



GEBRUIKSTRATEGIEËN: 5 TYPEN TANKERS ➤



CONSUMENT CENTRAAL IN HET TANKSTATION



Wilt u online en in uw tankstation het verschil maken?
Lees op de volgende bladzijden welke typen tankers er zijn en hoe u hen verleidt bij u te tanken.



Benieuwd naar de verschillende typen autowassers?
Kantel de brochure en ontdek hoe u de relatie met de verschillende autowassers persoonlijker kunt maken.



TANKEN: VERPLICHTE STOP OF PRETTIGE ONDERBREKING?

Tanken is een absolute noodzaak, negeren is geen optie. Dat geldt voor iedereen, elektrische rijders uitgezonderd. De manier waarop consumenten tanken ervaren, loopt echter behoorlijk uiteen. Voor de een voelt het als een verplichte stop, voor de ander is het een welkome onderbreking. En soms geeft het mensen ook een prettig gevoel om weer een volle tank te hebben omdat het een stuk vrijheid geeft. Ook de duur van de onderbreking verschilt per consument. Sommige consumenten willen zo snel mogelijk weer door, terwijl anderen er de tijd voor nemen.

Weet u welke consumenten gebruikmaken van uw tankstation en wat zij van u verwachten? BOVAG helpt u graag door inzicht te geven in het gebruik en de beleving van tankstations. Daarom is er een kwalitatief gebruikersonderzoek gedaan, waarvoor 150 deelnemers zijn uitgenodigd om online opdrachten te maken en ervaringen te delen.

In deze brochure vindt u de belangrijkste conclusies. We laten we u vanuit consumentenperspectief naar uw eigen tankstation kijken, zodat u in de toekomst nog beter kunt inspelen op de wensen van uw klant.

INHOUD

▶ Hoe kiest een consument?	4
▶ Bemand versus onbemand	5
▶ 5 typen tankers	8
▶ Randacht voor spanning tussen tanken en duurzaamheid	16
▶ Welk type tanker past bij uw bedrijf?	18
▶ Conclusie	20

HOE Kiest een consument?

NIET VERRASSEND, MAAR WEL BELANGRIJK ZIJN DE FACTOREN OP BASIS WAARVAN EEN CONSUMENT VOOR EEN BEPAALD TANKSTATION Kiest:

- ➔ Op basis van prijs;
- ➔ Faciliteiten om te pauzeren (bijvoorbeeld een toilet of de mogelijkheid om even te bewegen en eten/ drinken);
- ➔ Aanbod van producten/diensten (extra services):
 - Gericht op de auto en/of reis (bijvoorbeeld een wasstraat, wasproducten, een stofzuiger en auto-onderdelen);
 - Gericht op de bezoeker (bijvoorbeeld snacks, drinken, boodschappen of een pakket kunnen ophalen);
- ➔ De mogelijkheid om te kiezen: service of snelheid?:
 - Denk bijvoorbeeld aan 'pinnen bij de pomp' of een 'fast lane' voor snelle tankers;
- ➔ Spaaracties (klantbezoek belonen);
- ➔ Bereikbaarheid (dicht bij huis of op de route).

MINSTENS ZO BELANGRIJK IS HET OM TE WETEN WAAROM EEN CONSUMENT WEGBLIJFT. WAT ZIJN DE BARRIÈRES VOOR EEN CONSUMENT?

- ➔ Een (te) hoge prijs;
- ➔ Beperkte openingstijden;
- ➔ Te weinig ruimte bij de pomp (parkeren bij de pomp en uitrijden als er meerdere auto's achter elkaar staan);
- ➔ Een beperkt aanbod diversiteit brandstoffen;
- ➔ Onvriendelijk of traag personeel;
- ➔ Weten dat je moet wachten voordat je aan de beurt bent;
- ➔ Bereikbaarheid (als omrijden niet de moeite is, blijft de consument weg).



KIEZEN

BEMAND VERSUS ONBEMAND

Het aantal onbemande tankstations is de afgelopen jaren fors toegenomen. In totaal zijn er in Nederland ruim 4.100 tankstations, waarvan een kleine 2.000 onbemand.

