



ООО «ЛУКОЙЛ-Пермнефтепродукт»



# «Совещание с коллективами АЗС»



Пермь,  
Февраль 2018



## Итоги работы за 4 квартал 2017 года



ЛУКОЙЛ

## Нефтепродукты

№ АЗС	Факт 4 кв 2016 млн	Факт 4 кв 2017 млн	2017/2016	Кол-во транзакций по НП 2017/2016
12	75 458 628	73 616 477	97,55%	-16,7%
47	68 578 346	62 862 915	91,67%	-14,6%
75	130 961 038	125 692 329	95,98%	-9%
94	74 847 570	72 785 035	97,24%	-11%
127	60 913 559	58 613 673	96,22%	-11,1%

## НТУ

№ АЗС	Факт 4 кв 2016 млн	Факт 4 кв 2017 млн	2017/2016	Кол-во транзакций
12	2 328 491	2 471 285	6,1%	-3,5%
47	1 670 339	1 765 400	5,7%	1,08%
75	2 857 771	3 581 928	25,3%	18,27%
94	1 528 824	1 858 923	21,6%	15,94%
127	710 316	908 126	27,8%	9,77%

# Продажи по кафе



№ АЗС	Факт 2016 млн	Факт 2017 млн	2017/2016 %	Кол-во транзакций 2017/2016
12	364 170	356 566	-2,1%	- 43,3%
47	144 873	201 976	39,4%	-49,5%
75	777 187	936 672	20,5%	-33,5%
94	248 810	278 462	12%	-47,3%
127	67 809	115 852	70,4%	-52,1%





ЛУКОЙЛ

НТУ

# Оперативный отчёт за 6 дней февраля 2018



№ АЗС	План на дату	Факт на дату	% выполнения	Прирост к февралю 2017	Прирост к январю 2018
12	190 783	186 108	98%	-8,6%	4,1%
47	156 924	159 727	102%	2,2%	6,4%
75	337 332	326 686	97%	1,7%	-0,4%
94	163 871	151 085	92%	-1,4%	-5,6%
127	75 976	72 859	96%	3,0%	-8,1%

## Кофе

№ АЗС	План на дату	Факт на дату	% выполнения	с/с реализация декабрь 2018	с/с реализация январь 2018
12	180	123	68%	25 шт.	28 шт.
47	190	213	112%	26 шт.	37 шт.
75	385	402	104%	65 шт.	78 шт.
94	180	191	106%	19 шт.	37 шт.
127	180	133	74%	14 шт.	25 шт.



ЛУКОЙЛ

## Лучшие продавцы АЗС за январь



<b>АЗС</b>	<b>Ф.И.О.</b>
<b>АЗС № 12</b>	<b>Захарова А.В.</b>
<b>АЗС № 47</b>	<b>Мыгина М.Ю.</b>
<b>АЗС № 75</b>	<b>Кузнецова С.А., Конюкова Ю.Н</b>
<b>АЗС № 94</b>	<b>Морозова Т. И.</b>
<b>АЗС № 127</b>	<b>Ковина И.В.</b>





**1. Объединяемся в группы с «лучшими продавцами»;**

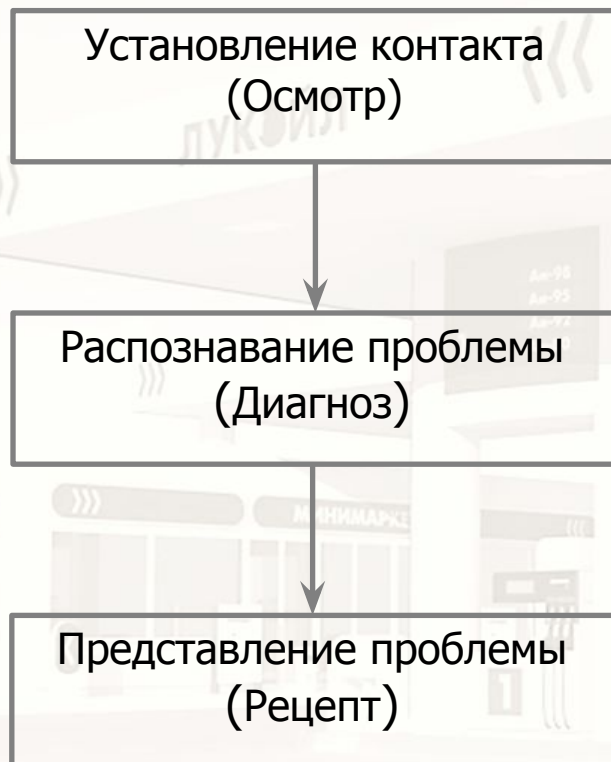
**2. Разрабатываем презентацию «СУПЕРПРОДАВЕЦ»:**

- 5 качеств успешного продавца;
- Отличия в работе (не менее 3х);
- Мотивация;
- «Список литературы».

