

Prezentacje i wywiady

2019-09-01

ZŁOTA STACJA 2019



Rozmowa z Arturem Kandarianem, właścicielem firmy PETROKAN Polska, prowadzącej stację PKN Orlen 7387 (87-800 Włocławek Płocka 172), która zajęła II miejsce w organizowanym przez Polską Izbę Paliw Płynnych konkursie ZŁOTA STACJA 2019.

Jak zareagowali pracownicy stacji na wieść o wygranej w konkursie ZŁOTA STACJA 2019?

Pracownicy naszej stacji - jak i cała załoga Grupy Petrokan - zarówno do podobnych konkursów, jak i innych form rywalizacji podchodzą bardzo ambicjonalnie. Bowiem, pomijając fakt korzystnych programów motywacyjnych, stacje nasze są w czołówce stacji PKN Orlen w Polsce. Jest to zapewne powodem do dumy nie tylko dla osób zarządzających stacją, ale i dla całego zespołu stacji. Stąd, po otrzymaniu nagrody, nie kryli dumy i zadowolenia z własnej ciężkiej pracy.

Czy przyniosło to wymierne efekty w relacjach z klientami?

Klienci naszych stacji od lat są przyzwyczajeni do naszych sukcesów, czego dowodem są miejsca na podium podczas różnych rywalizacji zarówno wewnętrznych, jak również zewnętrznych, takich jak ZŁOTA STACJA. Wyniki naszych starań komunikujemy w różne sposoby, najczęściej za pomocą Facebooka i umieszczania świadectw zajmowania miejsc w czołówce w miejscach widocznych dla Klienta. W związku z czym odpowiadając na to pytanie - dokładnie tak. Przy czym, jestem przekonany - inaczej by nie było wygranej w konkursie - że nasze starania mają odzwierciedlenie w poziomie obsługi Klientów i jakości świadczonych przez nas pozostałych usług.

Co skłoniło Waszą Firmę do udziału w konkursie? Dlaczego wybór padł na tę akurat stację?

Staramy się brać udział w każdej rywalizacji, a w szczególności w tak prestiżowych konkursach jakim niewątpliwie jest Konkurs ZŁOTA STACJA, organizowany przez Polską Izbę Paliw Płynnych. Bowiem w wyniku podobnych konkursów szczególnie kontrolujemy jakość usług, wykrywamy i eliminujemy różne nieprawidłowości w organizacji pracy zespołów i spełniamy swoje marzenia w zakresie „dążenia do perfekcji”. Wybraliśmy tę stację we Włocławku spośród innych z racji dobrej lokalizacji i dużego natężenia ruchu, największej powierzchni sklepu i całego podjazdu, z czym się wiąże największe wyzwanie rywalizacji i pożądaných efektów, starając się tym samym „podnosić poprzeczkę”.

Jakie wsparcie mieliście tu, tj. w konkursie ZŁOTA STACJA, od patrona sieci, czyli PKN Orlen?

Ze strony naszego strategicznego Partnera, jakim jest niewątpliwie PKN Orlen, otrzymujemy wsparcie (know-how) na bieżąco, co pomaga nam zarówno podczas codziennej pracy, jak i w zakresie zdobywania doświadczeń i najlepszej wiedzy w zakresie operacyjnym, sprzedaży, merchandisingu itp., tj. szeroko rozumianego marketingu.

Jak zaczynało Wasze przedsiębiorstwo?

Grupa Petrokan to ponad dwadzieścia lat rynkowych doświadczeń, zaufania klientów, sukcesów. Przygodę w branży petrochemicznej zaczęliśmy z żoną od jednej małej stacji paliw w Brześciu Kujawskim. Obecnie placówka ta jest jednym z najważniejszych naszych lokalizacji i obiektów sprzedaży detalicznej paliw PKN Orlen i kompleksu myjni Karcher. Obecnie zarządzamy 4 firmami/ spółkami, które zajmują się zarówno detaliczną sprzedażą paliw, jak też hurtem paliw i olejów dla przemysłu i motoryzacji, transportem paliw, nieruchomościami itd. Przykładamy szczególną wagę do wysokiej jakości oferowanych przez nas produktów i usług. Obserwujemy rynek, weryfikujemy wymagania i definiujemy oczekiwania. Śledzimy wiodące trendy, nowatorskie technologie i rozwój nauk. Z uwagą przyglądamy się potrzebom, możliwościom i wyzwaniom przed którymi stają nasi Klienci - dążymy do perfekcji!