SNELHEID EN PRIJS

Snelheid en prijs zijn voor consumenten de belangrijkste redenen om voor een onbemand tankstation te kiezen. Service is de belangrijkste reden om juist voor een bemand tankstation te kiezen. Tot zover allemaal bekend en niet verrassend, maar er zijn meer redenen voor consumenten om voor het een of juist voor het ander te kiezen. We zetten de voor- en nadelen van bemande en onbemande tankstations voor u op een rij. Het gaat hierbij niet om de waarheid, maar om de perceptie van de consument.

ONBEMANDE TANKSTATIONS

Voordelen:

- ⊕ Snelheid;
- ⊕ Prijs;
- ⊕ Geen poespas (daardoor wordt de prijs hoger of de snelheid lager).

Barrières:

- ⊖ Een onveilig gevoel. Onbemande locaties geven vooral vrouwen 's avonds laat/in het donker een onveilig gevoel. Dit is een concrete reden om het tanken uit te stellen (andere locatie zoeken of een ander moment). Daarom is voldoende verlichting van essentieel belang;
- ⊖ Geen verfrissingsmogelijkheden (vaak ook geen automaat voor een snelle verfrissing);
- ⊖ Geen toilet aanwezig (kan overigens ook positief zijn, want er zijn dus ook geen vieze toiletten die niet schoongemaakt worden).

ONBEMAND



BEMANDE TANKSTATIONS

Voordelen:

Gericht op de consument ('even bijtanken'):

- ⊕ Functionele service (snacks, eten en drinken);
- ⊕ Fun (bijvoorbeeld tankhoeveelheid afronden op aantal liters of gerichte prijs, daar een spelletje van maken);
- ⊕ Sociaal moment of een moment voor jezelf;
- ⊕ Moment om in contact te komen met anderen (bij het bestellen, bij het betalen of met andere bezoekers);
- ⊕ Tijd voor ontspanning (even bewegen, een andere houding aannemen, de kinderen wat afleiding geven, kijken wat de winkel heeft, et cetera).

Gericht op de auto:

- ⊕ De auto onderhouden;
- ⊕ Bandenspanning, ramen schoonmaken, interieur stofzuigen en/ of snel de auto wassen.

Barrières/teleurstellingen:

- ⊖ Geen fris toilet;
- ⊖ De stofzuiger werkt niet of slecht (en dan ook nog moeten betalen);
- ⊖ Vies water voor het schoonmaken van de ramen (ramen zijn na het poetsen juist viezer);
- ⊖ Betalen voor het controleren van de bandenspanning (als deze werkt);
- ⊖ Papierdispensers zijn leeg of handschoenen zijn op;
- ⊖ Onvriendelijk personeel;
- ⊖ Beperkt/niet aantrekkelijk winkelassortiment;
- ⊖ De winkelprijzen zijn niet marktconform (duidelijk duurder);
- ⊖ Ongewenste aanbiedingen bij de kassa.

IMPULS BIJ KASSA NIET AANTREKKELIJK

Veel tankstations doen aan cross-selling bij de kassa. Dit verkoopmoment wordt echter veelal niet gewaardeerd. Dat heeft verschillende redenen:

- ➔ Klanten vinden het niet relevant ("Als het interessant is voor mij, pak ik het ZELF wel");
- ➔ Het wordt als opdringerig ervaren ("Ik wil alleen tanken en door");
- ➔ Het wekt irritatie op ("Het gemaakte toontje irriteert mij. De ene kassabediende zegt het gemaakt (bah) en de andere zegt het heel eerlijk chagrijnig (ook bah)");
- ➔ Het bewust verleiden tot impulsaankopen voelt niet goed: "Dat wil ik niet bij een supermarkt en ook niet bij een tankstation";
- ➔ Het gaat veelal om onverantwoorde keuzes ("Het is vaak snoep of chocolade").

Desondanks gaan sommige tankers er wel op in, omdat de aanbiedingen bij de kassa vaak prima zijn en soms komt het ook gewoon goed uit. Maar dat shopmedewerkers verplicht zijn om consumenten hierop te attenderen, kan ook een tegengesteld effect opleveren.

