

ШЕЛЛ ОТКРЫЛА 150-ю АЗС В РОССИИ

АНАСТАСИЯ НИКИТИНА
«Нефтегазовая Вертикаль»



8 июля в Москве «Шелл» открыла 150-ю АЗС в России, на Можайском шоссе, в самом начале федеральной трассы М1, которая обеспечивает сообщение с Республикой Беларусь и странами дальнего зарубежья.

На АЗС представлены пять видов топлива: автомобильный бензин марок АИ-92, АИ-95, дизельное топливо, а также два вида высококачественного дифференцированного топлива — Shell V-Power и Shell V-Power Racing. Заправка на Можайском шоссе стала четвертой АЗС, которую «Шелл» открыла в Москве в 2015 году.

Первая АЗС «Шелл» была открыта в Санкт-Петербурге в 1997 году. С 2011 по 2015 годы «Шелл» увеличила

города, остальные — в Ленинградской области.

В Центральном федеральном округе у компании 69 АЗС. В Московском регионе «Шелл» оперирует 48 заправками, 23 из них находится в границах Новой Москвы и 25 — в Московской области. В общем объеме реализации бензина компании топливо под брендом Shell V-Power и Shell V-Power Racing составляет 25%.

В так называемом восточноевропейском кластере «Шелл», куда входит шесть стран — Словакия, Чехия, Польша, Венгрия, Болгария и Россия, — у «Шелл»

порядка 1100 АЗС, из них 150 в России. Ежедневно в этом регионе «Шелл» реализует 11 млн литров топлива и обслуживает порядка 140 млн клиентов в год, а в России — около 100 тыс. человек.

Виталий Маслов, директор по оперативному управлению сети АЗС «Шелл» в России, на презентации открытия 150-й заправки рассказал о развитии новых операционных моделей на станциях. В России 128 АЗС принадлежит непосредственно «Шелл» либо находится у нее в долгосрочной аренде (до 15 лет).

В России 128 АЗС принадлежит непосредственно «Шелл», остальные 22 станции функционируют по лицензионной модели по контракту с российской «Омнитрейд»

присутствие своих заправок в Северо-Западном регионе с 24 до 59. Одна из них находится в черте



Такая модель называется прямым управлением. В этом случае «Шелл» является владельцем бренда, торговой марки «Шелл», сама поставляет на АЗС топливо, владеет и управляет магазинами при АЗС и персоналом станции, а также проводит все маркетинговые мероприятия.

Помимо этого, в России «Шелл» рассматривает ряд других форм взаимодействия с партнерами. В частности, по лицензионному соглашению и дилерскую модель. Россия — это единственный рынок, где представлены все три модели оперирования. В стране 22 станции «Шелл» сейчас работает по лицензии. «Шелл» заключила такое лицензионное соглашение с российской компанией «Омнитрейд», она и оперирует всеми этими АЗС и теми, которые находятся на юге России (Ростов-на-Дону, Краснодар...).

В целом формат лицензии подразумевает, что лицензиат должен являться компанией, имеющей собственные заправки, а также владеющей нефтебазой, либо имеющей долгосрочный договор ее аренды, плюс обладающей соответствующей инфраструктурой.

Кроме того, у компании должен быть привлеченный или собственный автопарк. При наличии подходящего по стандартам качества партнера стороны подписывают договор и определяют коммерческие условия. Затем эта компания начинает оперировать

под брендом «Шелл», производя топливо по технологии «Шелл». «Шелл» на ежедневной основе контролирует качество реализуемого топлива на этих АЗС.

Более того, лицензиат проходит длительную процедуру, в рамках которой «Шелл» обучает его производить топливо под фирменный бренд V-Power. Один из ключевых параметров выбора лицензиата — качественные АЗС, находящиеся на главных трассах в удобных местах. Кроме того, «Шелл» придает огромное значение высокому уровню менеджмента и обслуживания клиентов. Железный принцип компании состоит в том, что клиент не должен видеть различий между АЗС под прямым управлением и по лицензии.

Еще одна операционная модель — дилерская — будет запущена через несколько месяцев. Ее принципиальное отличие от лицензионной в том, что в рамках этой модели «Шелл» будет самостоятельно поставлять топливо, но не будет являться владельцем станции, то есть будет работать с партнером, которой владеет сеть АЗС.

«Шелл» оформит такие станции в свои фирменные цвета, станет управлять качеством обслуживания, помогать в развитии магазина при станции, либо отдельных категорий товара, там представленных, предоставит дилеру возможность реализовывать товары под брендом компании

(энергетики, омыватели, кофе, выпечку).

Задача та же — потребитель не должен замечать принципиальной разницы ни в качестве обслуживания, ни в качестве топлива. Уже есть ряд потенциальных партнеров, с которыми «Шелл» подписала соглашения о намерениях.

Безопасность на АЗС «Шелл»

Михаил Соболев, директор по хранению и транспортировке топлива, объяснил, как компания

В Московском регионе «Шелл» оперирует 48 заправками, из них 23 находится в границах Новой Москвы и 25 в МО

ежедневно отслеживает качество топлива на АЗС. На всех автозаправочных станциях «Шелл», вне зависимости от операционной модели, введена система контроля качества.

