

Prezentacje i wywiady

2022-06-09

O jakości – nie tylko paliw – ale też produktów gastronomicznych i obsługi, rozwoju aplikacji mobilnych, elektromobilności oraz planach na przyszłość rozmawiamy z Wojciechem Weissem, prezesem spółki Lotos Paliwa,



Rok 2022 jest wyjątkowy dla paliw Lotosu. W 1992 r. Rafineria Gdańska uruchomiła pierwszą firmową stację w Redzie, a po 10 latach od tego momentu – po restrukturyzacji rafinerii – powstała spółka Lotos Paliwa. Można więc powiedzieć, że obchodzicie Państwo podwójne urodziny. Jak przez ten czas zmieniał się w Polsce rynek paliw i jak rozwijała się Grupa Lotos?

Jako osoba związana z paliwami od ponad 30 lat, przyznaję, że trzy dekady to czas, w którym w naszej branży zaszły naprawdę diametralne zmiany. Miałem możliwość oglądania ich z wielu perspektyw, ponieważ pracę zaczynałem w CPN-ie jako szeregowy pracownik, w kolejnych latach zajmowałem stanowiska dyrektorskie, byłem członkiem rad nadzorczych, a od 5 lat mam przyjemność piastować stanowisko prezesa zarządu spółki Lotos Paliwa. Przed zmianą ustroju handel paliwami opierał się na rozdzielaniu ich i przekazywaniu do wskazanych odbiorców. Prawdziwy „boom” nastąpił w latach 90. CPN z przedsiębiorstwa państwowego użyteczności publicznej przekształcił się w spółkę akcyjną, a na półkach zaczęły pojawiać się także inne, dotychczas niespotykane produkty. Zaczęły także powstawać prywatne stacje paliw, a w kolejnych latach – stacje koncernów zagranicznych. Wtedy też każda stacja paliw i każdy koncern zaczął prześcigać się w pomysłach na przyciągnięcie klientów. Ten trend można obserwować do dziś.

Jako spółka Lotos Paliwa prowadzimy obecnie 331 własnych stacji paliw oraz 192 stacje franczyzowe. Oprócz

sprzedaży paliw i produktów dodatkowych na stacjach zajmujemy się także sprzedażą hurtową do małych i dużych firm, m.in. prywatnych stacji paliw, firm. samorządowych jak chociażby Zakłady Komunikacji Miejskiej, czy podmiotów z branży przemysłowej.

Obecnie sieć stacji paliw Lotos to już ponad 500 punktów. Czym wyróżniają się one na tle konkurencji?

Prawda jest taka, że Lotos Paliwa oferują bardzo podobny asortyment jak inni właściciele stacji paliw na polskim rynku: paliwa, oleje, produkty spożywcze, kawę, herbatę oraz inne napoje, dania restauracyjne czy toalety dostosowane do różnych potrzeb. Jednak jest coś, co nas wyróżnia. Mianowicie – jakość każdego wymienionego przeze mnie elementu.

Z całą pewnością mogę stwierdzić, że zarówno paliwa, obsługa oraz inne produkty dostępne na stacjach Lotos, jak i same budowane w ostatnich latach obiekty – pod kątem architektonicznym – są według mnie najlepsze na rynku.

A dlaczego najlepsze? Ponieważ są dostosowane do potrzeb wszystkich naszych klientów. Z naszej perspektywy rozróżniamy kilka grup klientów. Od osób indywidualnych, odwiedzających nasze stacje w pojedynkę lub z rodziną w autach osobowych, poprzez klientów firmowych, aż po kierowców zawodowych. Wszystkie nowo wybudowane stacje Lotos, w szczególności te znajdujące się przy MOP-ach, czyli Miejscach Obsługi Podróżnych, wyróżnia bardzo szeroka oferta zarówno gastronomiczna, jak i rozwiązania dodatkowe, które ułatwiają podróż. Jeśli z naszej oferty korzystają rodzice, mają oni do dyspozycji specjalny pokój, w którym mogą przewinąć i nakarmić dziecko, a także bezpieczne place zabaw. Każdy z podróżujących może spożyć u nas smaczny posiłek i wypić aromatyczną kawę lub świeży sok. Podobnie jest z kierowcami zawodowymi. Na naszych stacjach mogą odpocząć i skorzystać z punktów sanitarnych wyposażonych w natryski. Kierowcy autobusów mogą z kolei skorzystać z punktów zrzutu nieczystości, co nie jest jeszcze w Polsce normą. Dzięki takim rozwiązaniom stosowanym na stacjach Lotos podróż – i mogę powiedzieć to z pełnym przekonaniem – staje się miłym doświadczeniem.

Wspomniał Pan o szerokiej ofercie gastronomicznej na stacjach Lotos. W menu restauracyjnym pojawiły się ostatnio nowości. Proszę o nich opowiedzieć.

