczenia
inwestorów**



**Praktyczna
wiedza**

27 września 2017 r. Godz.: 10.30 - 12.30

**Wymagania prawno-podatkowe związane z prowadzeniem
działalności w branży paliwowej.**

27 września 2017 r. Godz.: 13.00 - 17.00

Jak wybrać najlepszą ofertę franczyzową dla stacji paliw?

28 września 2017 r. Godz.: 10.30 - 12.30

Jak otworzyć własną stację paliw?

28 września 2017 r. Godz.: 13.00 - 15.00

Jak otworzyć i z sukcesem prowadzić myjnię samochodową?

JUŻ DZIŚ ZAPLANUJ SPOTKANIE W STREFIE NETWORKINGU

27 i 28 września 2017 r.



Sprzedaż na stacji – jak ją efektywnie zwiększyć? Co jest przynętą dla klientów?

NATALIA SZKWIR

NA ZACHODZIE W SEKTORZE STACJI PALIW OBSERWUJEMY SUKCESYWNY ROZWÓJ SKLEPÓW CONVENIENCE ORAZ USŁUG GASTRONOMICZNYCH. W POLSCE TEN TREND RÓWNIEŻ SIĘ POWOLI UMACNIA, BO KIEROWCY STAWIAJĄ STACYJNIKOM CORAZ WIĘKSZE WYMAGANIA.

Jeszcze kilka lat temu głównym powodem odwiedzin danej stacji była cena paliwa. Dziś, choć koszty związane z tankowaniem nie są kierowcom obojętne, to znaczenia zaczynają nabierać także inne czynniki. Coraz bardziej kluczową pobudką, decydującą o wyborze sklepu przez konsumentów jest, poza ceną paliwa, marka stacji i to co się z nią wiąże. Czyli znaczenie ma stopień przywiązania klienta do brandu. Istotna jest również wygoda, czyli to jak blisko mamy do danego obiektu i to, co poza paliwem możemy na nim jeszcze kupić. Stąd coraz większy nacisk kładzie się na rozwój stref zakupowo-gastronomicznych. Ważne jest również to, że mając coraz mniej czasu, klienci oczekują, że robienie zakupów będzie szybsze i sprawniejsze, o czym świadczą rozwój nowych technologii cyfrowych w obszarze e-commerce.

SZYBKO I ŁATWO

Dla przykładu hiszpańscy konsumenci poświęcają aż o 38 proc. mniej czasu na zakupy niż jeszcze pięć lat temu.

W ubiegłym roku podobne badania zleciło Frisco.pl - supermarket online. Ich wyniki są jednoznaczne - ujawniają, że 35 proc. Polaków chciałoby tracić mniej czasu na duże zakupy

spożywcze. Zbyt wiele obowiązków zajmuje naszym rodakom już sporo czasu, który chcieliby poświęcić na rodzinę i realizację własnych pasji. Oczekują więc rozwiązań, usprawniających życie i oszczędzających czas.

Dla właścicieli stacji paliw to ważna informacja, którą warto wykorzystać biznesowo. Po stronie stacyjników, którzy chcą zwiększyć zyski ze sprzedaży pozapaliwowej leży nie tylko rozszerzenie oferty produktowej i usługowej, ale również poprawa wrażeń konsumentów w części sklepowej i punktach gastronomicznych. Musimy dostarczać coraz więcej powodów klientom, żeby skorzystali z oferty, nawet jeśli docelowo nie zamierzają kupować na stacji paliw.

Ciekawym przykładem na zwiększenie zainteresowania ofertą stacji jest firma Repsol – hiszpański właściciel największej sieci stacji benzynowych. W 2010 r. Repsol zdecydował się zmienić model sprzedaży kawy. W miejsce samosprzedających automatów do kawy pojawiła się obsługa i kawa wysokiej jakości. To spowodowało, że firma potroiła sprzedaż kawy. W Polsce jeszcze nikt nie zdecydował się na taki koncept, ale kąciki kawowe oraz ich rozwój stały się jednym z priorytetów właścicieli stacji paliw.

KAWA NIE BYŁE JAKA

Ale jak kawa, to nie może być ona byle jaka. Kreatorami nowego stylu picia kawy są głównie producenci ekspresów ciśnieniowych oraz domowych urządzeń alternatywnych, którzy wpływają na oczekiwania konsumentów. Coraz więcej ludzi ma w domach ekspres do kawy i poszukuje oraz docenia coraz lepszą jakość produktów. Nie bez znaczenia jest więc na stacjach paliw jakość oferowanej kawy. Z badań przeprowadzonych przez portal branżowy e-petrol.pl wynika, że kawa i herbata sprzedawane na stacji to drugi najważniejszy powód, którym kierują się konsumenci przy wyborze stacji paliw, na której się zatrzymają. O popularności kawy jako czynnika decydującego gdzie warto się zatrzymać świadczą liczne testy konsumenckie. W ostatnim czasie mamy istny wysyp tego typu testów kaw dostępnych na krajowych stacjach. Dla przykładu takie subiektywne badanie przeprowadzili pojechani (youtuberzy z kanału rozrywkowo-motoryzacyjnego w popularnym serwisie video). I tu widać, że kawy różnią się między sobą nie tylko smakiem (co jest kwestią całkowicie subiektywną), ale również ceną oraz pojemnościami, które w różnych sieciach oznaczają co innego. Może warto pochwalić się, że nasza największa kawa to



wśród innych konkurencyjnych produktów największa pojemność? A jest o co walczyć, bo jak pokazują ostatnie badania z 2016 roku robione na zlecenie Café Monitor, ARC Rynek i Opinia, Polacy, niezmiennie od kilku lat, piją głównie kawę w domu i u znajomych. Druga duża grupa respondentów spożywa ją właśnie na stacjach benzynowych. Według ekspertów rynku to właśnie sprawiło, że stacje stały się w ostatnich latach jednym z bardziej perspektywicznych obszarów, dla mocno rozwijającego się trendu conceptów gastronomicznych.

