

Питання анкети до номінацій «АЗС року 2025»

Зручна АЗС

1. Логіка розміщення зон (надайте детальний опис)

- Як на вашій АЗС забезпечено функціональність приміщень, за якою логікою проведено планування приміщень?
- Розкажіть, як спроектовані зони: торгова, касова, зона кафе, кавова, очікування, відпочинкова, санітарна та інші, щоб відвідувачам було зручно орієнтуватися, пересуватися й користуватися всіма сервісами.
- Чи змінювали ви планування після відкриття?
- Що стало тригером для змін?
- Які елементи простору найбільше впливають на комфорт користування?

2. Ландшафтний дизайн (надайте детальний опис)

- Яким чином на вашій АЗС реалізовано ландшафтний дизайн?
- Розкажіть про підхід до озеленення, догляду за територією, підтримання чистоти та зовнішній вигляд будівлі.
- Чи використовуєте ви сезонне озеленення або декоративні елементи?
- Як інтегровані в територію додаткові послуги та сервіси?
- Чи були оновлення фасаду або благоустрою за останній рік?

3. Зони відпочинку (надайте детальний опис)

- Які зони відпочинку передбачено у вашому комплексі — які розташовані усередині, які наявні зовні на прилеглій території, як вони розташовані?
- Розкажіть про наявні рішення для різних категорій відвідувачів (водії, пасажери, діти, люди з особливими потребами, тощо).
- Чи є у вас тераса, літні меблі, спортивні або дитячі зони?
- Як ви адаптуєте зони відпочинку до сезонів або погодних умов?
- Чи є зона для очікування в приміщенні (наприклад: зона із розетками, Wi-Fi, зручними меблями)?
- Скільки паркомісць передбачено на території АЗС?

4. Які безбар'єрні технології впроваджені в АЗС (надайте детальний опис)

- Яким чином ваша станція враховує потреби людей з особливими потребами, людей з інвалідністю, батьків з дітьми та людей похилого віку?
- Розкажіть про елементи безбар'єрності — від під'їздів і входів, ширина проходів, як враховані норми для маломобільних груп населення в санвузлах та сервісних зонах.
- Чи облаштовано пандуси, тактильні елементи, понижені каси або кнопки виклику персоналу?
- Чи є спеціально обладнаний санвузол для маломобільних груп?
- Як у вас враховано потреби батьків із візочками та маленькими дітьми?
- Чи проходить персонал навчання щодо обслуговування таких клієнтів?

5. Додаткові послуги та сервіси наявні на АЗС (надайте детальний опис)

- Які додаткові послуги доступні на вашій станції, крім заправки паливом й магазину супутніх товарів?
- Розкажіть про наявні сервіси на кшталт мийки, СТО, підкачування шин, пілососу, тощо.
- Як вони інтегровані в щоденне користування клієнтів?
- Хто є виробником та постачальником обладнання, який тип мийки використовується (портальна, тунельна, ручна, самообслуговування) та скільки є місць?
- Розкажіть, чи є інноваційні або унікальні для вашої мережі послуги (наприклад, душові кабінки, пральні машини, капсульний готель, ігрові консолі, книга відвідувачів, буккросінг, зарядка та обмін павербанків, автомат для чищення взуття, банкомат, валютномат, точка видачі товарів Епіцентру, точка видачі товарів НР, вендингові автомати продажу, точки обміну валюти, пункт видачі хімчистки, обмін балонами з LPG, або інше)

Технологічна АЗС

1. Технології самообслуговування (надайте детальний опис)

- Які рішення для самообслуговування впроваджено на вашій станції?
- Розкажіть про функціонування, постачальника та кількість кас самообслуговування, ПРК із безконтактною оплатою, кавоавтоматів або інших digital-інструментів для клієнтів.
- Чи можуть клієнти заправитися паливом й оплатити послуги без участі оператора?
- Які сервіси самообслуговування є найбільш затребуваними серед відвідувачів?