“Ik kom benzinepompen tegen met smerige handvatten aan het tankpistool, lege papierdispensers en een smerig toilet. Vette happen en ‘gezonde broodjes’ die meer calorieën bevatten dan een roombroodje. En de standaard vraag ‘kan ik u interesseren voor de weekaanbieding?’”

Erik



Zoals eerder al aangegeven, is het tanken zelf pure noodzaak, maar de manier waarop mensen de tankstop invullen, verschilt.

ER ZIJN TWEE TEGENSTELLINGEN NEERGEZET OM DE VERSCHILLENDE TYPEN TANKERS TE KADEREN:

- ➔ Ziet de consument het tanken puur als oponthoud of biedt tanken ook mogelijkheden? Voor een tanker die het als oponthoud ziet, is vooral het reisdoel belangrijk. De tanker die de stoptijd niet negatief ervaart, ziet tanken meer als onderdeel van de reis.
- ➔ Gebruikt de klant het tanken als rustmoment, voor ontspanning, of wil de tanker juist actief bezig zijn tijdens het tankmoment?

IN HET SCHEMA HIERNAAST KOMEN DE VOLGENDE TYPEN TANKERS NAAR VOREN:

- 1 **Combinerende tanker**
Maakt er het beste van, laat zich graag verrassen door het aanbod.
- 2 **Prijsbewuste tanker**
Kiest voor prijs en kan er voor omrijden of het inplannen.
- 3 **Pauzerende tanker**
Zoekt een rustmoment tijdens de reis.
- 4 **Onzekere tanker**
Vindt het tanken lastig, wil aan de hand genomen worden.
- 5 **Functionele tanker**
Houdt de onderbreking zo kort mogelijk. Snelheid is belangrijk.

De verschillende typen tankers (gebruikstrategieën) zijn niet 1-op-1 te vertalen naar bemande of onbemande tankstations. Per type tanker geven we wel aan welke tankmethode daar het best bij past.



DE COMBINERENDE TANKER

... heeft een drukbezet leven met een vaste baan die ze combineert met vrijwilligerswerk voor goede doelen. Daarnaast besteedt ze veel tijd aan haar hobby. Houdt van efficiëntie, pakt zaken graag praktisch aan. Voor haar werk gaat ze ook wel de weg op en plant ze afspraken bij een wegrestaurant. Vindt het belangrijk dat de locatie voldoet aan haar eisen.

“Idealiter zou de shop bij het tankstation een ander en meer betaalbaar assortiment hebben. Ik vind het vaak net te duur, met uitzondering van speciale aanbiedingen.”

MARJAN



BEHOEFTE

- Zet het verplichte tankmoment om naar een praktisch moment.
- Wil tanken combineren met andere taken, zoals boodschappen, autowassen, cadeautje kopen, koffie drinken of ontmoeten.
- Vindt dat het assortiment van de winkel onvoldoende aansluit bij de wensen: de prijs is niet marktconform (te duur voor 'gewone boodschappen') en het cadeau-assortiment is te standaard (bloemen).

GEDRAG

- Wordt gedreven door efficiëntie.
- Staat open voor verrassingen.
- Zou idealiter zonder schuldgevoel cadeaus bij een tankstation kopen, wetende dat het goed is.

MATCH TYPE TANKSTATION

- Een bemand tankstation mét een winkel, wasstraat/roll-over en/of horeca past het best bij dit type tanker.

KANSEN EN AANBEVELINGEN

1. Zorg voor een winkel met een kwalitatief goed cadeau-assortiment. Denk bijvoorbeeld aan duurzame of verzorgende producten (bijvoorbeeld Rituals) en streekproducten (van lokale bedrijven/zzp'ers).
2. Creëer een supermarkt-to-go, zodat de klant heel efficiënt gelijk boodschappen kan doen (hierbij gaat het dus niet om luxe producten). Voorwaarde is wel een marktconforme prijs en een redelijk breed assortiment.
3. Bied aanvullende faciliteiten en diensten, zoals een wasstraat, post-/pakket-service, oplaadservice (e-bikes, elektrische auto's) of een stomerij.
4. Lever kwalitatief goede horeca, zodat tanken kan worden gecombineerd met goed eten/drinken. Creëer eventueel een werk- of ontmoetingsplek.