SPOSÓB NA PRZETRWANIE: STACJA RESTAURACYJNA

Coraz widoczniejszy jest również trend łączenia rozwiązań typu convenience z gastronomią. Nowy concept gastronomiczny w ostatnim czasie zaproponował Anwim – właściciel sieci stacji Moya. Firma Anwim argumentuje pomysł tym, że wzrasta

potrzeba zapewnienia na nowoczesnych stacjach zarówno produktów pierwszej potrzeby, jak i dobrej gastronomii. Zgadza się to z wynikami ankiety przeprowadzonej na portalu e-petrol.pl, ponieważ na pierwszym miejscu wśród powodów, by odwiedzić stację jest zakup ciepłych przekąsek (28 proc.), na drugim kawa i herbata (24 proc. ankietowanych), dalej papierosy (22 proc.).

WYRÓŻNIJ SIĘ CZYMŚ

Dla przykładu, oprócz przekąsek dostępnych w standardowym menu Caffè Moya, warszawska placówka przy ul. Ordoną postawiła na wyróżnienie się wśród ofert stacyjnych. Serwowana będzie tam wypiekana na miejscu pizza w ośmiu różnych wariantach oraz świeżo wyciskane soki z cytrusów. Ofertę uzupełniają wiosenne nowości: zapiekanki korzenne, orzeźwiające lemoniady, a także smoothies w butelkach.

O wyróżnienie się wśród licznych konkurencyjnych ofert gastronomicznych ostatnio zaważył Orlen, który w swojej ofercie Stop.cafe zaproponował kanapki, które smakowo mają nawiązywać do polskiej tradycji gastronomicznej (w menu znaleźć można m.in. kajzerkę z rumsztykiem czy z kotletem schabowym). Na stacjach autostradowych pojawiły się dodatkowo naleśniki na słodko i słono, makarony oraz mięsa prosto z grilla. Sieć także wpisuje się w trend łączenia gastronomii i sklepu, czego owocem jest Stop.cafe i O!Shop, na którełoży się oferta kącików kawowych i sklepu convenience. Pewną przewagą konkurencyjną wśród stacji paliw w obszarze kawowego menu może mieć sieć Shell, która oferuje kawę marki Costa Coffee. Ponieważ jak pokazały badania rynkowe, aż 45 proc. respondentów spontanicznie kojarzy markę kawy Costa Coffee, co może mieć znaczenie dla liczby odwiedzin stacji tej sieci. Co ważne w porównaniu z 2015 to kilkunastoprocentowy skok (wówczas marka była znana przez 32 % respondentów).