2. Інфраструктура для електромобілів (надайте детальний опис)

- Чи є на вашій станції електрозарядна інфраструктура? Яка саме?
- Розкажіть про кількість зарядних станцій, постачальника, потужність, зручність розташування та доступність для клієнтів.
- Які саме типи роз'ємів доступні?
- Чи працюють зарядки 24/7?
- Чи є онлайн-моніторинг доступності?
- Як клієнт оплачує зарядку — через застосунок, термінал чи інші способи?
- Чи передбачено інструкцію, навігацію, зону очікування поблизу зарядки?
- Чи можлива попередня бронь часу зарядки?

3. Альтернативна енергетика (надайте детальний опис)

- Які рішення з альтернативної енергетики впроваджено на вашій станції?
- Розкажіть про наявність сонячних електростанцій, генераторів, акумуляторів або інших джерел резервного та «зеленого» живлення.
- Яку частину потреб станції покриває СЕС і чи є накопичувачі енергії?
- Хто є постачальником та виробником обладнання?
- Яка кількість цих елементів?
- Як використання альтернативної енергії впливає на витрати або екологічний імідж?

4. Цифровізація простору (надайте детальний опис)

- Як на вашій АЗС реалізовано цифрові рішення для інформування клієнтів?
- Розкажіть про використання digital signage: екранів у торговельному залі, на фасаді або біля колонок, а також про типи інформації, яку вони транслюють.
- Чи використовуються екрани для реклами товарів, меню, акцій або сервісів? ➡ Скільки та де саме розміщені інформаційні дисплеї — і як це впливає на взаємодію з клієнтом?
- Чи змінюється контент залежно від часу доби або сезону?

5. Мобільний застосунок (надайте детальний опис)

- Який функціонал реалізовано у вашому мобільному застосунку?
- Розкажіть, як клієнти можуть за допомогою застосунку керувати заправкою, купувати товари чи послуги, отримувати бонуси або користуватися іншими сервісами АЗС.
- Які саме послуги доступні: замовлення кави, мийки, перегляд чеків, знижки тощо?
- Наскільки активно клієнти користуються застосунком і як ви стимулюєте це?
- Чи оновлюєте функціонал відповідно до нових потреб користувачів?
- Скільки клієнтів уже завантажили застосунок?
- Скільки клієнтів уже завантажили застосунок і який відсоток серед них є активними?

Найсмачніша АЗС

1. Скільки позицій в меню? (надайте детальний опис)
 - Яке різноманіття страв представлено у вашому меню?
 - Розкажіть про кількість позицій, категорії страв (гарячі, холодні, десерти, готові набори тощо) та кількість позицій в кожній категорії, а також про принципи формування асортименту.
 - Скільки страв постійно доступно в меню і як часто ви його оновлюєте?
 - Чи є лімітовані новинки — опишіть, які саме.
 - Які категорії користуються найбільшим попитом?
 - Чи є меню для дітей і з чого воно складається?
 - Хто формує меню — центральний офіс, шеф-кухар чи локальні команди?
2. Візуалізація страв (надайте детальний опис)
 - Як ви презентуєте страви на станції?
 - Розкажіть, чи використовуєте електронне або паперове меню, фото страв, екрани, вітрини та як це впливає на вибір клієнта.
 - Чи всі страви мають візуальне представлення — фото, іконки або відео?
3. Які ексклюзивні позиції присутні в меню (надайте детальний опис)
 - Які унікальні або ексклюзивні страви є у вашому меню?
 - Розкажіть, чим вони відрізняються від стандартного асортименту на АЗС і як ви формуєте такі позиції.
 - Чи є страви, які доступні тільки у вас (власні рецепти, локальні продукти, колаборації)?
 - Хто розробляє ці позиції — шеф-кухар, партнер чи ваша команда?
 - Чи проводите ви експерименти з оригінальними смаками або форматами подачі?
 - Які унікальні страви користуються найбільшим попитом?
 - Чи планується розширення ексклюзивного сегмента меню?
4. Сезонне меню (надайте детальний опис)
 - Чи впроваджуєте ви сезонне меню на станції?
 - Розкажіть, як часто воно оновлюється, які страви входять до сезонних пропозицій і як вони впливають на інтерес клієнтів.
 - Які сезонні акценти ви пропонуєте?
 - Хто формує сезонне меню — шеф-кухар, партнер, центральний офіс чи ваша команда?
 - Чи змінюються порції, інгредієнти або формат подачі залежно від пори року?
 - Які сезонні страви були найбільш популярними цього року?
 - Чи використовуєте сезонне меню для тестування нових позицій перед запуском у постійне?
5. Які на АЗС присутні страви альтернативного харчування (надайте детальний опис)
 - Чи враховано у вашому меню потреби клієнтів із особливими харчовими запитами — зокрема веганів, вегетаріанців, людей із харчовими обмеженнями або релігійними переконаннями?
 - Розкажіть, які саме страви або формати харчування для них доступні.
 - Які категорії альтернативного харчування присутні в меню і скільки таких позицій?
 - Чи маркуєте ви страви (веганські, безглютенові, безлактозні, халяль, тощо)?
 - Чи проводилися опитування або аналіз попиту на такі опції?
 - Чи планується розширення асортименту в цьому напрямі?