... werkt fulltime en combineert zijn baan met de zorg voor zijn schoolgaande kinderen. Gaat in het weekend graag met het gezin op pad: uitwaaien op het strand, naar een speeltuin, een kindermuseum of mini-vakantie. Ziet tanken als een rustmomentje voor iedereen. Iedereen gaat even uit de auto om de benen te strekken. Maakt graag gebruik van een shop of restaurant.

“Een goede kop koffie gaat er altijd in en natuurlijk krijgen mijn kinderen dan ook een lekker ijsje of warme chocolademelk.”

JAN-WILLEM



BEHOEFTE

- Dit type tanker wil zelf ook even bijtanken.
- Hij zoekt een rustmoment (even quality time, verwennen mag, lekker genieten).

GEDRAG

- Is positief en optimistisch; ziet voordelen in het verplichte tankmoment.
- Is bereid tot betalen, mits het aanbod kwalitatief goed.

MATCH TYPE TANKSTATION

- De Pauzerende tanker zal kiezen voor een bemand tankstation vanwege service en kwaliteit.



DE PAUZERENDE TANKER

KANSEN EN AANBEVELINGEN

1. Bied kwalitatief goede horeca, eventueel biologisch, duurzaam, (alles met liefde bereid).
2. Creëer een speelplaats voor kinderen (ruimte om uit te razen en even de benen te strekken).
3. Bied horecafiliteiten met een terras (echt even bijkomen).

DE ONZEKERE TANKER

... speelt op zeker, is al jaren getrouwd met Piet en woont in een klein dorpje. Rijdt vooral kortere afstanden, vindt het leuk om er opuit te gaan, maar dan wel het liefst in de buurt. Is geen fan van tanken, het is echt een noodzakelijk kwaad. Ze besteedt het tanken het liefst uit aan haar partner, maar wil ook niet te afhankelijk worden van haar man. Vindt tanken gedoe.

“Ik vergeet steeds weer waar de tankdop zit. En als er veel auto's bij het tankstation staan, vind ik de situatie lastig te overzien. Ik vind het ook erg belangrijk dat ik makkelijk in en uit kan rijden.”

INEKE



BEHOEFTE

- ➔ Gaat voor gemak (tanken is al lastig genoeg).

GEDRAG

- ➔ Is erg onzeker, op verschillende momenten: bijvoorbeeld twijfels bij binnenrijden (waar moet ik staan, waar zit mijn tankdop), bij het betalen (moet ik nu al weggrijden) en bij het weggrijden (er staat een auto voor).

MATCH TYPE TANKSTATION

- ➔ De Onzekere tanker kan zowel voor een bemand als voor een onbemand tankstations kiezen: bemand vanwege de hulp binnen handbereik en onbemand om de drukte te ontwijken (en daarmee stress te vermijden).

KANSEN EN AANBEVELINGEN

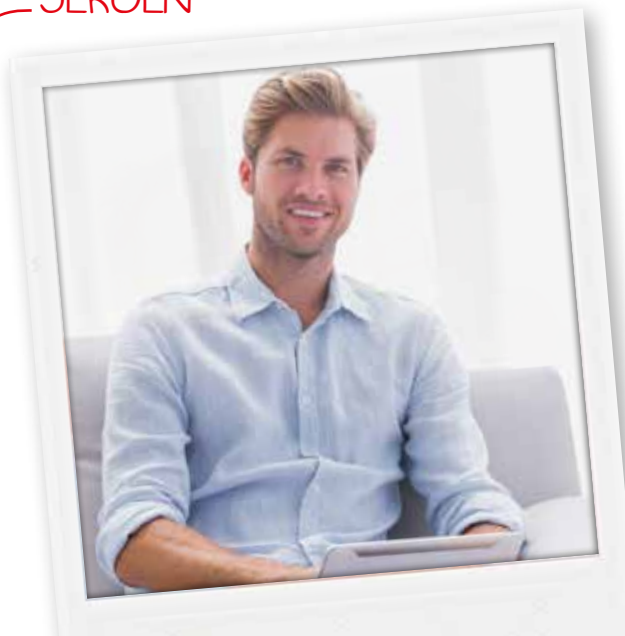
1. Tankservice: bied hulp bij het tanken, neem 'het gedoe' uit handen.
2. Geef tips om het tanken makkelijker te maken (maak bijvoorbeeld via een poster duidelijk hoe je op het dashboard kunt zien aan welke kant de tankdop zit).
3. Maak zelf tanken minder spannend door voldoende ruimte te creëren en door het mogelijk te maken om aan twee kanten te tanken.