Portret statystycznego kierowcy

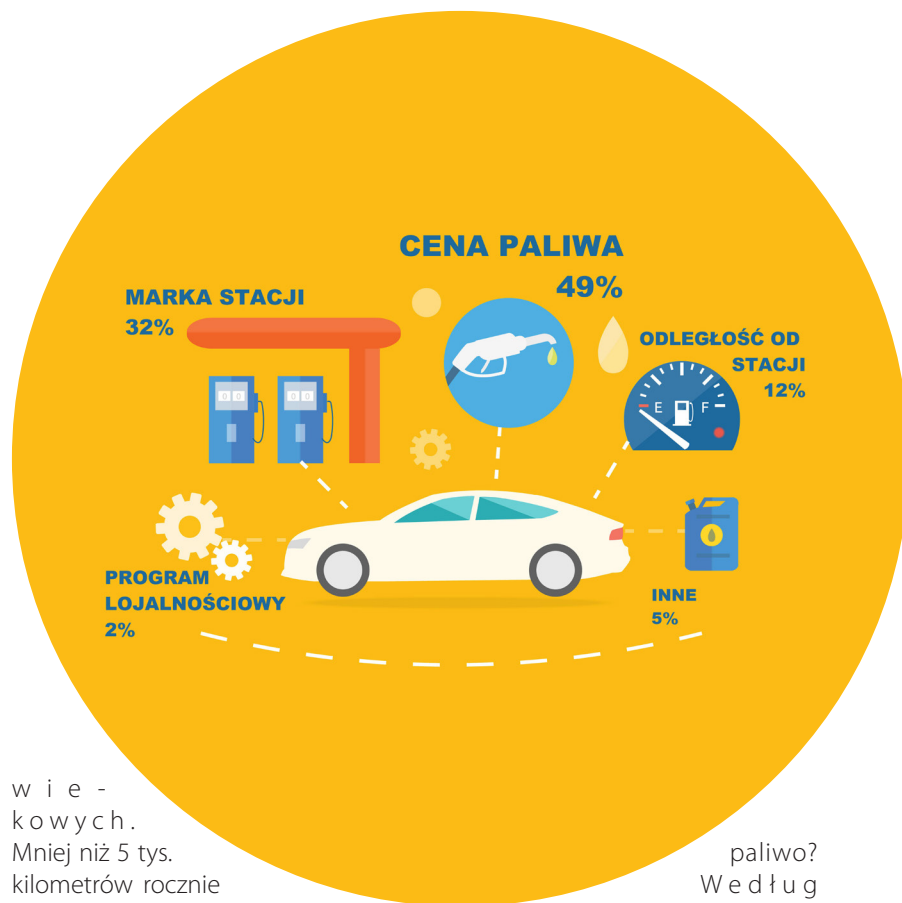
GRZEGORZ MAZIAK

KIEROWCA - TO Z MYŚLĄ O NIM I JEGO POTRZEBACH POWSTAJĄ STACJE PALIW.
KIM JEST, CO KUPUJE PRZY OKAZJI WIZYTY NA STACJI,
ILE STATYSTYCZNIE WYDAJE NA TANKOWANIE?
ODPOWIEDZI NA PYTANIA O ZACHOWANIE I PREFERENCJE WŁAŚCICIELI AUT
MOGĄ POMÓC DOPASOWAĆ OFERTĘ STACJI DO POTRZEB KLIENTÓW,
PRZYCZYNIAJĄC SIĘ DO ZWIĘKSZENIA JEJ OBROTÓW I RENTOWNOŚCI.

Według danych Głównego Urzędu Statystycznego liczba samochodów osobowych na 1000 ludności w 2014 r. wynosiła w Polsce 519,9. To oznacza, że statystycznie, co drugi Polak może być kierowcą - to miliony potencjalnych klientów stacji paliw.

Najczęściej Polacy rocznie przejeżdżają mniej niż 20 tys. kilometrów - takiej odpowiedzi udzieliło ponad 70-proc. uczestników badania opinii przeprowadzonego w październiku 2016 r. na zlecenie Santander Consumer Bank przez Instytut Badań Rynkowych i Społecznych IBRIS. Jest też jednak spora grupa kierowców - 11 proc. ankietowanych, która w ciągu 12 miesięcy pokonuje średnio ponad 50 tys. kilometrów.

Mężczyźni spędzają w trasie więcej czasu niż kobiety. Wśród par biorących udział w badaniu aż 38 proc. rocznie przejeżdżało mniej niż 5 tys. kilometrów. W przypadku mężczyzn 1/3 ankietowanych pokonywanych rocznie ponad 20 tys. km (aż 15 proc. ponad 50 tys. km rocznie). Dużą dysproporcję w przejeżdżanym dystansie widać też w różnych grupach



w i e -
k o w y c h .

Mniej niż 5 tys. kilometrów rocznie jeździ 45 proc. kierowców w wieku powyżej 55 lat. Dla porównania, aż 69 proc. kierowców w przedziale wiekowym 25-34 lata pokonywało na przestrzeni 12 miesięcy od 10 do 40 tys. kilometrów. Ile w takim razie wydajemy na

paliwo?
Według badania IBRIS w zdecydowanej większości nie więcej niż 500 złotych miesięcznie - takiej kwoty na tankowanie nie przekracza ponad 2/3 respondentów. Ciekawych wyników dostarcza analiza zależności wysokości

wydatków na paliwo i miejsca zamieszkania - aż 54 proc. mieszkańców wsi wydaje na tankowanie ponad 400 złotych miesięcznie. W miastach z liczbą mieszkańców przekraczającą 500 tys. ten odsetek jest dużo niższy i wynosi zaledwie 13 proc.

ZNANA MARKA, CENA PALIWA I KAWA

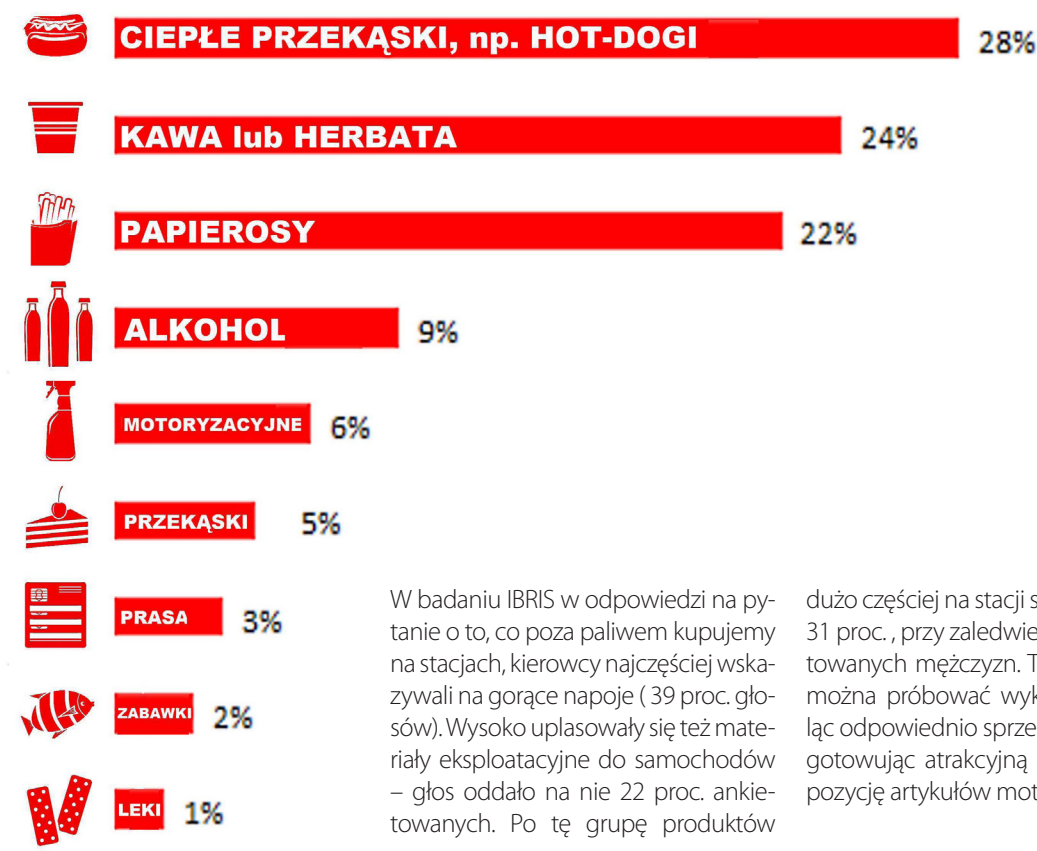
Spora konkurencja na detalicznym rynku paliw powoduje, że właściciele stacji muszą mocno walczyć o klienta. W jaki sposób najlepiej przyciągnąć go na stację? Wyniki internetowej ankiety przeprowadzonej w kwietniu br. na portalu e-petrol.pl, w której udział wzięło ponad pół tysiąca internautów, pokazały, że decydujący wpływ na wybór stacji, na jakiej tankujemy, ma cena paliwa. Na ten czynnik