Найкавовіша АЗС

1. Різноманітність видів (надайте детальний опис)

- Яке різноманіття напоїв представлено на вашій станції?
- Розкажіть про асортимент гарячих і холодних напоїв, сезонні пропозиції та підхід до формування меню напоїв.
- Скільки видів гарячих і скільки холодних напоїв є у постійному меню?
- Хто формує меню напоїв — це централізоване рішення чи воно залежить від конкретної станції?
- Які напої є хітами продажів у різні сезони?
- Чи оновлюється рецептура або подача напоїв з урахуванням трендів чи побажань клієнтів?

2. Які оригінальні напої пропонує АЗС? (надайте детальний опис)

- Чи є у вашому меню ексклюзивні або авторські напої, які вирізняють вашу станцію серед інших?
- Розкажіть, які саме це напої, як вони створювалися і що робить їх особливими.
- Чи маєте власні рецепти кави або сезонних міксів?
- Хто розробляє ці напої — бариста, шеф-кухар чи центральна команда?
- Чи були колаборації з брендами, шефами або спеціальні лімітовані випуски?
- Як клієнти реагують на ці напої?
- Чи плануєте найближчим часом нові авторські позиції?

3. Які альтернативи та додаткові опції присутні на АЗС (надайте детальний опис)

- Які альтернативи та додаткові опції доступні клієнтам під час замовлення напоїв?
- Розкажіть про вибір типу кави (арабіка/робуста, безкофеїнова), молока (рослинне, безлактозне тощо.), сиропів, додавання льоду тощо.
- Як це дозволяє персоналізувати замовлення?
- Хто постачає ці опції?
- Наскільки вони популярні і як ви їх просуваєте?

4. Якість води (надайте детальний опис)

- Яку воду ви використовуєте для приготування напоїв на вашій станції?
- Розкажіть, чи це привізена бутильована вода, чи локально очищена, та які стандарти або системи контролю якості при цьому застосовуються.
- Яку фільтраційну систему ви використовуєте на місці (зворотній осмос, вугільні фільтри тощо)?
- Як часто проводиться сервісне обслуговування фільтрів та хто є їхнім постачальником?
- Як забезпечується стабільна якість води у випадку збоїв у водопостачанні?

5. Кавовий куток (надайте детальний опис)

- Опишіть який кавоавтомат використовує ваша АЗС.
- Розкажіть наскільки зручно клієнту користуватися кавовим кутком на вашій станції.
- Опишіть розташування кавоавтомата, доступність брендovаних аксесуарів (цукор, вершки, серветки, кришки, мішалки), стаканчиків та логіку організації простору.
- Чи інтуїтивно зрозуміло, як користуватись кавоавтоматом? Чи є інструкції?
- Який тип посуду ви пропонуєте (паперовий, із термоізоляцією, багаторазовий)?
- Чи доступна функція «налити у свою чашку»?
- Чи є поруч смітник?