**3. Презентация группы.**



Основная модель процесса продажи:



Семь качеств профессионального продавца:

1. Внутренне равновесие и позитивная установка;
2. Хороший внешний вид;
3. Полная осведомлённость о товаре;
4. Умение «закреплять» клиента;
5. Умение проводить презентации;
6. Умение убеждать;
7. Самоорганизация;



## Основные качества

## Оценка

1. Внутренне равновесие и позитивная установка –
2. Хороший внешний вид –
3. Полная осведомлённость о товаре –
4. Умение «закреплять» клиента –
5. Умение проводить презентации –
6. Умение убеждать –
7. Самоорганизация –
8. Общая оценка продавца (сумму разделить на 7) -



## Вы «президент» своей компании



- ❑ **Ваша эффективность напрямую зависит от вашего отношения к работе!**
- ❑ **Относитесь к АЗС как к собственной торговой точке, всё что вы делаете на станции, вы делаете для себя;**
- ❑ **Не клиенты влияют на продажи, а продавцы! Именно продавцы формируют тренд!**
- ❑ **Эффект «растущего дерева»;**
- ❑ **Победитель получает всё!**



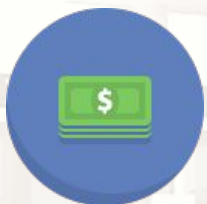
# Почему клиенты покупают?



Желание



Время

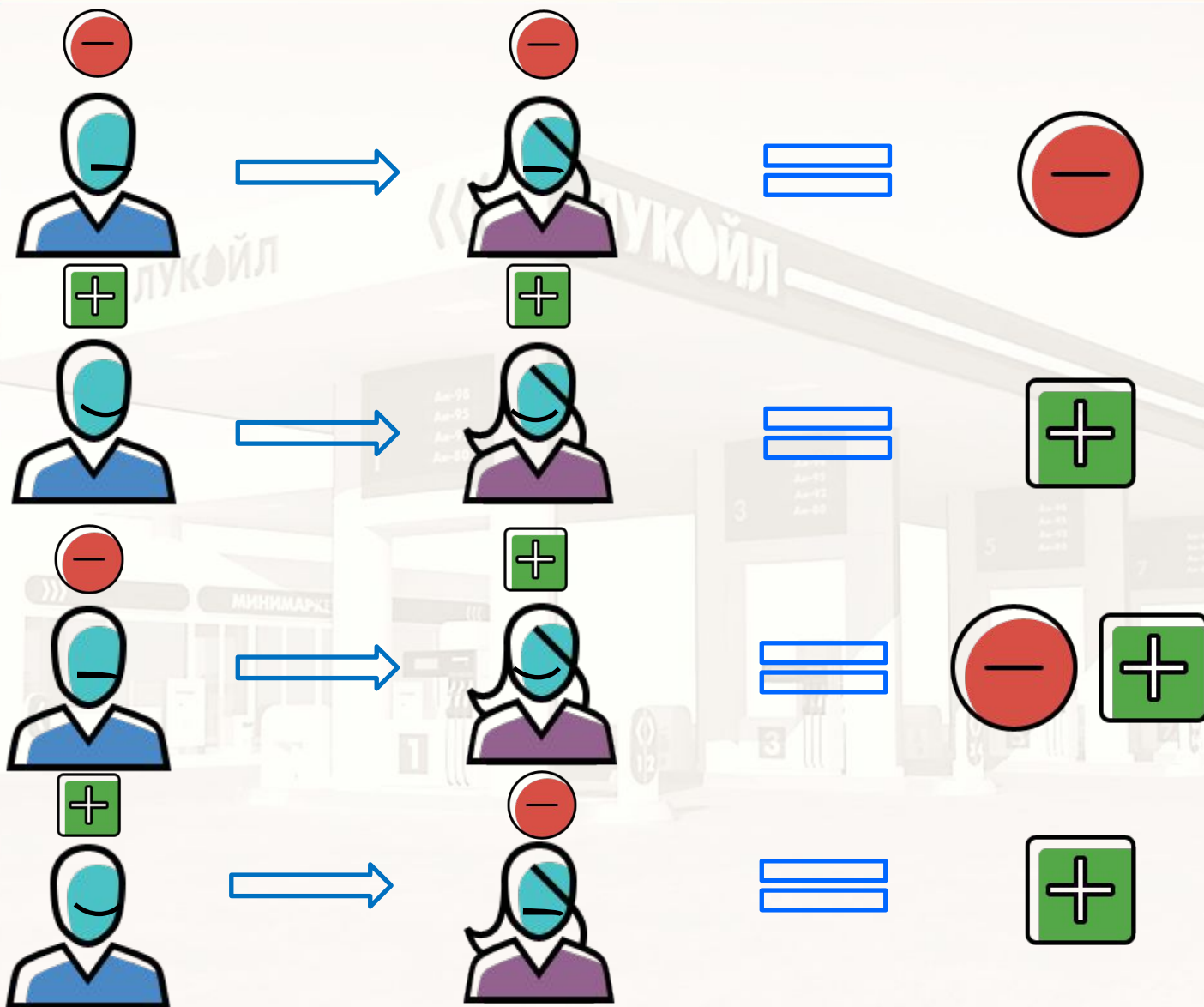


Цена



Условия

# Восприятие «свой-чужой»



## Проговаривать или продавать?



### Проговаривать это:

- Разговаривать с клиентом в формате монолога (скорость);
- Выбирать стратегию избегания: «Ну я же проговорила»;
- Утверждать что «клиенты не берут»;
- Показывать свою зависимость от внешних факторов;
- Ждать рекомендаций и не проявлять инициативу;
- «Плыть по течению»;
- Не развиваться;

Допускается при потоке!