wskazało 49 proc. uczestników badania. Drugim, co do ważności kryterium wyboru stacji, była jej marka (32 proc. głosów), a na trzecim miejscu znalazła się odległość od stacji (12 proc. głosów).

Kolejny raz potwierdziło się też, że programy lojalnościowe mają niewielki wpływ na decyzje zakupowe kierowców - na ten czynnik przy wyborze stacji wskazało jedynie 2 proc. ankietowanych. W komfortowej sytuacji są więc ci właściciele stacji, którzy działają pod znaną marką i mogą zaoferować paliwo w dobrej cenie.

Sprzedaż paliw to podstawowa funkcja stacji benzynowych, ale we współczesnych realiach biznesowych zarabia się głównie na ofercie poza-paliwowej. Szczególnie, jeśli w celu pozyskania klienta firmy są nastawione na ostrą konkurencję cenową na

pylonach. Gdzie w takim razie można szukać dodatkowych dochodów? Odpowiedzią na to pytania może być analiza tego, po co przy okazji tankowania najchętniej sięgają kierowcy. Z ankiety przeprowadzonej w serwisie e-petrol.pl na przełomie kwietnia i maja br., w której udział wzięło 709 internautów, wynika, że obok paliwa na stacji najczęściej kupujemy ciepłe potrawy np. hot dogi (28 proc. głosów) oraz kawę i herbatę (24 proc. głosów). Ponad połowa ankietowanych sięga po małą gastronomię - to wyraźnie pokazuje, że stacje, które nie mają takiej oferty tracą przychody generujące wysoką marżę. W sklepowej ofercie nie powinno zabraknąć papierosów - 22 proc. respondentów zadeklarowało, że to właśnie po nie sięga najczęściej przy okazji tankowania. Umiarkowaną popularnością cieszą się płyny i artykuły motoryzacyjne - na te produkty wskazało 6 proc. ankietowanych.



W badaniu IBRIS w odpowiedzi na pytanie o to, co poza paliwem kupujemy na stacjach, kierowcy najczęściej wskazywali na gorące napoje (39 proc. głosów). Wysoko uplasowały się też materiały eksploatacyjne do samochodów - głos oddało na nie 22 proc. ankietowanych. Po tę grupę produktów

dużo częściej na stacji sięgają kobiety - 31 proc., przy zaledwie 17 proc. ankietowanych mężczyzn. Tę dysproporcję można próbować wykorzystać, szkoląc odpowiednio sprzedawców i przygotowując atrakcyjną dla kobiet ekspozycję artykułów motoryzacyjnych.

Toruńskie stacje paliw bez procentów

MARTA FELIKSIK

CO JAKIŚ CZAS POSŁOWIE KOLEJNYCH KADENCJI, JAK RÓWNIEŻ SENATOROWIE ROZWAŻAJĄ ZMIANY W PRAWIE ZAKAZUJĄCE SPRZEDAŻY MOCNYCH ALKOHOLI NA STACJACH PALIW. TEMAT POWRÓCIŁ PONOWNIE. CZY TYM RAZEM ZAKAZ ZOSTANIE WPROWADZONY? JAK NA RAZIE JEDYNYM MIASTEM, JAKIE WPROWADZIŁO TAKIE OGRANICZENIA, JEST TORUŃ - WARTO PRZYJRZEĆ SIĘ TEMU PRECEDENSOWI BLIŻEJ.

Obecnie można by rzec, że branża stacji paliw nie ma się najlepiej. Spadki cen paliw, które pojawiają się cyklicznie a także rosnąca konkurencja są raczej wpisane w ryzyko prowadzenia takiego biznesu. Aby nieco zabezpieczyć swoje dochody właściciele obiektów stacyjnych rozwinęli na przestrzeni ostatnich lat dosyć mocno segment sprzedaży detalicznej różnych produktów. Obecnie coraz trudniej jest dostrzec stację paliw bez działającego przy niej sklepu oferującego różnego rodzaju asortyment od akcesoriów i chemii do pielęgnacji samochodów poprzez prasę, żywność a także alkohol i inne napoje. Również ten segment sprzedaży w ostatnim czasie nękają widma ograniczeń prawnych. Od dłuższego czasu toczą się debaty, konsultacje a także projektowane są zmiany prawne dotyczące handlu w niedziele. W różnych scenariuszach stacje paliw także brane są pod uwagę jako grupa obiektów docelowo objętych tym zakazem. Co więcej, ponownie powraca temat zakazu sprzedaży mocnego alkoholu (powyżej 4,5 proc.) na stacjach paliw. To dodatkowo ograniczy sprzedaż całkiem dochodowych artykułów, jakimi są alkohole. Jak na razie na skalę ogólnopolską nie zostały podjęte żadne znaczące kroki w tę stronę, jednak w Toruniu radni już uchwalili taki zakaz.

