

Po badaniu mystery shopping w salonach i warsztatach samochodowych, przyszedł czas na pomiar jakości obsługi polskich i zagranicznych stacji benzynowych. Pod lupą INTERNATIONAL SERVICE CHECK znalazło się 31 sieci paliwowych zlokalizowanych w dziewięciu krajach Europy. Wśród nich najlepsze okazały się rumuńskie i słowackie, wśród poszczególnych oddziałów - polski LOTOS w Bydgoszczy, który znalazł się na pierwszym miejscu wśród wszystkich objętych badaniem.

Badanie INTERNATIONAL SERVICE CHECK rozpoczęło się już w październiku 2010 roku w Rumunii. W czerwcu br. projekt uzupełniono o kolejne wyniki uzyskane w innych krajach europejskich. W rezultacie badaniem objęto 9 krajów, 31 sieci paliwowych oraz 52 oddziały sieci (8 sieci w więcej niż jednym kraju), co w sumie dało 208 wizyt.

W każdym kraju pod uwagę wzięto po 4 placówki wybranych do badania sieci. Zostały one każdorazowo odwiedzone przez innego klienta testowego.

- W Polsce przeprowadzono 32 badania na stacjach należących do 8 sieci: Bliska, BP, Huzar, Lotos, Lukoil, Moya, Orlen i Statoil;
- W Bułgarii zlecono 20 wizyt na stacjach: EKO, Lukoil, OMV, Petrol, Rompetrol;
- W Czechach wykonano 40 badań w 10 sieciach: Agip, EuroOil, KM-Prona, Kontakt, Lukoil, OMV, Pap Oil, RoBiN OIL, Slovnaft, Tank ONO;
- W Estonii pod uwagę wzięto 3 sieci (9 wizyt): Lukoil, Olerex, Statoil;
- Na Litwie klienci testowi odwiedzili 20 stacji należących do 5 sieci: Baltic Petroleum, EMSI, Lukoil, Orlen, Statoil;
- Na Łotwie przeprowadzono 20 badań w sieciach: Dinaz, Lukoil, Statoil, Viada, Virši-A;
- W Rumunii przebadano 24 stacje – 6 sieci: ENI, Lukoil, MOL, OMV, Petrom, Rompetrol;
- Na Słowacji zbadano 4 sieci (16 wizyt): Agip, Lukoil, OMV, Slovnaft;
- Na Węgrzech (20 badań) wybrano 5 sieci: Agip, AVIA, Lukoil, MOL, OMV.

Badania trwały od 4 do 17 czerwca 2011 roku (w Rumunii od 19 października do 14 listopada 2010).

Zadanie klientów testowych polegało na odwiedzeniu wskazanej stacji benzynowej i zatankowaniu dowolnej ilości paliwa. Podczas wizyty badający poddawali ocenie wygląd zewnętrzny i wewnętrzny stacji (w tym toalety), sprawdzali czystość, dostępność akcesoriów, prezentację dostępnego towaru (ceny, wygląd, daty ważności), wygląd i zachowanie personelu oraz przede wszystkim to, co w badaniu najistotniejsze - jakość obsługi.

W czasie badania klienci sprawdzali, czy pracownicy pytali o kartę klienta i czy proponowali przystąpienie do programu lojalnościowego (o ile stacja taki program prowadziła), czy spontanicznie informowali o aktualnych promocjach albo próbowali dokonać sprzedaży dodatkowej.

Klasyfikacja międzynarodowa

Najlepsze wyniki wśród badanych krajów (wszystkie sieci) osiągnęły:

1. Rumunia – 77,9%
Słowacja – 77,9%
2. Bułgaria – 75,5%
3. Węgry - 74,3%

Najlepsze wyniki spośród wszystkich badanych koncernów (sieci w ujęciu międzynarodowym) osiągnęły:

- 1.Helenic Petroleum (EKO Bułgaria) – 84%
- 2.OMV (Bułgaria, Czechy, Rumunia, Słowacja, Węgry) – 82%
- 3.Petrom (Rumunia) – 81,5%

Najlepsze wyniki spośród wszystkich badanych sieci osiągnęły:

- 1.OMV Węgry – 90,7%
- 2.Lukoil Słowacja – 88%
- 3.MOL Węgry – 87,6%

A w Polsce...

- 1.Statoil Polska – 83%
- 2.Lukoil Polska – 77,9%
- 3.Lotos Polska – 74,9%

Najlepsze wyniki spośród wszystkich badanych stacji (w ujęciu międzynarodowym) osiągnęły:

- 1.PL - Lotos, Bydgoszcz - Wojska Polskiego 1– 100%
HG - OMV, Budapest - Róbert Károlyi krt 64 - 66– 100%
HG - MOL, Budapest - Mészáros u 19– 100%
- 2.HG - OMV, Budapest - BAH csomópont – 99,5%
- 3.R - MOL Bucuresti Militari - Bucuresti – 98,2%

W Polsce najlepsze okazały się:

- 1.PL - Lotos, Bydgoszcz - Wojska Polskiego 1– 100% (1 miejsce z 208)
- 2.PL - Statoil, Wrocław - ul. Dmowskiego 5 – 92,1% (17 miejsce z 208)
- 3.PL - Statoil, Zabrze - ul. Wolności 484 – 90,5% (22 miejsce z 208)

Co podobało się klientom najbardziej...?

Czechy: - Wizytę oceniam pozytywnie, głównie za sprawą pracowników. Sama stacja jest czysta, a sklep dobrze zaopatrzony.

Estonia: - Podsumowując, mogę powiedzieć, że jestem zadowolona z wizyty, wszystko było czyste i schludne, ceny benzyny dobrze widoczne. Obsługa miła i sympatyczna. Na pewno wrócę tam ponownie, by zatankować.

Łotwa: - Podsumowując - wizyta była udana i przyjemna. Ponieważ po raz pierwszy kupowałem na stacji tej sieci, miło było poznać zasady ich programu lojalnościowego, jak również personel, który był wyszkolony, pracował szybko i sprawnie.

Polska: - Ogólnie z wizyty jestem zadowolony, pracownica obsługująca mnie była miła uprzejma i pomocna, sprawiała wrażenie chętnej do pomocy. Na stacji panował porządek, a wszystkie urządzenia, z którymi miałem kontakt były czyste i sprawne.

... a co najmniej?

Czechy: - Po wizycie nie czuję się zachęcona do powrotu na tę stację. Na stacji brakuje podstawowych akcesoriów, obsługa jest nieprzyjemna, używa niecenzuralnych słów, a toaleta jest płatna.

Rumunia: - Nie jestem zadowolony z wizyty i nie polecę tej stacji, głównie ze względu na brudną i niewyposażoną toaletę, ale również słabo przygotowanych do obsługi, mało aktywnych i przyjaznych pracowników.

Węgry: - Wizyta była krótka, ale niesatysfakcjonująca. Pracownica była znudzona i odpowiadała na moje pytania z przymusu.

Estonia: - Nie jestem zadowolony z obsługi na wizytowanej stacji. Obsługa była mało przyjemna i negatywnie nastawiona do klienta.

Polska: - Nie jestem zadowolony z wizyty. Jedyną pozytywną rzeczą z dzisiejszego badania był fakt, że w miarę szybko udało mi się zapłacić za zatankowaną benzynę. Jednak więcej było minusów, począwszy od czasu jaki trzeba czekać, aby móc w ogóle rozpocząć tankowanie, skończywszy na zbyt małej ilości pracowników obsługi.

INTERNATIONAL SERVICE CHECK