### Продавать это:

- ✓ Разговаривать с клиентом в формате диалога (качество);
- ✓ Выбирать стратегию достижения: «Я смогу, у меня получится!»;
- ✓ Влиять на клиента;
- ✓ Показывать свою независимость от внешних факторов;
- ✓ Проявлять инициативу и искать новые варианты;
- ✓ Вместе с командой достигать целей;
- ✓ Постоянно расти и развиваться;



## Основные возражения:

- Дорого
- Уже поел (выпил кофе)
- Не хочу
- Нет спасибо
- Я спешу

А сколько не дорого?



Фильтр – «ролевое» поведение оператора АЗС при ответе на возражение клиента:

- **Фильтр «Оптимист»;**
- **Фильтр «Специалист»;**
- **Фильтр «Хозяин»;**



## «Лампа Алладина»



План 1080 шт. кофейных напитков  
на месяц;

□ это 36 шт. кофе в сутки

□ это 1,5 шт. кофе в час (при 24 ч)

□ получается 3,3 чашки в час (при 11 ч)

□ получается 5,2 чашки в час (при 7 час)

□ получается 2,5 чашки в час (при 2 операторах)

**А СКОЛЬКО ВОЗМОЖНО НА  
ВАШЕЙ АЗС???**



## Продажи в торговом зале



Классическая продажа (5 шагов):

1. Приветствие;
2. Выявление потребностей;
3. Презентация;
4. Преодоление возражений;
5. Завершение продажи.

Упрощённая схема:

1. Подойти;
2. Поздороваться;
3. Предложить помощь.





## Цель – 100% выполнение плана продаж

Задачи:

**Прирост уровня продаж к предыдущему месяцу, за счёт:**

- Грамотной организации работы торгового зала;
- Эффективной и слаженной работы персонала АЗС;

**Обеспечение бесперебойной работы АЗС, за счёт:**

- Бережливого и правильного использования оборудования АЗС;
- Постоянного мониторинга «проблемных зон» АЗС;
- Своевременной подачи заявок в МС.







# Масла «ЛУКОЙЛ»



**Группа «ЛУКОЙЛ» – лидер российского рынка смазочных материалов.**



# Классификации масел



SAE – классификация вязкости моторных масел;

API – классификация качества, или, вернее сказать, эксплуатационных характеристик масла;

ACEA – европейская классификация, включающая информацию и о сфере применения масла, и о его качестве;

ILSAC – японо-американская система оценки эксплуатационных характеристик масла;

ГОСТ – рождённый ещё в СССР, однако действующий и по сей день российский стандарт моторных масел.

# Виды масел



Вид масла	Способ получения
Минеральное	Переработка нефти
Синтетическое	Органический синтез
Полусинтетическое	Смесь минерального и синтетического базовых масел

# Расчёт температурного режима работы масла



Вид	Значение	Расчёт
<b>Синтетика</b>	<b>40</b>	40-5w=35c 40-0w=40c
<b>П/Синтетика</b>	<b>35</b>	35-5w=30c 35-10w=25c
<b>Минеральное</b>	<b>30</b>	30-10w=20c 30-15w=15c



# Классификация по эксплуатационным свойствам (API)



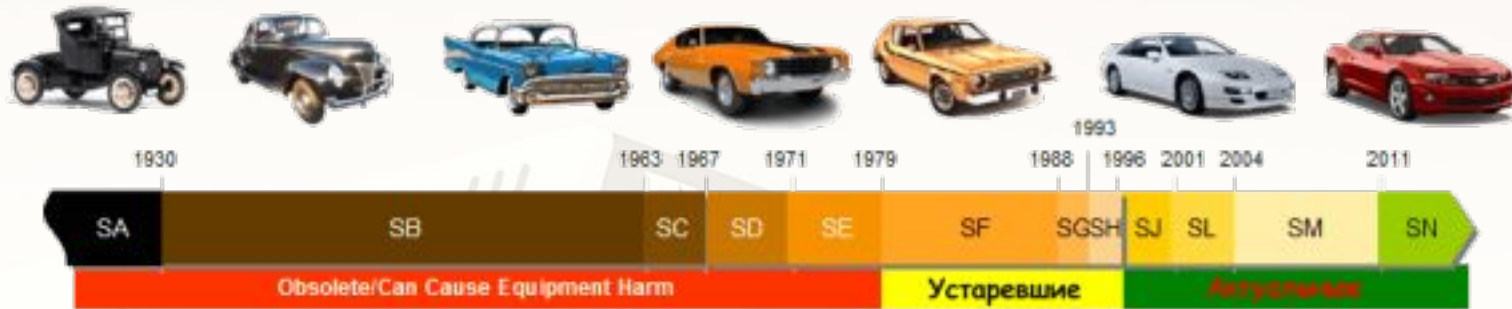
В классификации API масла разделены на группы по уровню характеристик.