Podczas 35 sesji toruńscy radni podjęli uchwałę, która zakazuje sprzedaży na stacjach w obrębie miasta napojów

powyżej 4,5 procent zawartości alkoholu, za wyjątkiem piwa. Uchwała w tej sprawie weszła w życie 17 marca 2017 roku. **G ł ó w n e k w e s t i e** poruszone w Uchwale, jak i również przesłanki za jej wprowadzeniem przybliżyła redakcji „Na Stacji Paliw” w rozmowie Pani Anna Kulbicka-Tondel, Rzecznik Prasowy prezydenta Miasta Torunia.

Na Stacji Paliw: Czy są z niego jakieś wyłączenia?

Anna Kulbicka-Tondel: Tak. Zgodnie z Uchwałą zakaz dotyczy sprzedaży, podawania i spożywania napojów zawierających powyżej 4,5% alkoholu (z wyjątkiem piwa), przeznaczonych do spożycia poza miejscem oraz w miejscu sprzedaży, a zatem zakaz nie dotyczy napojów zawierających do 4,5% alkoholu oraz piwa. Ponadto zgodnie zakaz nie dotyczy lokali gastronomicznych usytuowanych na terenie stacji paliw, w odrębnych, samodzielnych (wolnostojących) stałych obiektach budowlanych, przeznaczonych na

działalność gastronomiczną bądź hotelowo-gastronomiczną, w których może być prowadzona sprzedaż, podawanie i spożywanie napojów zawierających powyżej 4,5% alkoholu, przeznaczonych do spożycia w miejscu sprzedaży.

Jakie są konsekwencje nieprzestrzegania nowych przepisów? Czy zdarzały się podobne wypadki?

Dotychczas nie zdarzyły się przypadki nieprzestrzegania zakazu. Konsekwencje sprzedaży napojów alkoholowych wbrew zakazowi określa art. 43 ustawy z dnia 26 października 1982 r.



o wychowaniu w trzeźwości i przeciwdziałaniu alkoholizmowi (Dz. U. z 2016 r., poz. 487 z późn. zm.), który stanowi, że:

„1. Kto sprzedaje lub podaje napoje alkoholowe w wypadkach, kiedy jest to zabronione, albo bez wymaganego zezwolenia lub wbrew jego warunkom, podlega grzywnie.

2. Tej samej karze podlega kierownik zakładu handlowego lub gastronomicznego, który nie dopełnia obowiązku nadzoru i przez to dopuszcza do popełnienia w tym zakładzie przestępstwa określonego w ust. 1.

3. W razie popełnienia przestępstwa określonego w ust. 1 albo 2 można orzec przepadek napojów alkoholowych, chociażby nie były własnością sprawcy, można także orzec zakaz prowadzenia działalności gospodarczej polegającej na sprzedaży lub podawaniu napojów alkoholowych.

4. Orzekanie w sprawach o przestępstwa określone w ust. 1 i 2 następuje na podstawie przepisów o postępowaniu karnym”.

Jakie są powody zastosowania akurata dla stacji podobnej praktyki?

Powody wprowadzenia zakazu zostały podane w uzasadnieniu ww. uchwały, a mianowicie ..

Zgodnie z art. 14 ust. 6 ustawy z dnia 26 października 1982 r. o wychowaniu w trzeźwości i przeciwdziałaniu alkoholizmowi, właściwa rada gminy może w innych niewymienionych w tym artykule miejscach, obiektach lub na określonych obszarach gminy, ze względu na ich charakter, wprowadzić czasowy lub stały zakaz sprzedaży, podawania, spożywania oraz wnoszenia napojów alkoholowych. Niewątpliwie charakter takich obiektów jak stacje benzynowe uzasadnia wprowadzenie zakazu sprzedaży, podawania i spożywania napojów alkoholowych zawierających powyżej 4,5% alkoholu (z wyjątkiem piwa), przeznaczonych do spożycia poza miejscem sprzedaży oraz w miejscu sprzedaży, ponieważ z racji swojej podstawowej funkcji – sprzedaż paliw – są to miejsca, w których zakupów dokonują głównie kierujący pojazdami,

a więc osoby, które winny zachować trzeźwość podczas prowadzenia pojazdów. Natomiast ułatwianie im, przy okazji zakupu paliwa, również zakupów wysokoprocentowych napojów alkoholowych temu z pewnością nie sprzyja.

Ponadto należy mieć na uwadze, iż rozbudowana sieć stacji paliw ma przede wszystkim umożliwiać kierowcom zaopatrzenie się w paliwo do pojazdów. Stacje, spełniając swoje podstawowe zadanie, nie powinny stawać się punktami dystrybucji wysokoprocentowych napojów alkoholowych, które w przypadku spożywania przez kierujących pojazdami, stanowią istotne zagrożenie dla bezpieczeństwa ruchu drogowego.