... heeft een gezin en een kantoorbaan. Vindt het heerlijk om aan het eind van de dag even rustig in de auto te zitten en tot rust te komen met zijn eigen muziek. Heeft ook regelmatig werkafspraken buiten de deur, maar rijdt gewoon met zijn eigen auto. Vindt een leaseauto geen noodzaak, maar een tankpas zou wel fijn zijn (mits hij overal kan tanken, dus ook bij de onbemande stations). Wil vooral snel tanken, ontwijkt rijen en is zelfs in staat om door te rijden als hij een lange rij ziet.

“Ik tank het liefst bij een onbemand tankstation, lekker snel en geen gedoe. Als ik wel naar een bemand tankstation ga, hoop ik maar dat er geen rij bij de kassa staat en dat ze de ‘heeft u interesse in onze weekaanbieding?’-vraag niet stellen.”

JEROEN



BEHOEFTE

- ➔ Wil de onderbreking zo kort mogelijk houden.
- ➔ Wenst snelheid: geen rijen voor het tanken en ook niet bij het betalen.
- ➔ Wil geen afleiding.

GEDRAG

- ➔ Is heel efficiënt, weet wanneer het niet druk is en stemt zijn tankstationbezoek daar op af.
- ➔ Ziet tanken niet als een sociaal moment.

MATCH TYPE TANKSTATION

- ➔ De Functionele Tanker zal veelal voor een onbemand tankstation kiezen, omdat die geen 'poespas' bieden en hij zo sneller klaar is.

KANSEN EN AANBEVELINGEN

1. Met een speciale baan kan een bemand tankstation de Functionele Tanker verleiden (bijvoorbeeld ook overdag pinnen bij de pomp).



DE FUNCTIONELE TANKER

DE PRIJSBEWUSTE TANKER

... woont in de stad en heeft een baan waarvoor hij naast praktische zaken ook administratieve zaken moet regelen. Slim inkopen voor de zaak geeft hem een kick, bijna dezelfde kick als goedkoop boodschappen doen met allerlei kortingsbonnen. Hij is verder druk met vrienden en wil misschien vrijwilligerswerk gaan doen. Tanken ziet hij als een prijsspelletje: hoe goedkoper, hoe beter. Hij weet precies waar en wanneer hij voordelig kan tanken, dat geeft hem een goed gevoel.

“Ik heb een perfect adresje in de stad waar ik werk. Op donderdagmiddag is daar een kortingsactie waardoor ik 7 cent goedkoper kan tanken. Dat geeft wel een kick, een ‘I can beat the system’-gevoel.”

ALEX →



BEHOEFTE

- ➔ Gaat voor een scherpe prijs; kiest het tankstation op basis van de prijs.
- ➔ Wil een tankstop kunnen plannen voor een scherpe prijs (iets verder rijden voor een lagere prijs of tankmoment op bepaald tijdstip omdat je bijvoorbeeld op donderdagmiddag korting krijgt).

GEDRAG

- ➔ Doet moeite voor de laagste prijs: is bereid tot omrijden en/of de tankstop in te plannen in de agenda.
- ➔ Is op de hoogte van de laagste prijzen en maakt daarvoor bijvoorbeeld gebruik van een app.

MATCH TYPE TANKSTATION

- ➔ De Prijsbewuste tanker zal in eerste instantie kiezen voor een onbemand tankstation omdat die in perceptie goedkoper is. Deze tanker wil echter best uitwijken naar een bemand station, als het maar goedkoop is.

KANSEN EN AANBEVELINGEN

1. Bied een laagste prijsgarantie voor een specifiek moment, bijvoorbeeld via een app.
2. Leg uit aan klanten dat ze 's avonds (als het in perceptie bij een onbemand tankstation onveilig is) bij een bemand tankstation veilig kunnen tanken.