**S** для бензиновых двигателей

**C** для дизельных двигателей

S (service) Бензиновые двигатели	Год утверждения	C (commercial) Дизельные двигатели	Год утверждения
SN	2010	CJ-4	2006
SM	2004	CI-4	2002
SL	2001	CH-4	1998
SJ	1996	CG-4	1995
SH	1993	CF-4	1990
SG	1989	CD	1955
SF	1981	CC	1961

# Подбор масел по эксплуатационным свойствам



При проведении консультации необходимо спросить у клиента:

1. Руководство по эксплуатации/сервисная книжка (если нет, можно посмотреть каталог)
2. Марку авто
3. Год выпуска
4. Тип двигателя + что было залито ранее
5. Пробег (состояние двигателя)

# Классификация ГОСТ



Первая буква "**М**" – масло моторное

**8** – зимний класс

**10** – летний класс

Масла ГОСТ разделяются по степени форсированности двигателя, обозначаются заглавными буквами:

**В** - для среднефорсированных двигателей;

**Г** - для сильнофорсированных двигателей;

**Д** - для сильнофорсированных дизельных двигателей, работающих в тяжелых условиях;

Вторым показателем является тип двигателя, для бензинового двигателя

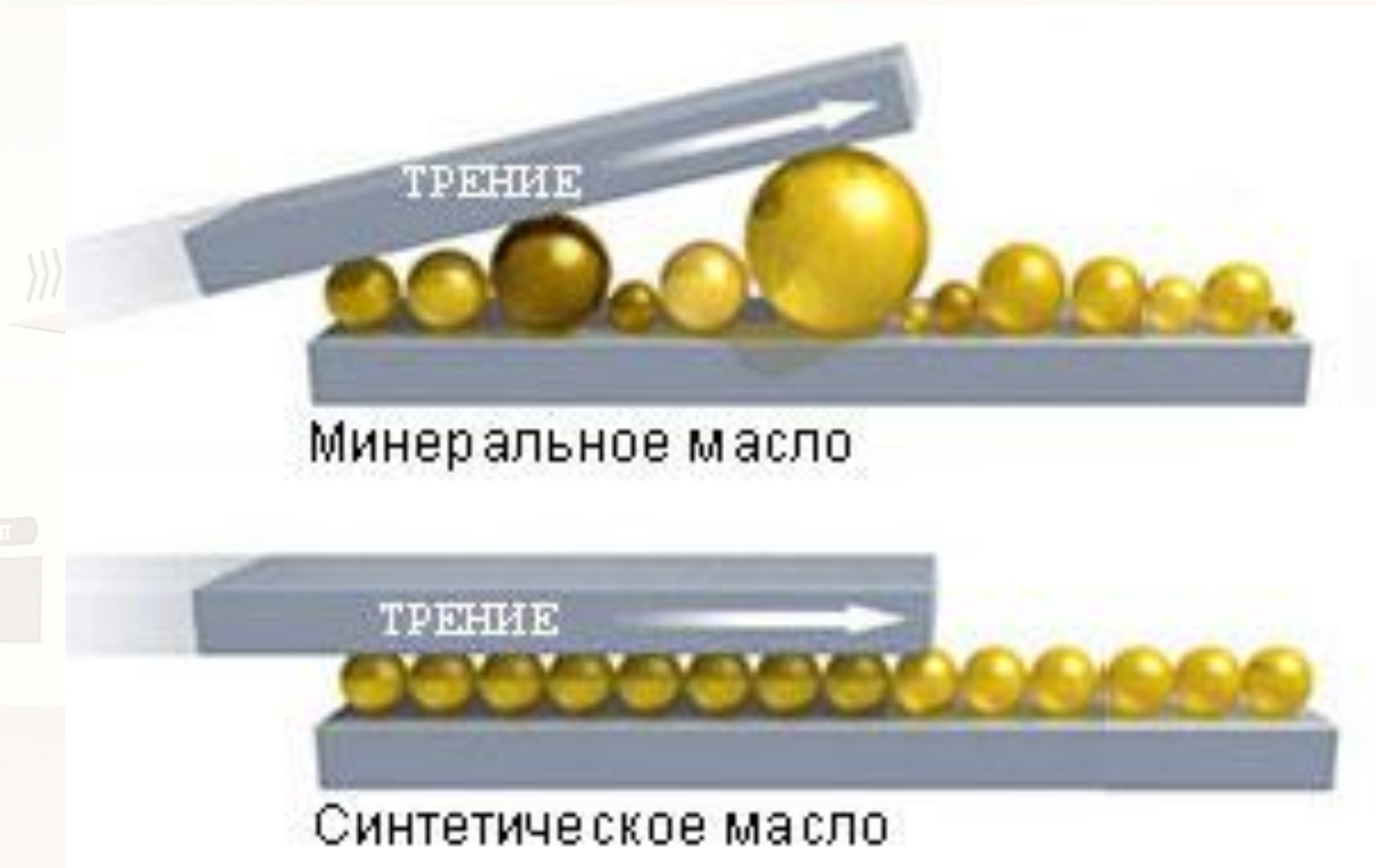
- **1** (например, **Г1**), для дизельного двигателя - **2** (например, **Г2**);