Zgodnie z ww. ustawą, organy jednostek samorządu terytorialnego są obowiązane do podejmowania działań zmierzających do ograniczenia spożycia napojów alkoholowych oraz zmiany struktury ich spożywania. Zadanie to, jak i inne zadania w zakresie przeciwdziałania alkoholizmowi, należy wykonywać poprzez odpowiednie kształtowanie polityki społecznej, w tym, między

innymi, poprzez ograniczanie dostępności alkoholu. Niewątpliwie wprowadzenie zakazu sprzedaży ww. rodzajów napojów alkoholowych będzie służyło również temu celowi.

Czy można mówić o pozytywnych skutkach społecznych zakazu?

Zbyt mało czasu upłynęło, aby już teraz oceniać skutki wprowadzenia zakazu. Trzeba mieć także na uwadze, iż przed wprowadzeniem zakazu, żaden przedsiębiorca prowadzący stację paliw na terenie miasta Torunia – ze względu na zbyt mały limit zezwoleń – nie posiadał zezwolenia na sprzedaż napojów zawierających powyżej 4,5% alkoholu (z wyjątkiem piwa), przeznaczonych do spożycia poza miejscem sprzedaży.

Czy pojawiają się skargi operatorów stacji lub obywateli?

Dotychczas ww. uchwała nie została zaskarżona. •



Recenzujemy sklep – subiektywnie o formacie „O!Shop” na stacjach Orlen

DR SZYMON ARASZKIEWICZ

ORLEN intensywnie rozwija segment pozapaliwowy na swoich stacjach. W ramach walki o klienta postawił na odświeżenie sklepików przystacyjnych, a na części obiektów płockiego koncernu zagrościł format „O!Shop”, w połączeniu z nową ofertą gastronomiczną „Stop Café”. Przyjęliśmy rolę kierowcy odwiedzającego stację i sprawdziliśmy jak wygląda taki sklep „po nowemu”. Wrażenia są dobre.

„Wprowadzenie nowoczesnych rozwiązań zarówno w obszarze gastronomii jak i architektury oraz pozostałej oferty dostępnej na stacji podyktowana jest ewolucją potrzeb konsumentów, rosnącą świadomością kulinarną i wymaganiami estetycznymi” napisało biuro prasowe koncernu w komunikacie w marcu, zapowiadając jednocześnie, że jeszcze w 2017 r. nowy rodzaj sklepiku pojawi się przy 130 stacjach Orlenu w całej Polsce.

We wtorkowe popołudnie na początku maja wybraliśmy się więc do jednego z wrocławskich „O!Shopów” (przy ul. Ślęznej) by na własne oczy zobaczyć, w jakim kierunku ewoluuje Orlen i poszukać ewentualnych ciekawych inspiracji ogólnie dla sektora stacji paliw w Polsce. Ten tekst przedstawia nasze subiektywne wrażenia i odczucia z tej wizyty. Nie ma wprawdzie

kompletnej rewolucji, ale widać pewien pomysł.

Z zewnątrz budynek przystacyjny wzbogacił się o drewniany stelaż na fasadzie i po bokach – nie razi, na pewno zwraca uwagę, bo to „coś innego” niż większość pawilonów przy stacjach paliw. W środku pierwsze wrażenie jest pozytywne, pomieszczenie zostało odpowiednio oświetlone, ustawienie mebli pozwala dość sprawnie i swobodnie przemieszczać się pomiędzy nimi. Dziś klienci stacji paliw oczekują zapewnienia im WC z którego można korzystać bez uczucia szeroko pojętej obrzydliwości, więc chcieliśmy zobaczyć jak wygląda to w tym „O!Shopie”. Toaleta wita wielkimi planszami z motywami roślinnymi na ścianach oraz dużymi lustrami ściennymi. Jest



nieduża, ale czysto utrzymana, trudno o krytyczne uwagi.

Plusem „O!Shopu” jest szeroka i różnorodna oferta produktów, które można tam kupić. Sklep wychodzi poza zestaw typowy dla stacji paliw, choć są też oczywiście w nim dostępne samochodowe płyny eksploatacyjne i podstawowe akcesoria samochodowe. Obok obowiązkowych słodczy (wafelków, chrupek czy różnorakich produktów



sieci, nie będziemy więc podawać tu spostrzeżeń o ambicjach ogólnych, a ograniczamy się do wniosków z tej wizyty. Z pewnością sprawdzony przez nas „O!Shop” jest miejscem, które klienci, zarówno kierowcy, jak i kupujący napoje czy jedzenie, mogą odwiedzać z przyjemnością. Dość szeroka jak na stację paliw oferta produktowa i ogólny klimat tego miejsca zasługują na pochwałę. Czy w „O!Shope” czegoś brakuje? Większego wyboru pieczywa do kupienia oraz może szerszej oferty artykułów niespożywczych, co jeszcze bardziej zbliżyłoby taką placówkę do charakteru sklepu osiedlowego, wychodząc naprzeciw oczekiwaniom klientów i powiększając szanse na przychody pozapaliwowe. Czy teraz wszystkie sklepiki przystajacyjne powinny masowo kopiować pomysł Orlenu? Na pewno nie wszystkie i na pewno nie poprzez proste odwzorowanie, niemniej dla stacji w miastach i miasteczkach czy przy trasach wiele rozwiązań rodem z „O!Shopów” jest wartych przeanalizowania i twórczego powtórzenia. •