Еще одна операционная модель — дилерская — будет запущена через несколько месяцев с сохранением высочайшего уровня безопасности

По заказу «Шелл» сертифицированная лаборатория проводит анализ проб на каждой стадии транспортировки продукта, а именно в момент слива с ж/д цистерн, которые приходят непо-

КОРПОРАТИВНЫЙ КЛИЕНТ



средственно с завода, на этапах хранения, перевозки и слива на АЗС. По каждой станции и виду

«Шелл» придает огромное значение высокому уровню менеджмента и обслуживанию клиентов: они не должны видеть различий между АЗС компании

топлива формируется база данных, в которой отслеживаются ключевые показатели на предмет отклонений.

При заправке 10 литров бензина на АЗС «Шелл» допустима неточность всего в одну столовую ложку

Процесс удаления грязи из резервуара на АЗС «Шелл» полностью автоматизирован. Посредством специальных химических жидкостей техника прочищает резервуар и откачивает эти

Развитие АЗС в России идет не вширь, а вглубь: согласно исследованию «Шелл», 65% клиентов выбирают ее АЗС по причине качественного топлива

средства. Чистота коммуникаций от резервуара к бензоколонке гарантируется использованием специальных пластиковых труб.

Российский топливный союз: международный опыт «Шелл» стал образцом строительства и управления АЗС в России

Между двумя стенками резервуара находится специальная жид-

кость. В случае внешнего пробоя либо внутренней протечки поплавка, который по принципу сообщающихся сосудов соединен с межстенной полостью, дает сигнал на отключение станции.

Похожая система применяется и в двухстенных трубопроводах. Только там, в отличие от жидкостного направления пространства, используется инертный газ. А что произойдет, если водитель начнет движение, не вытащив заправочный пистолет? Срабатывает обрывная муфта и перекрывается подача топлива. Аналогичные обрывные муфты стоят на всех подводящих трубах и в самой бензоколонке.

Даже если в колонку врежется автомобиль, топливо на поверхность не попадет. Регулировку колонок проводят специалисты сертифицированной организации. Максимальная погрешность налива по закону не должна превышать ± 50 мл на 10 литров топлива. Требование «Шелл» еще строже — 25 мл, то есть при заправке 10 литров бензина допустима неточность максимум в одну столовую ложку.

АЗС «Шелл» — стратегия развития

Россия для компании «Шелл» — стратегический рынок для развития АЗС. В рамках первого этапа развития рассматриваются Москва и МО, Санкт-Петербург и ЛО, а также основные федеральные трассы, которые соединяют Россию с Европой. В рамках второго этапа предполагается более обширная география. На данный момент доля рынка АЗС в России у «Шелл» составляет 1%.

«Шелл» собирается развивать все три модели управления АЗС. Как отметил В.Маслов, как в дилерской, так и лицензионной модели крайне важны не столько амбиции по расширению сети, сколько «качественные» партнеры. В частности, в Краснодаре и Ростове-на-Дону «Шелл» потратила минимум год, чтобы найти компанию с одной из самых понятных и воспринимаемых клиентом сетей с хорошим качеством обслуживания. Для дилерской модели верен тот же принцип, ведь

дилеры будут управлять собственными станциями и продавать поставляемое «Шелл» топливо.

Согласно внутреннему исследованию «Шелл», 65% клиентов выбирают ее АЗС по причине качественного топлива, 11% выбрали АЗС компании из-за удобства расположения, а 8% из-за программы лояльности Shell Smart («см. «Корпоративный клиент»).

Состояние российских АЗС

В рамках мероприятия Евгений Аркуша, президент Российского топливного союза, рассказал о ситуации на рынке АЗС России. Союз объединяет оптовых и розничных трейдеров и ряд организаций, которые так или иначе участвуют в процессе развития АЗС, включая нефтяные компании («Шелл» среди них). В России 21 тыс. станций реализует жидкое моторное топливо, примерно 4700 заправок, реализующих СУГ, около 200 — КПГ и одна — СПГ.

В Москве 680 АЗС, которые продают жидкое моторное топливо, и 1,5 тыс. в Московском регионе. Из 680 заправок около 590 принадлежит крупным трейдерам, которые состоят в Союзе, и около сотни мелких, за которых Союз ответственности не несет. Развитие АЗС в России идет не вширь, а вглубь. За последние семь-восемь лет в Москве введено всего четыре-пять станций, построенных с нуля.

Это связано с тем, что в городе практически нет земельных участков, на которых по своим природоохранным и пожарным характеристикам могли бы быть построены АЗС. В основном сейчас проводится реконструкция существующих станций с расширением линейки реализуемого топлива и увеличением количества раздаточных колонок.

В последнее время большинство российских нефтяных компаний свернуло свои инвестиционные планы, так как доступ к кредитным ресурсам ограничен. На этом фоне выделяется компания «Шелл». Во многом международный опыт этой МНК стал образцом строительства и управления АЗС в России. 