“TANKEN IS EEN BITTERE NOODZAAK.
DE PIJN WORDT ENIGSZINS VERZACHT
DOOR HET AANBIEDEN VAN
ETEN & DRINKEN (JOEHOE!)”
ERIK

AANDACHT VOOR SPANNING TUSSEN TANKEN EN DUURZAAMHEID

Tanken en duurzaamheid staan op gespannen voet met elkaar. Weliswaar worden er al alternatieve, minder belastende, brandstoffen aangeboden, maar toch hebben (auto)mobilisten een zekere mate van schuldgevoel tijdens het tanken en rijden.

SERIEUS NEMEN

Met de stijgende aandacht voor milieu en duurzaamheid, is het essentieel dat de tankstationbranche de roep om vergroening serieus neemt. Enerzijds door duurzame ingrediënten toe te voegen aan een (in de basis) belastend product, anderzijds door de locatie te vergroenen en milieuvriendelijk te werken.

MOGELIJKHEDEN VOOR VERDUURZAMING (AL DAN NIET INSPELEND OP DE PERCEPTIE VAN DE CONSUMENT):

- ➔ Alternatieve brandstoffen aanbieden (elektra, waterstof, et cetera);
- ➔ Zonnepanelen plaatsen (voor het opwekken van elektra voor de shop en/of het opladen van accu's);
- ➔ Zuinige (led)lampen in de gehele locatie;
- ➔ Afvalscheiding en recycling;
- ➔ Voorkom zwerfafval voorkomen (wijs bezoekers ook op hun verantwoordelijkheid);
- ➔ Duurzame en/of gezonde producten in de winkel;
- ➔ Gebruik minder plastic (bijvoorbeeld papieren handschoenen);
- ➔ Meer groene uitstraling op locatie (denk aan bomen, planten of een groen dak);
- ➔ Stimuleren dat mensen hun motor uitzetten als ze moeten wachten bij de pomp.

Kortom, stimuleer duurzaamheid, want bezoekers staan open voor een meer duurzame aanpak.



“ We zitten nog teveel in het fossiele brandstoffen tijdperk en dus hebben de grote oliemaatschappijen nog te veel melk in de pap te brokkelen. ”

Ad van D.



“ Ik verwacht dat we in de toekomst met zonnepanelen opgeladen batterijen omwisselen. Geen benzine, gas of diesel meer. ”

Inez

DUURZAAMHEID

WELK TYPE TANKER PAST BIJ UW BEDRIJF?

Welke typen tankers passen het best bij uw tankstation en welke wensen en behoeften hebben zij? Als u dat weet, kunt u uw communicatie en aanvullende services/producten goed afstemmen op uw doelgroep.

SITUATIE BEPAALT TYPE TANKER

Hieronder zetten we voor zowel bemande als onbemande tankstations uiteen welke typen tankers daar bij aansluiten en doen we per type aanbevelingen hoe u die consument in de toekomst nog beter van dienst kunt zijn. Let wel, één persoon is niet altijd één type tanker. In verschillende situaties kan men van type wisselen (denk bijvoorbeeld aan vakantie, woon-werk, ochtendspits, weekend, et cetera).

1 Bemande tankstations

Pauzerende en Combinerende tankers geven de voorkeur aan een bemand tankstation. Daarnaast is de Onzekere tanker een interessante doelgroep voor de bemande locatie. Door hulp bij het tanken te bieden, kan de onzekerheid worden weggenomen en zal de Onzekere tanker eerder kiezen voor een bemand tankstation.



AANBEVELINGEN SPECIFIEK VOOR DE COMBINERENDE TANKER EN DE PAUZERENDE TANKER

Sluit met de services aan bij de brede behoeftes van deze tankers. Deze doelgroepen staan open voor extra services bij een tankstation.