„NAJ nie bierze się znikąd” – to hasło naszej marki. I takie jest również podejście naszego zespołu do wszystkiego, co oferujemy klientom na stacjach Lotos. Nasze paliwa są najwyższej jakości, o czym może świadczyć fakt, że wszystkie koncerny sprzedające paliwa na polskim rynku, albo w całości, albo częściowo zaopatrują się w naszej rafinerii. Podobnie jest z ofertą olejów, produkowaną przez naszą siostrzaną spółkę – Lotos Oil. Jej produkty są sprzedawane i doceniane w ponad 100 krajach na całym świecie.

Jednak wracając do oferty gastronomicznej – tutaj również jakość jest dla nas priorytetem. Na naszych stacjach posiadamy ofertę dla wegan, vegetarian oraz osób, które spożywają mięso. Jednym z najchętniej wybieranych posiłków są hot-dogi. I tutaj również bardzo istotna jest jakość składników. Nie tylko bułek i sosów, ale przede wszystkim mięsa, z którego wyprodukowana jest parówka. Możemy pochwalić się tym, że parówki do naszych hot-dogów zawierają najwięcej „mięsa w mięsie”.

Oczywiście, oferujemy nie tylko hot-dogi. W restauracjach przy głównych trasach nasi klienci mają bardzo szeroki wybór dań. Serwujemy świeże sałatki, zupy czy pyszne śniadania. Nie brakuje także bardziej treściwych potraw, jak schabowy czy golonka. Od niedawna w naszej ofercie są również bardzo ciekawe i zróżnicowane posiłki, jak łosoś podawany z kaszotto, kurczak, pierogi z kurkami czy desery. Ciekawostką jest również oferta „Sznycel taki jak lubisz”, dzięki której klient może wybrać z jakiego mięsa i z jaką panierką zostanie przyrządzony kotlet oraz dobrać pasujące mu dodatki.

W wyjątkowy sposób dobierają Państwo także mieszankę ziaren do przyrządzania kawy.

Kawa to jeden z najważniejszych elementów naszej oferty gastronomicznej, dlatego do wyboru optymalnej mieszanki ziaren zatrudniliśmy specjalistów od kawy, którzy testują różne propozycje i wybierają taką, która trafi w upodobania smakowe naszych klientów. Oczywiście wybraną mieszankę potwierdziliśmy także w badaniach konsumenckich. I co dla nas bardzo ważne, nasza kawa jest oceniana bardzo wysoko na rynku. Osobiście mogę to potwierdzić, ponieważ sam – z ogromną przyjemnością – piję

ją na naszych stacjach.

A w jaki sposób wybierani są dostawcy produktów sprzedawanych na Państwa stacjach?

Do sprawdzania jakości składu i smaku wykorzystywanych przez nas produktów mamy dedykowany zespół. Szczególną uwagę przy wyborze dostawców zwracamy na jakość oferowanych przez nich produktów, a także staramy się, aby jak największa część firm, która z nami współpracuje była z Polski – tym sposobem chcemy wspierać polskie biznesy. Naszych dostawców wybieramy w przetargach.

Ostatnim elementem, choć na pewno nie najmniej ważnym, jest obsługa na Państwa stacjach.

Dobór personelu, permanentne szkolenia oraz sposób zatrudniania i premiowania poszczególnych pracowników składają się na całość – bardzo wysokiej – jakości obsługi. Bez względu na to, czy mówimy o stacjach własnych, czy o punktach franczyzowych, wysokość premii uzależniamy od wyników badania tzw. tajemniczego klienta. Jeżeli dany punkt uzyska wysokie oceny, otrzymuje premię maksymalną. Jeśli jednak okaże się, że podczas takiej wizyty pojawią się jakieś niedociągnięcia – premia wypłacana jest częściowo, a dany punkt otrzymuje wskazówki, na co powinien zwrócić uwagę i nad jakimi elementami powinien popracować. W przypadku gdy stacja wypadnie źle, analizujemy sytuację bardzo szczegółowo i o ile w określonym czasie błędy nie zostaną naprawione, kończymy współpracę. Uważam, że taka forma bieżącego sprawdzania jakości obsługi i obiektu jest optymalna, gdyż załoga danej stacji nie wie, kiedy odwiedzi ją tajemniczy klient i musi dbać o jakość bez przerwy.

Także opinia naszych klientów jest dla nas bardzo ważna. W związku z tym, co jakiś czas, przeprowadzamy wśród nich anonimowe ankiety, które bardzo szczegółowo analizujemy.

Dzięki temu wiemy, czy zmiany, które wprowadzamy w zakresie architektury obiektów, oferty gastronomicznej czy standardów obsługi, są przez klientów oceniane pozytywnie czy też nie. Jeśli nie – oczywiście dokonujemy niezbędnych korekt.