- Буква "**к**" после второго показателя означает, что масло предназначено для сильнофорсированных дизельных двигателей автомобилей КамАЗ и тракторов К-701 (Кировец) **М8Г2к**
- Буква "**м**" обозначает, что масло малозольное, подходит для применения в двигателях с турбонаддувом. **М10Дм**



ЛУКОЙЛ

# Толщина масляной пленки



ИНФОРМАЦИОННЫЙ

4





# Трансмиссионные масла «ЛУКОЙЛ»

**TM-5/GL-5**

75W-90, 80W-90, 85W-90

**TM-4/GL-4**

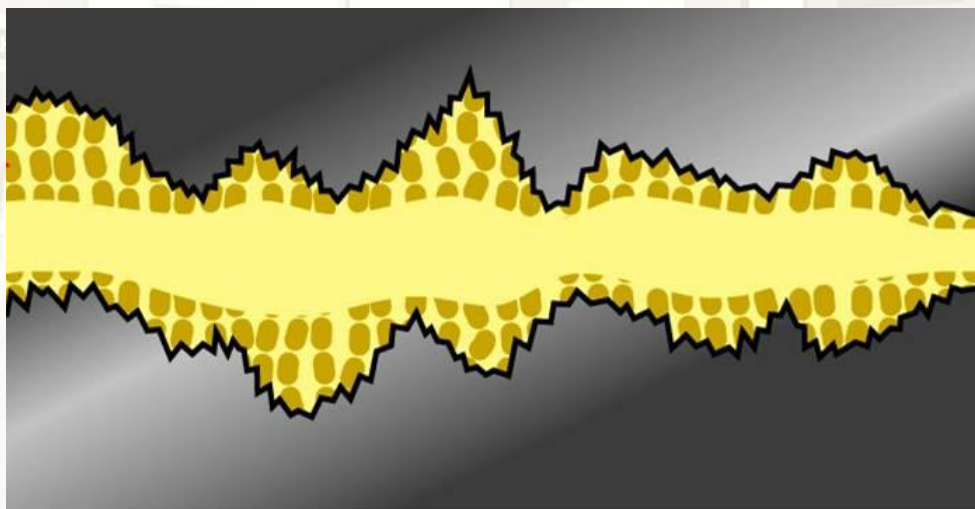
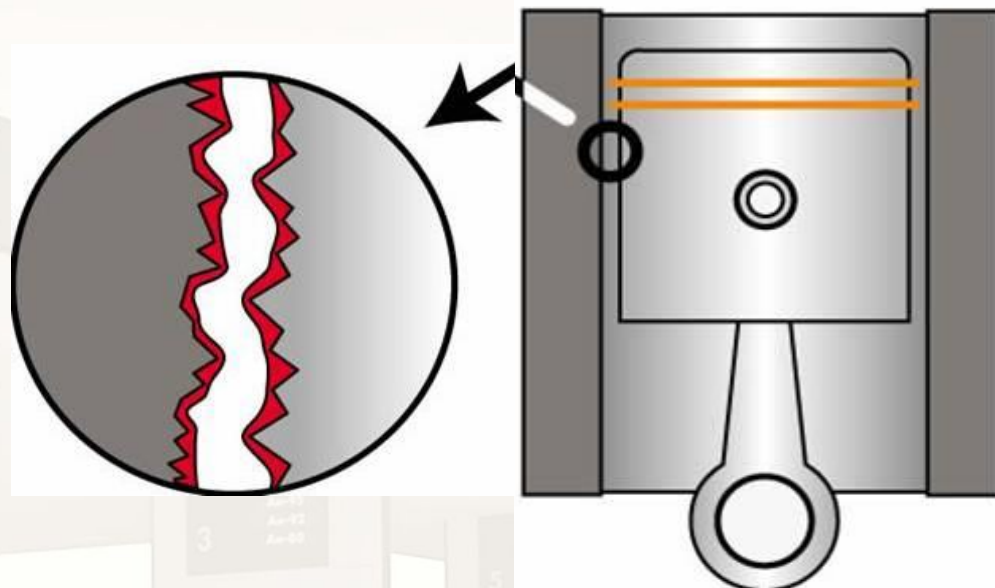
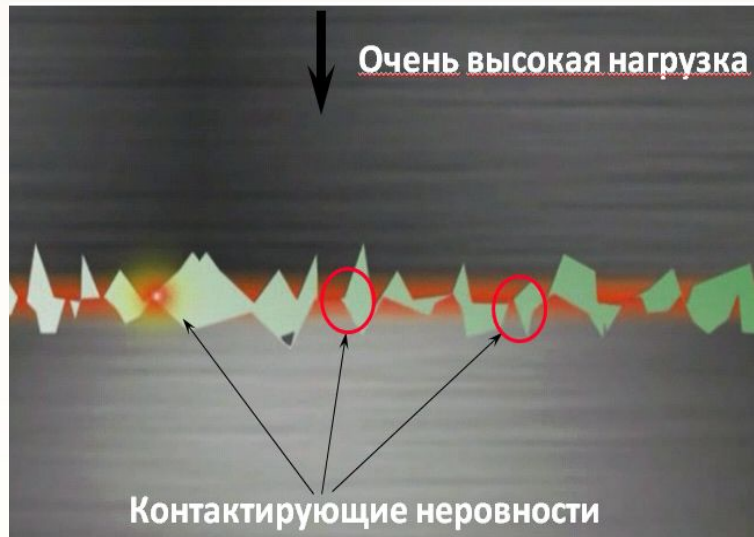
75W-90, 80W-90, 80W-85