Jaki jest dziś udział sprzedaży paliwowej w działalności współczesnej stacji paliw?

W działalności współczesnej stacji paliw kwotowy udział paliw ma dość szeroki wachlarz, ale myślę, że można przyjąć uśrednioną wartość procentową ok. 80%. W tym udział sprzedaży za pomocą kart flotowych ma również dość szeroki wachlarz i tu był by problem w uśrednieniu tych wartości. Bowiem jest rozbieżność ta wynosi od często od 5% do nawet 50% i więcej.

A jaki udział w Waszej sprzedaży ma branża rolnicza?

Jeśli trudno jest określić udział Klienta z branży rolnej w sprzedaży detalicznej, to przy dostawach hurtowych rynek ten obejmuje nawet 70% udziału.

A jaki udział w Waszej sprzedaży ma pozapaliwowa?

Mając na względzie, z jednej strony, wartości marki, a z drugiej – konieczność zaspokojenia zróżnicowanych potrzeb szerokiej grupy konsumentów, obecnie zmieniamy Stacje z formatu Stop Cafe Bistro na Stop Cafe 2.0 - O!Shop. Jesteśmy w trakcie rebrandingu i przebudowy drugiej naszej stacji Orlen w Brześciu Kujawskim przy wlocie na A1.

Nowy format łączy smaki domowe z międzynarodowymi inspiracjami, wprowadza nowe kategorie kanapkowe, świeże soki, produkty mrożone, świeże bułki i inne kategorie gastronomiczne, które dotychczas były marzeniem zarówno właścicieli stacji, jak i Klientów.

Nowy koncept dostosowany jest do rodzaju lokalizacji i powierzchni sklepu. Poszerzona została oferta śniadaniowa. Stawiamy na najwyższą jakość składników i ich komponowanie w trosce o dobro naszych Klientów.

Co dziś jest największym wyzwaniem w prowadzeniu stacji paliw?

Za największe wyzwanie - nie myślę to o niebezpieczeństwie/ zagrożeniu - w prowadzeniu stacji paliw uważam coraz wyższe wymagania naszych Klientów. Dowodem właśnie coraz wyższych wymagań, a co za tym podążaniu stacji paliw w tym kierunku - jest fakt, iż stacje paliw w Polsce są w czołówce światowej w zakresie wachlarza świadczonych usług i ich jakości. Za największe zagrożenia zaś uważam zmiany infrastruktury oraz sytuację marżową na naszym rynku.

Jak ocenia Pan warunki prowadzenia biznesu paliwowego na rynku lokalnym?

Jak w każdym biznesie, tak i naszej działalności są wzloty i upadki. Cytując Konfucjusza „Największym powodem do chwały nie jest to, że nigdy nie upadamy, ale to, że potrafimy się po upadku podnieść”. Na co dzień kieruję się tą zasadą i wpajam ją mojej kadrze zarządzającej.

Co skłoniło Państwa do przystąpienia do Polskiej Izby Paliw Płynnych? Co daje członkostwo w Izbie? Jakie powinny być jej zadania w dzisiejszych uwarunkowaniach ekonomicznych?

Izby Gospodarcze, podobne do PIPP, są niezbędne w celu zapewnienia równowagi i bezpieczeństwa w każdej branży. Bowiem, przy odpowiednim zarządzaniu są one w stanie na bieżąco uczestniczyć w procesach legislacji i innych integralnych częściach zmian dotyczących danej branży. Nie bez znaczenia jest również to, że dobrze zarządzane przedmiotowe instytucje branżowe zapewniają odpowiednie szkolenia, wymianę doświadczeń, rozmów zawodowy itp. A siła tychże instytucji tkwi w jej członkach i ich „rzetelności, klarowności” i liczebności tychże członków. Stąd uważam za konieczne należenie do Polskiej Izby Paliw Płynnych, co z zaangażowaniem czynię.

Dziękuję za rozmowę!

Wywiad został opublikowany w: "Paliwa Płynne" 7,8,9/2019

Źródło: <https://paliwa.pl/paliwa-plynne/czytelnia/prezentacje-i-wywiady/zlota-stacja-2019-18310>