W takim razie nie mogę nie zapytać, jakie zmiany planują Państwo wprowadzić do swojej oferty w najbliższym czasie?

Obecnie skupiamy się na rozwinięciu portfolio naszych aplikacji mobilnych. Niedawno uruchomiliśmy aplikację „Lotos Pay&Go”, czyli narzędzie umożliwiające dokonywanie mobilnych płatności za zakupy na naszych stacjach. Cały czas udoskonalamy także nasz Program Navigator, który w zależności od różnych czynników (np. pory roku) oferuje naszym klientom różnorodne nagrody za korzystanie z określonych usług. Program ten zachęca kierowców do częstszego korzystania z naszych stacji, a co za tym idzie zbierania punktów, które następnie można wymienić na nagrody. Dla niego również stworzyliśmy specjalną aplikację mobilną, która ma sprawić, że korzystanie z Programu Navigator będzie jeszcze prostsze.

Porozmawiajmy jeszcze o klientach biznesowych. W 2006 r. na stacjach Lotos uruchomiony został system kart flotowych „Biznes”. Jak wielu kierowców korzysta z tej usługi i na jakie benefity mogą liczyć?

Przez ponad 15 lat nasz system flotowy bardzo się zmienił. Dzięki kartom flotowym klienci firmowi mogą korzystać z bardzo wielu udogodnień, takich jak brak potrzeby posiadania przy sobie gotówki czy zaleta odroczonego terminu płatności przy karcie bezgotówkowej. W ofercie posiadamy także karty gotówkowe czy przedpłacone karty PrePaid, które są idealnym rozwiązaniem dla firm z krótką historią rynkową. Niedawno wprowadziliśmy też pracownicze karty gotówkowe, które pozwalają pracownikom dużych firm na korzystanie ze specjalnych rabatów. W tej chwili z programu Biznes korzysta kilkadziesiąt tysięcy podmiotów.

Na polskich drogach pojawia się coraz więcej aut z napędem elektrycznym i według analiz, np. Polskiego Stowarzyszenia Paliw Alternatywnych, tempo wzrostu będzie przyspieszać. W 2030 r. skumulowana liczba rejestracji aut typu BEV w Polsce wyniesie 940 tys. sztuk, zaś PHEV – 668 tys.

Jak firma Lotos przygotowuje się do tej rewolucji?

Byliśmy jednym z pierwszych podmiotów z naszej branży, który dużą uwagę poświęcił rozwojowi elektromobilności oraz samemu dostępowi do ładowarek. Dzięki naszej inicjatywie połączenia Warszawy z Trójmiastem już kilka lat temu stworzyliśmy tzw. Niebieski Szlak, który umożliwia – dzięki zainstalowaniu na wybranych stacjach Lotos ładowarek – przejazd na tej trasie samochodem elektrycznym. Projekt był współfinansowany środkami unijnymi, dzięki czemu przez dość długi czas ładowarki były bezpłatne.

Obecnie pobieramy stałą opłatę – bez względu na długość ładowania, jednak już pracujemy nad specjalnym systemem, dzięki któremu opłaty będą pobierane za dokładnie taki pobór, jaki wskaże licznik. Projekt związany z elektromobilnością rozwijamy jednak cały czas. Obecnie Spółka wystąpiła do Narodowego Funduszu Ochrony Środowiska i Gospodarki Wodnej o dofinansowanie budowy infrastruktury do ładowania pojazdów elektrycznych na kolejnych 32 stacjach.

Na koniec pytanie mniej biznesowe, ale bardzo ważne. W obliczu wojny w Ukrainie wiele firm wspiera uchodźców. Czy Państwa spółka również należy do tego grona?

W pomoc Ukrainie włączyliśmy się jako cała Grupa Kapitałowa Lotos, a ściślej poprzez naszą Fundację, która została powołana do życia już dawno, aby wspierać różne, ważne przedsięwzięcia.

Obecnie Fundacja skupia się na wsparciu uchodźców z Ukrainy.

Pomagamy na różne sposoby. Fundacja przekazała do instytucji, w tym do Polskiego Czerwonego Krzyża i Caritasu, ponad 3 miliony złotych, oferujemy również nasze paliwo instytucjom, które opiekują się potrzebującymi. Przekazujemy także koce oraz ubrania dla uchodźców. I nie zamierzamy przestać, dopóki taka pomoc będzie potrzebna.

Wywiad ukazał się w wydaniu 2/2022 magazynu "Paliwa Płynne"

Źródło:

<https://www.paliwa.pl/paliwa-plynne/czytelnia/prezentacje-i-wywiady/o-jakosci-nie-tylko-paliw-ale-tez-produktow-gastronomicznych-i-obslugi-rozwoju-aplikacji-mobilnych-elektromobilnosci-oraz-planac>