



Sistemas Inteligentes de servicio al Cliente en Pista

# Improving Customer **Forecourt Experience**



## Mejorar la experiencia del cliente en las explanadas



En la actualidad, las empresas petroleras prestan mucha más atención a su imagen de marca y corporativa en sus gasolineras. Muchos avances y actuaciones de refuerzo de la marca se producen en la tienda, añadiendo valor a la gasolinera como establecimiento, con numerosas promociones y extras.

Pero, ¿qué ocurre si volvemos a la base y perfeccionamos la actividad fundamental... echar gasolina? ¿Permitiría aumentar el volumen?

### Repostaje

La ley de Murphy, **“Cualquier cosa que puede salir mal, saldrá mal”**, se puede reflejar en las sensaciones de muchos de quienes visitan una gasolinera. Los clientes piensan a menudo que han elegido el carril equivocado porque otros parecen avanzar más rápido. Esto genera una sensación de insatisfacción. Los visitantes cambiarán de carril y provocarán situaciones inseguras y mayor congestión en la explanada.

### ¿Cuáles son las tres mayores quejas de los clientes en la explanada de su gasolinera?

- **Esperar** a que esté disponible el tipo de combustible deseado y no saber cuánto tiempo va a tardar en quedar libre el surtidor.
- **Optar por el carril equivocado.** Los visitantes tienen a menudo la sensación de que la espera se les hace eterna en el carril que han elegido, mientras ven que otros carriles avanzan más rápido. Esto puede provocar cambios de carril, lo que origina situaciones inseguras y mayor congestión en la explanada.
- **Frecuentemente, los problemas técnicos no se comunican correctamente en el establecimiento.** Cuando un cliente llega a un surtidor tras haber esperado una cola y el tipo de combustible que desea no se encuentra disponible, de nuevo experimenta frustración.

Ahora, se puede lograr mejorar las sensaciones del cliente en la explanada facilitándole la toma de decisiones adecuadas, de forma que pueda echar gasolina de modo rápido, seguro y sencillo. ¡Simplemente, es fundamental informar a los clientes sobre tiempos y disponibilidad, y además dirigirles hacia el surtidor adecuado!



## ¿Cómo lo podemos hacer **posible**?

Bever Innovations ha desarrollado el sistema FOCUS, que informa a los clientes sobre los tipos de combustible disponibles e indica el siguiente surtidor que quedará vacío. **Este sistema está disponible en 3 variantes:**

1. FOCUS FPT, muestra disponibilidad de combustible y surtidor junto a un indicador de tiempo
2. FOCUS FP, muestra disponibilidad de calidad de combustible y surtidor
3. FOCUS P, muestra disponibilidad de surtidor



### 1 - FOCUS FPT

El primer concepto de esta versión fue elaborado para Shell. Bever Innovations creó un sistema que guiaba a los visitantes hacia el primer surtidor disponible. La idea fundamental es que el cliente que llega a la explanada sólo necesite echar una ojeada al sistema para ver el surtidor que va a quedar vacío a continuación. La señalización empleada en este sistema indica al cliente mientras conduce qué surtidores están disponibles, dónde están repostando otros clientes y qué clientes están pagando y abandonando el establecimiento.

### 2 - FOCUS FP

El sistema informa al cliente de modo muy intuitivo sobre los tipos de combustible disponibles en cada surtidor, tanto en gasolineras atendidas como de autoservicio, y si se ha producido un problema técnico en el surtidor que no se puede arreglar inmediatamente, o si el personal ha cerrado un carril. En versiones con conexión a los sistemas electrónicos del punto de venta, puede indicar cuál será el siguiente surtidor disponible. Así se aumenta la seguridad en la explanada y se reducen las pérdidas de tiempo. Los cambios de carril disminuirán y los clientes avanzarán rápidamente hacia el surtidor adecuado.

### 3 - FOCUS P

Al igual que Focus FP, se trata de un modo simple y sencillo de informar a los clientes sobre cuál de los surtidores está disponible. Reduce la cantidad de personas esperando en la explanada, aumenta la seguridad y reduce las pérdidas de tiempo.



## Visualice su propia identidad

### ¿Desea mejorar la impresión de sus clientes en la explanada sin sacrificar su exclusiva identidad de marca?

Los indicadores FOCUS permiten garantizar que la disponibilidad de surtidores y combustible se presenta con claridad y, simultáneamente, refuerza y complementa perfectamente su imagen de marca corporativa. Los rótulos de los indicadores FOCUS son expositores I-Catcher de Bever Innovations de eficacia probada, que se encuentran instalados por todo el mundo y en las condiciones meteorológicas más extremas. La impresionante carga innovadora de las técnicas de producción y el diseño LED de Bever Innovations es el resultado de muchos años de experiencia en campo con las principales empresas petroleras.

Garantizamos:

#### 1 - Flexibilidad exclusiva

¡Valoramos su imagen de marca! Por tanto, los indicadores FOCUS complementan su identidad de modo perfecto. No hay que sacrificar nada a cambio.

#### 2 - Alta fiabilidad

Los productos LED utilizan las técnicas más recientes y los LED más fiables para garantizar una calidad excelente. Los expositores son aptos para climas tropicales, árticos y templados y ofrecerán una prolongada vida útil con bajo nivel de mantenimiento en todo tipo de condiciones.

#### 3 - Legibilidad máxima

Su amplio ángulo de visualización ovalado garantiza la mayor legibilidad incluso en las peores condiciones meteorológicas y durante el día y la noche con nuestras técnicas de control automático de eficacia probada.

\* Dado que FOCUS es un concepto diseñado en estrecha cooperación con el cliente, siempre ofrecemos asesoramiento a clientes y proveedores. Las opciones mejoradas están sujetas a la disponibilidad del sistema electrónico del punto de venta y los protocolos/conexiones de surtidores y a un acuerdo adecuado de soporte por parte de sus fabricantes y responsables del mantenimiento.

## Céntrese en su marca

### Soluciones a medida

Bever Innovations no ofrece simplemente el sistema FOCUS: puede ser diseñado según su estándar de imagen de marca deseado y elaborado especialmente para ajustarse a las necesidades de su empresa.

Ejemplos:





**Bever Innovations B.V.**

Industrieweg 32 | 4301 RS Zierikzee  
Países Bajos

Tel +351 91 919 8838  
col@beverinnovations.com  
www.beverinnovations.com