**ATF**

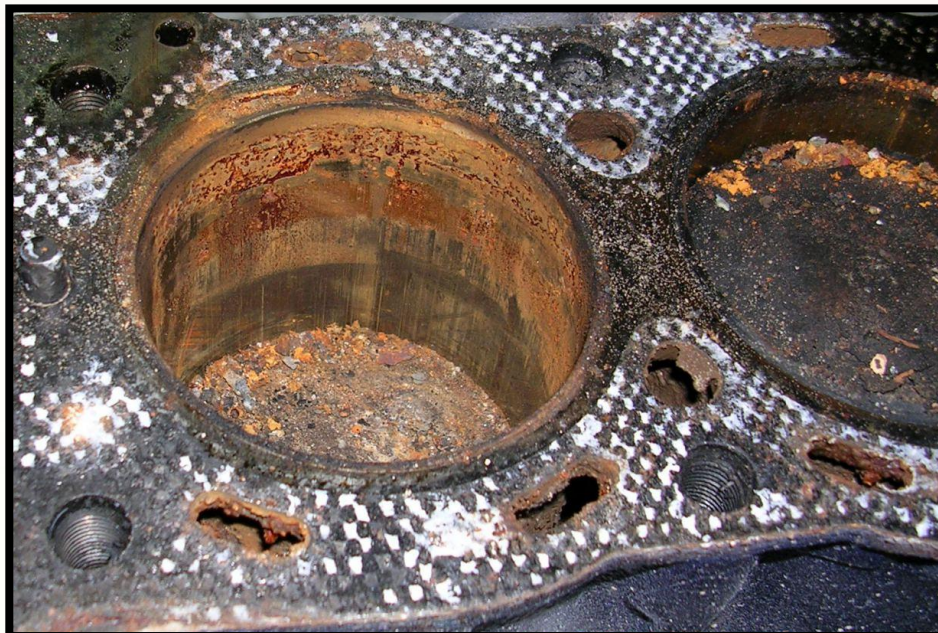
**DEXRON III**



# 1. Смазывающая функция



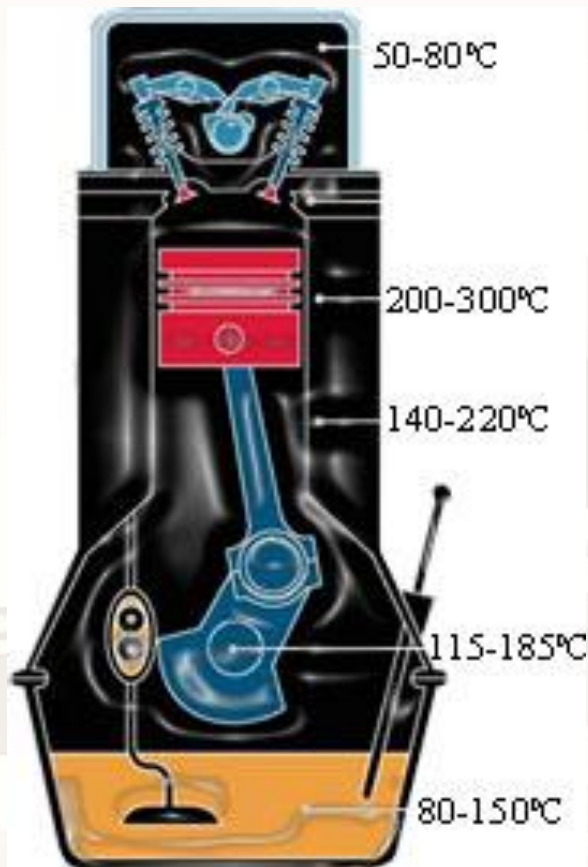
## 2. Защитная функция





ЛУКОЙЛ

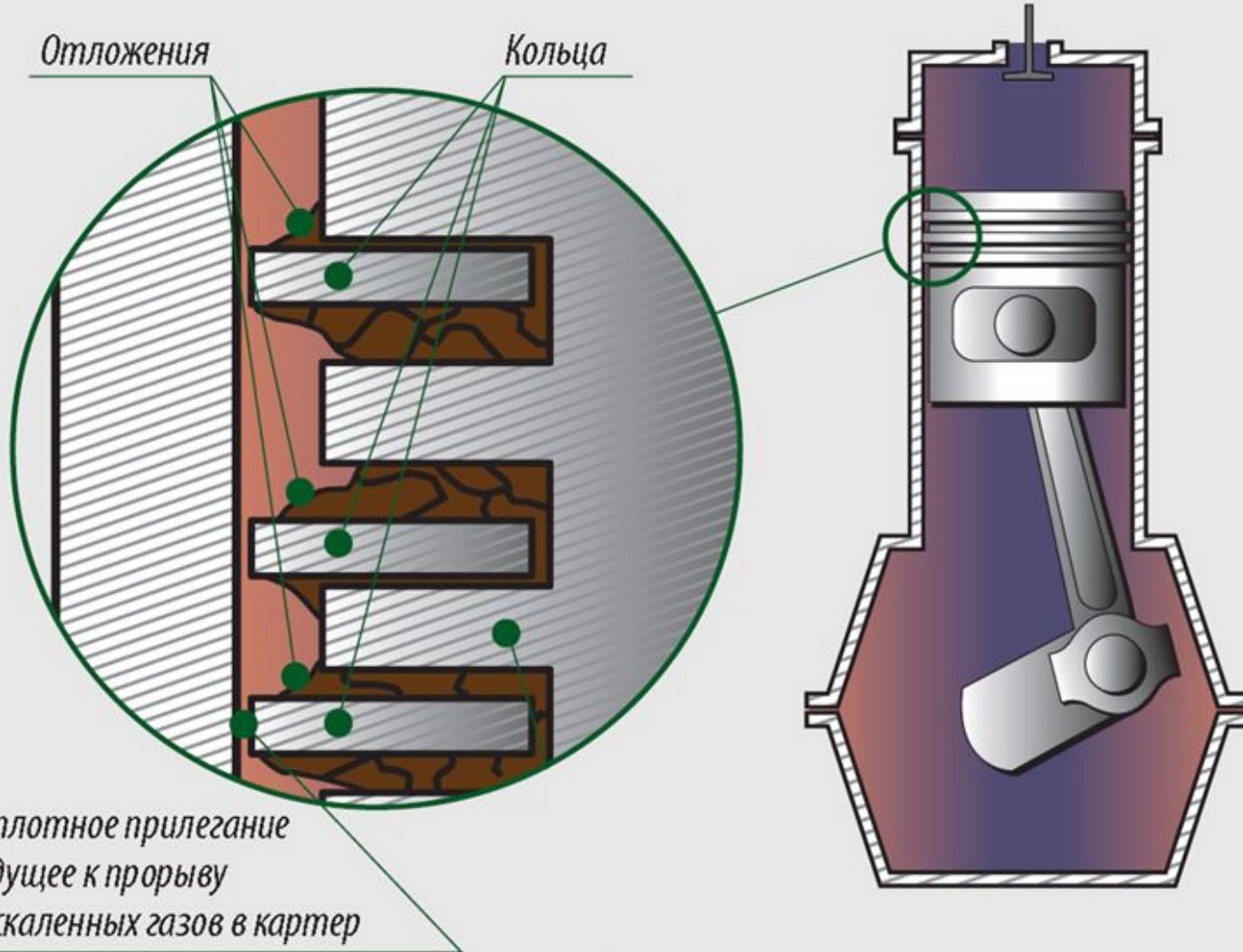
# 3. Терморегулирующая функция



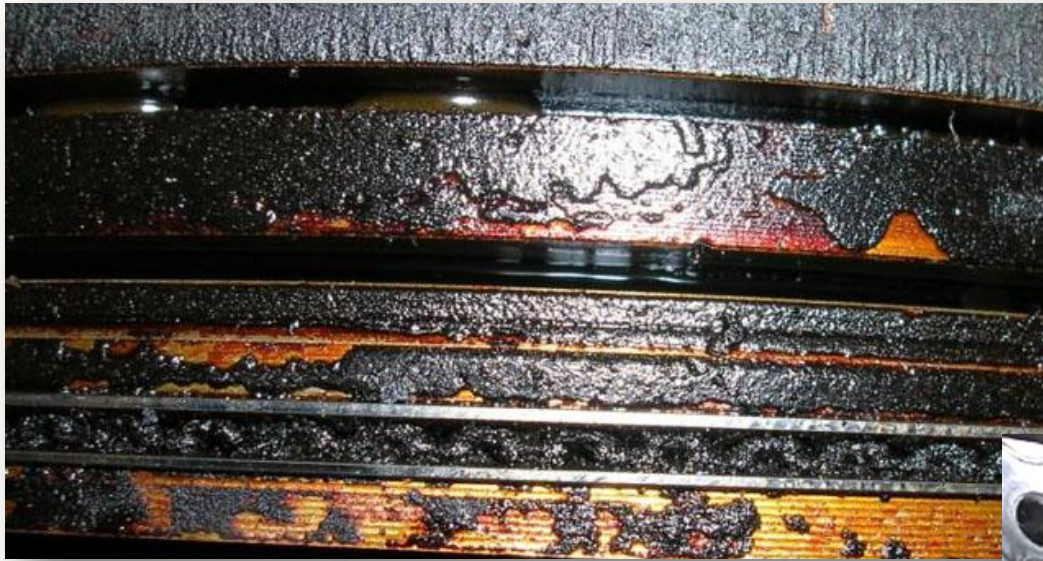


# 4. Моющая функция

## Нагар в камере сгорания



# Нагар



# Мазеподобные отложения



# Мазеподобные отложения



**Допустимо**



**Не допустимо**

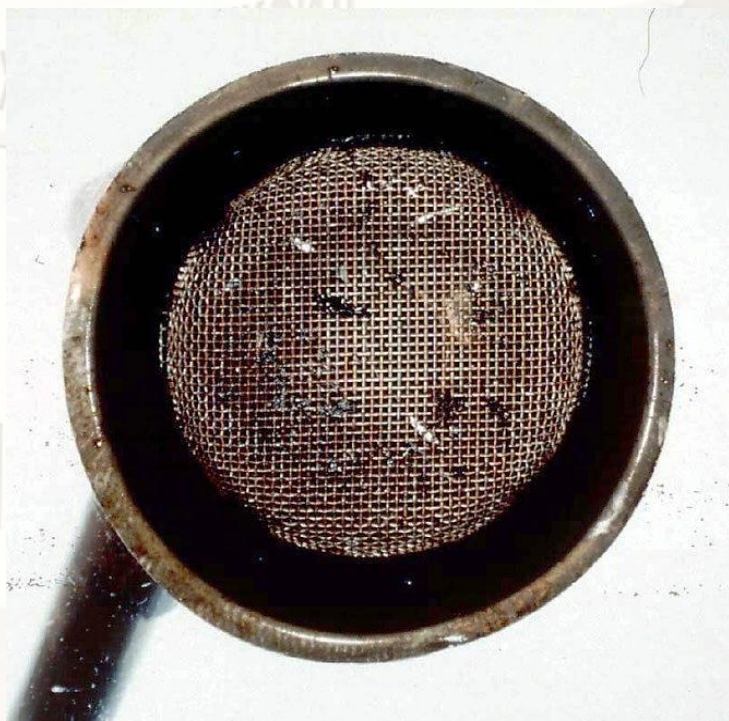




# Накопление отложений на сетке маслоприемника



Приемлемое



Чрезмерное





ЛУКОЙЛ

# 5. ЭКОНОМИЧНОСТЬ



ИНФОРМАЦИЯ

# Промывка двигателя



Промывочное масло



Промывочная жидкость





1. Правило вытянутой руки – товар в прикассовой зоне (из очереди) на АЗС продаётся эффективнее товара расположенного в зале;
2. Правило «Золотая полка» – товар расположенный на уровне глаз, продаётся лучше;
3. Правило «Присутствия» – товара на полке должно быть много, полка должна быть заполнена в глубину полки не менее чем на 3 позиции SKU ;
4. Правило «Эффективной презентации» – товара на полке должен располагаться лицом к покупателю (выкладка желательна не менее 30 см), обязательно наличие актуального ценника. Не допускается наличие дыр в выкладке («Выбитый зуб»);