z czekoladą) są też lakoce dla osób które poszukują, dla siebie lub np. dla dzieci, czegoś mającego opinię zdrowszego: można kupić chipsy z kawałków jabłka lub też takie o smaku marchwi z sokiem truskawkowym. Jest duży wybór piw, głównie produkowanych przez wielkie firmy piwowarskie, z dosłownie pojedynczymi reprezentantami piw niszowych, sprzedawanych przez niezależne browary. Na eleganckim regale zwraca uwagę ładnie wyeksponowana oferta różnych win. Odwiedzający „O!Shop” bez problemu kupią już też teraz na stacji paliw artykuły spożywcze, m.in. konserwy mięsne i rybne, czy sery, np. mascarpone i mozzarellę. Jeśli już ktoś myśli o konkretnych zakupach potrzebnych do sporządzenia posiłku, to zaopatrzy się też w bułki. „O!Shop” może być dzięki temu propozycją ciekawą nie tylko dla zmotoryzowanych, ale i dla klientów chcących zrobić niewielkie, codzienne zakupy – rzuca tym samym wyzwanie sklepom osiedlowym czy mini-marketom.

Skoro o gastronomii mowa, to teraz w ramach przystajacyjnego „Stop Cafe” zamówić można szeroką gamę przekąsek, jak kanapki czy zapiekanki, choć oczywiście nadal w ofercie jest tradycyjny hot-dog. Jemy na długich, dość szerokich siedzeniach przy dużych, prostokątnych stołach, co kojarzy się z popularnymi baremi fast-food czy pizzeriami, różniąc się od dotąd dominujących na wielu stacjach paliw wysokich krzeseł i blatów. Nawet grupa kilka osób, przychodząc na stację, może zatem dość wygodnie usiąść i porozmawiać przy jedzeniu.

Nie można wnioskować na podstawie jednej wizyty o sytuacji całej



Co sądzę o... decyzji przystąpienia do franchisingu

DR SZYMON ARASZKIEWICZ

Widzimy ostatnio wysyp ofert franchisingowych, adresowanych do właścicieli stacji paliw – cytując klasyka „do wyboru, do koloru”. Jest w czym wybierać, co teoretycznie sprzyja podjęciu tego typu decyzji przez właściciela placówki. Franchising jednakże nie jest dla każdego i nie każdy nadaje się do współpracy na takich zasadach. Warto powtórzyć starą, niejednokrotnie już podawaną zasadę – przed wejściem do sieci franczyzowej lub zmianą sieci, w której działamy, trzeba się dobrze nad tym zastanowić i jeszcze lepiej wszystko sobie policzyć, biorąc pod uwagę warunki naszego konkretnie biznesu. Nie ma jednej, dobrej, powszechnie działającej odpowiedzi na pytanie „dołączyć czy nie?”.

Franchising może być sposobem na pobudzenie wyników prowadzonej działalności, czy wręcz czasem nawet ostatnią szansą na jej uratowanie. Przyjęcie szyldu znanego gracza potrafi okazać się magnesem, przyciągającym więcej niż dotąd klientów – pojawiają się nowi, którzy znają daną markę, lubią ją, wiedzą co w danym miejscu dostaną i chcą z tego korzystać. Nie czarujmy się jednak – nie ma nic za darmo. Korzystanie z czyjegoś szyldu kosztuje. Poza tym nie zawsze nasz biznes wymaga dodatkowego wsparcia czy zmiany barw – czasem przeciż najlepszym wrogiem dobrego jest lepsze. Są też tacy właściciele firm, którzy nie lubią dzielić się decyzyjnością co do podejmowanych działań i nie chcą przyjmować rozwiązań, do których nie są przekonani. Tymczasem we franczyzie czasem po prostu muszą.

Rozwój swych sieci w oparciu o franchising prowadzi w Polsce spora grupa firm: obok koncernów krajowych i zagranicznych takie działania prowadzą też znani operatorzy rynku hurtowego

paliw, czyli spółki Unimot (chce w Polsce budować znaną z państw Europy Zachodniej sieć AVIA) i Anwim (operator sieci MOYA).

Pewne elementy franchisingu widać też oczywiście w sieci Huzar, choć tutaj model działania jest faktycznie nieco inny od tradycyjnego rozumienia tego pojęcia. Praktycznie każdy z graczy prowadzi różnymi kanałami (bezpośrednimi i pośrednimi)

akcje zachęcające do przystąpienia. Niejeden właściciel stacji może odnieść wrażenie, że kończy się świat poza franczyzą. Tymczasem są stacje, które bardzo dobrze radzą sobie działając pod własną marką i zwyczajnie nie potrzebują dołączać do znanej sieci. Korzystają one z siły i rozpoznawalności w środowisku lokalnym, lojalności klientów, pozycji budowanej często przez lata. Nauczyły się skutecznie pracować w swoim środowisku, zdobyły pozycję i jej nie oddają. One działały bez franczyzy i działać dalej będą. Jest też grupa obiektów, dla których przystąpienie do sieci powinno jak najbardziej dać wymierny efekt sprzedażowy – są to, najkrócej rzecz ujmując, te które z uwagi na swoje położenie mogą powalczyć o klientów jednorazowych, przejezdnych. Wielu takich kupujących z rozmaitych powodów woli skorzystać z oferty „sieciówki” niż nieznanego im lokalnego operatora (co nie przeszkadza im często jeździć na ich lokalną stację gdy już wrócą do domu!). Nie umiem powiedzieć, która oferta franchisingowa jest „najlepsza”.