- ① Bied marktconforme prijzen.
- ② Zorg dat het assortiment van de winkel aansluit bij specifieke wensen:
 - ➔ bied cadeaus van niveau voor een brede doelgroep (waardoor het plannen van een cadeau kopen niet meer nodig is en een cadeau van het tankstation zonder gêne gegeven kan worden);
 - ➔ zorg ervoor dat een deel van het assortiment autogerelateerd blijft;
 - ➔ breid het assortiment uit met gezonde en duurzame producten;
 - ➔ creëer een boodschappenwaardig alternatief voor de supermarkt.
- ③ Bied uitgebreide horeca, met kwalitatief goede koffie.
- ④ Creëer een mogelijkheid om te ontspannen:
 - ➔ bied de mogelijkheid om te rusten of werken;
 - ➔ creëer ruimte om de benen te strekken, ook voor kinderen (rennen).

- ⑤ Zorg dat de locatie schoon is, zowel de pomp zelf als het toilet en de omgeving.
- ⑥ Bied extra services aan die relevant zijn, zoals een pakkettservice.



AANBEVELINGEN SPECIFIEK VOOR DE ONZEKERE TANKER

Deze tanker wil graag geholpen worden, zodat tanken geen stress meer oplevert. Dat kan op verschillende manieren:

- ① Bied concrete hulp aan bij het tanken.
- ② Geef praktische tips die het tanken makkelijker maken. Denk hierbij bijvoorbeeld aan een campagne om te onthouden aan welke kant de tankdop zit. Advies is wel om bij een dergelijke campagne Onzekere tankers niet direct aan te spreken, maar de campagne te richten op een bredere doelgroep (nieuwe autorijders).
- ③ Bied 'valet'-tanken aan: laat een pompbediende klanten helpen.
- ④ Sta toe dat klanten de auto even kunnen laten staan, zodat ze naar de shop kunnen.

2 Onbemande tankstations

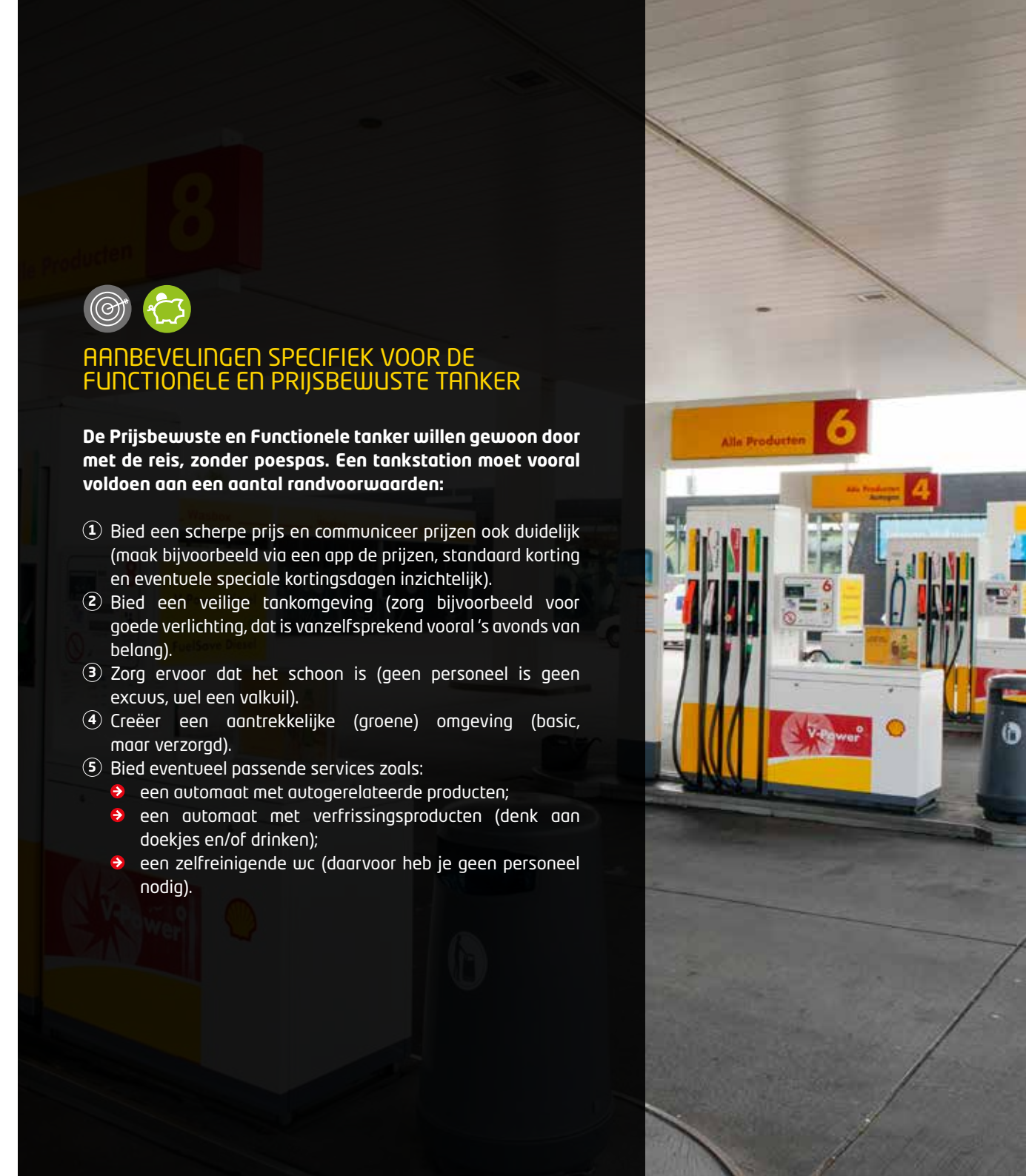
Functionele en Prijsbewuste tankers kiezen over het algemeen bewust voor een onbemand tankstation vanwege de prijs en de snelheid. De Onzekere tanker gaat primair naar een onbemand tankstation om stress van buitenaf te ontwijken, maar vindt de snelheid en de prijs uiteindelijk ook belangrijk. Dit wil echter niet zeggen dat Combinerende en Pauzerende tankers niet bij een onbemand tankstation tanken, zij komen alleen minder frequent.