# Рекомендации при работе с клиентами



## Один или 2 клиента:

- Уменьшаем скорость работы;
- Стараемся задавать открытые вопросы;
- Задаём вопросы о предпочтении клиента (кафе, кофе);
- Подробно рассказываем об акциях;
- Формируем лояльного клиента!

## Очередь от трёх человек:

- Увеличиваем скорость работы;
- Стараемся задавать закрытые вопросы (возьмете с собой горячий напиток);
- Предложение в формате «выбор без выбора»;
- Выдаём буклеты по ФА;
- Второй оператор на доготовке, предлагает товар в «очередь»;
- Работаем на поток!

# Виды кофейных напитков



## ЭСПРЕССО



Классический,  
бодрящий напиток

## АМЕРИКАНО



Меньше крепости  
чем в эспрессо,  
без горечи

## КАПУЧИНО



Молоко смягчает  
вкус и  
насыщенность

## ЛАТТЕ



Двойная порция  
молока делает  
напиток совсем  
легким

## ГОРЯЧИЙ ШОКОЛАД



Хорошая  
альтернатива для  
тех, кто не пьет кофе,  
подходит для детей



# Практикум



- - проверка оператором АЗС сопроводительных документов (ТТН, ТН, свидетельство о поверке АЦ, путевой лист и паспорт продукции на доставленный продукт);
- - подготовка к сливу нефтепродуктов (открытие/закрытие на площадке слива нефтепродуктов задвижек резервуаров аварийного пролива и отвода дождевых вод соответственно, проверка наличие свободной емкости в резервуаре для приема нефтепродукта);
