

Wiadomości

2016-03-03

Dagna Ważyńska: Udostępnianie darmowego Wi-Fi na stacjach paliw to już standard



Udostępnianie darmowego Wi-Fi na stacjach paliw jest już standardem. Konsumenci nie traktują sieci Wi-Fi jako miłego dodatku, a wymaganie, które zaspokaja ich podstawowe potrzeby. Jak pokazują badania JiWire, 79% klientów uważa, że obecność Wi-Fi ma wpływ na wybór miejsca zakupów.

Dzięki procesowi logowania, poznajemy adres mailowy klienta, a w przypadku mediów społecznościowych również informacje dotyczące wieku i płci. Wiedza ta pozwala nam zaplanować precyzyjną komunikację marketingową w czasie rzeczywistym, zachęcić Klientów do większej aktywności (pobranie kuponu, skorzystanie z promocji, zaangażowanie w konkurs czy program lojalnościowy), a dzięki komunikacji posprzedażowej skłonić ich do kolejnych wizyt np. poprzez wysyłkę personalizowanych mailingów kontynuujących wątek voucherów, dedykowanych ofert, konkursów, promocji urodzinowych, czy też prowadzić edukację produktową.

Wykorzystując Wi-Fi możemy również badać jakość obsługi. Do trzech godzin po opuszczeniu stacji paliw (rozłączeniu z siecią Wi-Fi), wysyła ona przez platformę Social WiFi, maila z pytaniem o poziom

zadowolenia z jakości obsługi. Ta prosta i intuicyjna forma oceny za pomocą systemu 5 gwiazdek pozwala na zebranie feedbacku od nawet 30 % osób, które skorzystały z Wi-Fi. Po kliknięciu w gwiazdkę, klient ma możliwość napisania swojej opinii na temat jakości obsługi i poziomu satysfakcji. Osoby zarządzające, zajmujące się obsługą bądź customer experience, dzięki przeczytaniu takiej wiadomości mogą podjąć natychmiastową reakcję, dbać o najwyższą jakość obsługi i budować relację z klientem.

Dagna Ważyńska, PR Manager, [Social WiFi](#)

[WIECEJ: czytaj w kolejnych wydaniach miesięcznika „Paliwa Płynne”](#)

[XXIII Międzynarodowe Targi STACJA PALIW 2016, 11-13 maja 2016 r. EXPO XXI Warszawa](#)

(opr.pb)

Źródło:

<https://paliwa.pl/strona-startowa/archiwum/dagna-wazynska-udostepnienie-darmowego-wi-fi-na-stacjach-paliw-to-juz-standard>