



↑ BVBA Retail Operation Solution

PEOPLE MAKE THE DIFFERENCE REAL

VIERDE KWARTAAL 2010

Het laatste kwartaal van 2010 is afgesloten. Het was spannend voor de stations. Zouden de stations die het hele jaar goed gepresteerd hebben ook het laatste kwartaal goed presteren, zodat ze misschien winnaar van het jaar zouden worden? Of konden stations die een minder kwartaal hadden in het jaar dit goed maken met het vierde kwartaal? Op de pagina hiernaast kunnen we uitgebreid lezen of dit gelukt is.

We zien dat veel stations er met extra aandacht en activiteiten in zijn geslaagd de goede resultaten vast te houden om winnaar van het jaar te worden. In België is BVBA Retail Operating Solutions met vier snelweg stations in Marke en Wetteren winnaar geworden van het vierde kwartaal. Hoewel de stations gemiddeld net onder het volume target bleven zijn ze wel als hoogste geëindigd in de ranking. Wetteren Zuid-zijde behaalde een 100% score in het Mystery Motorist programma en dus ook een 100% score met Actieve Verkoop. In de eerste drie kwartalen bereikte de cluster van George Bloem nog altijd zilver maar het jaar is goed afgesloten met de gouden plek! Wat gaat dat worden in 2011?

In Luxemburg is Olivier Dandois met het Shell station Berchem winnaar geworden van het vierde kwartaal. Shell-station Berchem behaalde ruimschoots het volumetarget en behaalde ook 100% in het Mystery Motorist programma. In 2010 heeft dit station twee keer 100% behaald. Een bewijs dat de Operational Excellence op dit station uitstekend in orde is.

Retailer Poshe SARL behaalde met de vijf stations in Luxemburg een prima tweede plaats in het vierde kwartaal. Gemiddeld behaalden de vijf stations meer dan 100% van het volumetarget en dat deze Retailer oog heeft voor HSSE wordt onder andere bewezen door de 47 Near Miss meldingen. Ook AB Exploitation verdient een extra vermelding. Vier van de vijf stations scoorden 100% in het Mystery Motorist programma en dus ook 100% met Actieve Verkoop. ■

→ Op eServe kunt u de resultaten per station zien.

Current Quarter Ranking	Retailer Name	Tier
1	BVBA Retail operation solution	GOLD
2	SPRL MF DECO	SILVER
3	BVBA ILUSO	SILVER
4	MIGALIFA	SILVER
5	LYSAURO SPRL	BRONZE

Current Quarter Ranking	Retailer Name	Tier
1	ODS SARL	GOLD
2	POSHE SARL MONDORF	SILVER
3	AB EXPLOITATION SARL	SILVER
4	SARL CALDERON & RIBEIRO	SILVER
5	INERSYS SARL	BRONZE

gehouden met overlopende brandstof, terwijl in station Schuman een ongeluk bij het (slecht) vullen van de rekken werd gesimuleerd. In Elsene werd een hold-up scenario uitgewerkt, waar de politie haar bereidwillige medewerking aan verleende.

OVERVAL

In Erquennes werd eveneens aandacht besteed aan de juiste reflexen en houding bij een gewapende overval. Hier werden twee scenario's uitgewerkt, telkens met de medewerking van een acteur die er gruwelijk echt uitzag. In het eerste probeert hij de deur te forceren, zonder onmiddellijk succes te hebben, in het tweede staat hij wel dreigend in de shop. Ook hier kwam de politie op het einde kijken... al was dat niet in het scenario geschreven! ■



We willen op alle mogelijke risico's focussen om ongelukken te vermijden.



EEN STER VOOR SHELL STATION IN MARKE

KWALITEITSMERK AUTOSNELWEGPARKINGS IN VLAANDEREN

Niet alleen toprestaurants verdienen sterren. Ook de Vlaamse overheid kent een Kwaliteitsmerk met sterren toe aan de autosnelwegparkings op haar grondgebied. Dit jaar werd de site van Marke, richting Gent, bekroond met een ster.

In totaal geeft de Vlaamse overheid 37 full-service parkings in concessie. Ze zijn uitgerust met een tankstation, een restaurant en een shop. Daarnaast zijn er nog 10 parkings in concessie gegeven die alleen bestaan uit een 'kiosk', in feite een snelbuffet, zonder tankstation. Ook hier viel Shell (onrechtstreeks) in de prijzen, vermits de kiosk in Brecht (richting Nederland), die door een onafhankelijke uitbater wordt gerund, in concessie heeft. Deze parking werd met 2 sterren onderscheiden!

In overleg met alle concessiehouders (waaronder Shell) heeft de Vlaamse overheid een kwaliteitssysteem samengesteld, waarin honderden elementen van het dienstverleningspakket en de infrastructuur zijn opgenomen. Alleen die parkings die aan alle criteria voldoen, mogen de titel van kwaliteitsparking voeren. Het systeem is opgebouwd rond zeven 'checklists'. Aan de hand hiervan worden de parkings geïnspecteerd. Elke checklist is gebaseerd op één van de zeven 'faciliteiten' of aspecten van de dienstverlening: rusten ; sanitair ; tanken ; shop ; eten en drinken ; motel ; kiosk. De anonieme inspecteurs, die liefst drie maal per jaar langskomen, kijken streng toe op de netheid, toegankelijkheid, veiligheid, bewegwijzering, informatie en niet in het minst op de vriendelijke bediening...

NUTTIGE VERBOUWINGEN

Voor Territory Manager Rudi De Keersmaecker is de ster voor het station van Marke in de richting van Gent een zeer goede zaak. "Alles moet er namelijk in orde zijn, niet alleen in het station, maar ook errond: parking, toiletten, restaurant, alles wordt onder de loep genomen. Het bewijst dat onze service-aanpak vruchten afwerpt, maar ook dat de verbouwingen nuttig en nodig zijn. Het station richting Gent werd gerenoveerd, terwijl het station richting Frankrijk, nog een kwaliteitsinjectie nodig heeft om in de prijzen te vallen."

WERKEN IN WETTEREN

Rudi De Keersmaecker hoopt op nog meer sterren in de toekomst. "We hebben net grote werken opgestart in Wetteren. Aan beide zijden van de snelweg E40 wordt een totaal nieuw station, shop en restaurant opgetrokken, met een bewaakte parking voor truckers, de eerste van dat type in België. Gecombineerd met onze onvoorzwaardelijke inspanningen om de servicekwaliteit te optimaliseren moeten we ook daar voor een of meerdere sterren gaan. Maar we zullen nog wat geduld moeten hebben. De werken zijn maar pas begonnen en zouden tegen maart 2012 moeten voltooid zijn. Datzelfde jaar moeten dan de inspecties plaatsvinden, de resultaten zullen dus pas in 2013 gekend zijn." In afwachting zal Bijtanken u in één van de volgende edities zeker meer vertellen over de evolutie van de werken... ■

GEORGES BLOEM (Retailer Shell Marke & Wetteren) en RUDI DE KEERSMAECKER (Territory Manager CO Belux)