AANBEVELINGEN SPECIFIEK VOOR DE FUNCTIONELE EN PRIJSBEWUSTE TANKER

De Prijsbewuste en Functionele tanker willen gewoon door met de reis, zonder poespas. Een tankstation moet vooral voldoen aan een aantal randvoorwaarden:

- ① Bied een scherpe prijs en communiceer prijzen ook duidelijk (maak bijvoorbeeld via een app de prijzen, standaard korting en eventuele speciale kortingsdagen inzichtelijk).
- ② Bied een veilige tankomgeving (zorg bijvoorbeeld voor goede verlichting, dat is vanzelfsprekend vooral 's avonds van belang).
- ③ Zorg ervoor dat het schoon is (geen personeel is geen excuus, wel een valkuil).
- ④ Creëer een aantrekkelijke (groene) omgeving (basic, maar verzorgd).
- ⑤ Bied eventueel passende services zoals:
 - ➔ een automaat met autogerelateerde producten;
 - ➔ een automaat met verfrissingsproducten (denk aan doekjes en/of drinken);
 - ➔ een zelfreinigende wc (daarvoor heb je geen personeel nodig).



Pauzerende en Combinerende tankers kiezen eerder voor een bemand tankstation, terwijl Functionele en Prijsbewuste tankers de voorkeur geven aan een onbemand tankstation. De Onzekere tanker kan om verschillende redenen voor beide opties kiezen.

Of u nu een bemand of een onbemand tankstation heeft, het is belangrijk om uw (toekomstige) klant te kennen, zodat u uw aanbod daarop af kunt stemmen. Hanteer de volgende drie stappen:

- ① **FOCUS:**
bepaal welke klant bij uw bedrijf past en richt uw pijlen daar op.
- ② **VERBETER:**
doe wat u doet goed of zelfs beter (zorg bijvoorbeeld altijd voor schone toiletten en een schone emmer).
- ③ **VERRAS:**
stem nieuw aanbod af op uw klant (denk bijvoorbeeld aan een automaat bij een onbemand tankstation en streekproducten bij een bemand tankstation).

Kortom, durf kleur te kiezen voor een toekomstbestendig tankstation.



TOEKOMSTBESTENDIG



BENIEUWD NAAR DE
5 TYPEN WASSERS?
Maak kennis met ze.

.....

KANTEL
DE BROCHURE!