Sieci niekoniecznie chcą mówić o szczegółach swoich ofert, zasłaniając się tajemnicą handlową. Rozmawiamy z franczyzobiorcami, ale pamiętamy że oferty często są „szyte na miarę” i mogą

różnić się w ramach tej samej sieci, bo inne są realia działania, potencjał i wyniki poszczególnych obiektów. Każdy zainteresowany przystąpieniem do sieci lub zmianą franczyzodawcy powinien więc

zapoznać się ze stworzoną dla niego konkretną ofertą i poszukać też wsparcia, np. u innych przedsiębiorców z branży, którzy już stacje franczyzowe prowadzą. Niezależnie od ich opinii o konkretnym franczyzodawcy (która siłą rzeczy będzie subiektywna i trzeba byłoby przynajmniej kilka zebrać o każdym, by móc uznać je za miarodajne), powiedzą oni jak przygotować się do czytania i podpisania umowy oraz jak odczytywać poszczególne pozycje, czyli ile to naprawdę będzie kosztowało, ile naprawdę można zarobić i jakie ewentualne zaskoczenia czy niespodzianki mogą pojawić się w trakcie współpracy z konkretną siecią, jak również co poszczególnych franczyzodawców wyróżnia pozytywnie. Takich detali przy franchisingu może pojawić się sporo.

Podsumowując, nie ma jednej uniwersalnej odpowiedzi na pytanie, czy stacja powinna w ogóle przystąpić do sieci franchisingowej i do której. Ilość detali, które mają wpływ na kształt i opłacalność współpracy z franczyzodawcą jest duża i często różna w przypadku różnych firm, różnych obiektów. Do podjęcia takiej decyzji trzeba się więc dobrze przygotować. •



DR SZYMON ARASZKIEWICZ – WSPIERA STACJE I SIECI PALIWOWE W CODZIENNYM ROZWOJU. DORADZA W ZAKRESIE OFERTY PALIWOWEJ I POZAPALIWOWEJ NA STACJACH, W MARKETINGU, OBSŁUDZE KLIENTA. SZKOLI KIEROWNIKÓW I PRACOWNIKÓW, POMAGA BUDOWAĆ SILNE ZESPOŁY, ZORIENTOWANE NA WSPÓLNY SUKCES. WIĘCEJ: CONSULTING.INFORMATIONMARKET.PL.

ODKURZACZ PAROWY SELF-SERVICE

Pierwszy samoobsługowy odkurzacz parowy do prania tapicerki

CAŁOROCZNY

okres eksploatacji,
24 godziny na dobę
przez cały rok
włącznie z zimą

SUCHA TAPICERKA

praktycznie w kilka chwil
po wypraniu

ŁATWOŚĆ UŻYTKOWANIA

prosta i intuicyjna forma
użycia ssawki do prania

WYRÓŻNIENIE

własnej myjni lub stacji
benzynowej na
tle konkurencji



BEZPIECZEŃSTWO

dla elektryki umieszczonej coraz
częściej w siedzeniach aut

PROSTOTA MONTAŻU

bez pozwoleń, wystarczy
energia elektryczna

ZYSK

nie tylko z samego automatu
ale i dodatkowych
konsumentów przyciągniętych
do myjni czy stacji benzynowej

POSZERZENIE

dostępności usług, praktyka
pokazuje spore zainteresowanie
praniem dywanów

Szansa dla stacji benzynowych i myjni
bezdotykowych na pozyskanie nowych
klientów chcących samodzielnie
wyczyścić wnętrze samochodu

Umożliwienie kierowcom własnoręcznego
czyszczenia wnętrza pojazdu jest
odповідzią zarówno na potrzeby
właścicieli myjni, jak i ich klientów

Najlepszy i najtańszy sposób
na wypranie tapicerki
w samochodzie



Nowość !!! Automat Combo czyli dwa w jednym: pranie tapicerki plus odkurzanie standardowe -
to wszystko w jednym urządzeniu. Zapraszamy do kontaktu po szczegóły.



Szybki czas
schnięcia



Oszczędność
pieniędzy



Dezynfekuje



Eliminuje
zapachy



www.inwestujwmyjni.pl
www.greensteam.pl

Adam Szarwiło
tel: (+48)662 408 561
adam.szarwilo@greensteam.pl



OTWÓRZ WŁASNĄ RESTAURACJĘ

Pomożemy Ci otworzyć własną restaurację. Marka **SUBWAY®** zapewnia unikalną ofertę franczyzową. System franczyzowy **SUBWAY®** :



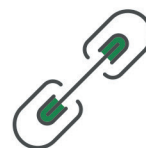
Zaufana,
rozpoznawalna
marka



50 lat
doświadczenia



Niskie nakłady
inwestycyjne
i koszty operacyjne



Elastyczny
i prosty koncept

KONTAKT DLA WOJEWÓDZTW:



MAZOWIECKIE, PODLASKIE, WARMIŃSKO-MAZURSKIE:

MICHAŁ DORSZEWSKI
E: Dorszewski_m@subway.com
T: +48 507 000 508

POMORSKIE I KUJAWSKO-POMORSKIE:

SZYMON MUDRY
E: mudry_s@subway.com
T: +48 509 877 970

KONTAKT DLA POZOSTAŁYCH WOJEWÓDZTW:

Anastassiya Yershova
Tel.: 00 800 112 4063 (darmowy z Polski)
e-mail: ce_europe_sales@subway.com

LUBELSKIE, ŚWIĘTOKRZYSKIE, MAŁOPOLSKIE, PODKARPACKIE:

MICHAŁ PIASECKI
E: piasecki_m@subway.com
T: +48 608 205 210

ŚLĄSKIE:

DANIEL PIEKARSKI
E: piekarski_d@subway.com
T: +48 504 152 256