Цікава АЗС

1. Унікальні автоматизовані рішення відпуску пального (надайте детальний опис)
 - Які сучасні або унікальні технології ви використовуєте для автоматизації процесу заправки?
 - Розкажіть про безконтактну оплату, можливість бронювання обсягу пального, віддалене керування бронюванням, роботизовану торгівлю або інші рішення, що спрощують клієнтський досвід.
 - Як реалізовано можливість клієнта взагалі не контактувати з персоналом? Які програмні продукти забезпечують таку можливість.
 - Які з automated self-service ви вважаєте унікальними?
2. Зазначте, який Self-service retail впроваджений для продажу непаливних товарів? (надайте детальний опис)
 - Чи має ваша станція можливість безконтактного розрахунку, без відвідування прикасової зони? Які варіанти доступні на АЗС: вендингові автомати, валютюмати чи банкомати, поштомати, смарт-шафи, автомати з їжею, роботизована видача товарів, тощо.
 - Розкажіть, як це працює, які способи оплати доступні та як це спрощує обслуговування клієнтів. Який відсоток продажів здійснюється через PAY BOX?
 - Наскільки стабільно працює ця функція? Який найбільший та найменший відсоток безвідмовної роботи ви фіксували?
 - Чи активно клієнти користуються цією можливістю покупки через PAY BOX, або інші системи роботизованого продажу?
 - Як інтегровані роботизовані продажі в маркетинг бренду? Як ви заохочуєте клієнтів до збільшення роботизованих продажів?
3. Інтегрований простір сервісів нового покоління або центр мобільності та людського комфорту (надайте детальний опис)
 - Як створено на станції сучасний мультифункціональний простір для різних потреб клієнтів? (перелічіть елементи системи мобільності та цифрової інтеграції)?
 - Розкажіть про поєднання традиційних та сервісів нового покоління: кавового бару, лаундж-зони, тераси, зарядки гаджетів, зарядки автомобіля, міні-коворкінгу, вендингова зона, спортивні та дитячі зони тощо.
 - Чи є можливість зручно попрацювати або перепочити в дорозі (місця з розетками, Wi-Fi, зручні меблі, переговорні кімнати, тощо)?
 - Як облаштовано зону для перебування дітей на відкритому майданчику, у приміщенні станції (забезпечена безпека, ігрові та розвиваючі елементи, тощо)?
 - Як організовано терасу або зовнішню зону для відпочинку, які елементи зручності впроваджені? Чи наявне окреме стилістичне оформлення?
 - Які елементи простору, або сервіси є справжньою «родзинкою» вашої станції та створюють особливе відчуття?
4. Екологічні технології та енергетична ефективність (надайте детальний опис)
 - Які екологічні рішення та технології енергоефективності впроваджено на станції?
 - Розкажіть про використання сонячних панелей, зарядок для електрокарів (кількість, потужність, виробник, постачальник), зазначте, яку кількість потреб в ЕЕ покривають власне виробництво?
 - Які екологічні матеріали або системи використані на АЗС? Чи використовуєте конструкції «зелених» дахів, систем роздільного збору сміття, збору води та повторного очищення води тощо.
 - Які будівельні або оздоблювальні матеріали обиралися з міркувань «екологічності»?
 - Як клієнти інформуються про екологічні складові комплексу, наприклад про правила роздільного збирання сміття?
5. Стилiстичне зовнішнє/внутрішнє оформлення (надайте детальний опис)
 - Яким чином оформлення вашої станції (як зовнішнє, так і внутрішнє) підкреслює її концепцію?
 - Розкажіть про дизайн, логіка простору використані стилістичні рішення, оформлення торговельної зали, або підбір супутніх товарів підсилюють загальну атмосферу простору.
 - Який стиль або концепція покладені в основу оформлення (мінімалізм, лофт, національні мотиви тощо)?
 - Чи є в оформленні авторські або нестандартні рішення (декор, меблі, вивіски, тощо)?
 - Чи змінюється декор залежно від сезону, свят або акцій?
 - Хто розробником дизайну та виконавцем зовнішнього оздоблення?