- - проверка фактическое наличие и соответствие номеров постоянных и временных пломб, установленных на АЦ, записи в ТТН, их целостность и установку, исключающую доступ к нефтепродукту (несанкционированному сливу нефтепродукта в период транспортировки);
- - сверка фактического уровня взлива нефтепродукта в секциях АЦ относительно планки с данными, указанными в ТТН;
- - проверка правильности подсоединения водителем сливного рукава секции АЦ к сливной муфте трубопровода резервуара (соответствие марки нефтепродукта секции (сливного устройства) и резервуара);
- - предоставление разрешения водителю на слив нефтепродукта из секции АЦ;
- - обеспечение постоянного контроля за ходом слива нефтепродукта и уровнем заполнения резервуара, не допуская переполнения или разлива нефтепродукта;
- - определение объема и массы фактически принятого продукта, после отстоя и успокоения нефтепродукта в резервуаре;
- - оформление документов по приему нефтепродуктов («Акт приемки нефтепродуктов по количеству в автомобильных цистернах на АЗС №   », отметка в ТТН, ТН, путевом листе о времени окончания слива нефтепродукта(ов) с указанием должности, ФИО, подписи и печати АЗС.



ЛУКОЙЛ



Спасибо за внимание!

Территориальный менеджер  
Баев Николай Владимирович