

Петрол Плюс Регион

Топливные карты для компаний

Дайджест

флит-менеджера

В фокусе:

**Сервис:
легкий старт**

Читайте в номере:

- ▶ *Расширение сети приема топливных карт*
- ▶ *Скидка на АЗС сети «Газпромнефть»*
- ▶ *Интервью с экспертом:
Максим Кяшин,
генеральный директор
«МВК ГРУПП»*





Колонка генерального директора

Уважаемые партнеры!

Прежде всего, хочу вас поздравить с 70-летием Великой Победы!

Праздник Великой Победы — 9 мая — один из главных праздников нашей страны, самый трагичный, прекрасный и светлый. В каждом уголке страны около вечного огня в этот день собираются те, кто пришел возложить цветы, вспомнить наших защитников и героев, и в который раз сказать им Спасибо! Наверно, нет семьи, которой бы не коснулась эта трагедия... Для каждого из нас это особый день — день памяти и благодарности. Спасибо тем, кто приложил немалые усилия для того, чтобы сейчас мы жили в мире!

Возвращаясь к нашим новостям, в очередном номере дайджеста, по традиции, мы расскажем о наших нововведениях в сервисе. На этот раз, эти изменения касаются целого блока обслуживания наших новых партнеров, которые заключили договор, и только начинают работать с нами. Проведя анализ ваших обращений в нашу компанию, мы пришли к решению, что должны не только оперативно и качественно обрабатывать запросы партнеров, но и уделять больше внимания обучению работе клиента с нашими сервисами. Наиболее

остро эта задача встала перед нами после запуска новых сервисов: обновленного Личного кабинета с аналитикой, предупреждений о подозрительных операциях по картам, SMS-уведомлений и др. Ведь одна из наших основных задач — это предоставление клиентам продуктов и услуг, направленных на максимально эффективную и удобную работу по топливным картам «Петрол Плюс Регион».

Особенно важно четко наладить совместную работу в самом начале сотрудничества. Именно для этого мы разработали и запустили программу для новых клиентов под названием «Легкий старт», подробнее о которой вы сможете прочитать на страницах этого номера.

Безусловно, мы не забываем о партнерах, работающих с нами не один год. В самое ближайшее время, для улучшения качества вашего обслуживания, мы планируем осуществить целый ряд программ, о которых расскажем в следующих выпусках. ■

Искренне Ваш,
Андрей Золоторевский



Сервис

Легкий старт

Легкое начало работы — залог долгого и успешного сотрудничества

В начале сотрудничества всегда есть множество нюансов, от которых зависит дальнейшая успешная работа: это вопросы по продуктам и сервисам, административные вопросы, касающиеся документооборота, оплата и многое другое.

Для того чтобы работать с нашими топливными картами было максимально просто и удобно, мы разработали программу «Легкий старт», которая включает в себя:

Персонального менеджера и индивидуальный подход каждому клиенту

Мы гарантированно и бесплатно предоставляем персонального менеджера в первые 4 месяца работы с нами. Персональный менеджер решает не только оперативные вопросы нашего партнера, но и обучает работе с нашими топливными картами и сервисами. На первый взгляд, может показаться, что обучать работе по топливным картам нужно только тех клиентов, которые ранее заправлялись за наличный расчет. Однако, нам есть о чем рассказать и клиентам, которые уже имеют опыт работы с топливными картами, так как мы предостав-

ляем не просто «кусочек пластика», но и ряд уникальных сервисов, при правильной работе с которыми, клиент сможет сэкономить не только время, но и средства. ▶





Личный кабинет — ваше удобное рабочее пространство

Сразу после заключения договора мы отправляем клиенту логин и пароль для входа в Личный кабинет. После этого мы рассказываем клиенту, как максимально эффективно использовать все уникальные возможности Личного кабинета — не только просмотреть текущий баланс и список совершенных операций, но и проанализировать свои расходы, понять, где был перерасход и оптимизировать затраты в будущем.

Обучение оплате и документообороту

Большое внимание мы уделяем обучению оплате, потому что у нас есть клиенты, которые работают как по предоплате, так и по постоплате. И здесь есть ряд нюансов. Ведь то, что написано в договоре сухим юридическим языком, не всегда бывает понятно. Наша задача — объяснить клиенту, как правильно произвести оплату, чтобы карты не оказались заблокированы из-за недостаточного количества средств на счете, и при этом, не были нарушены условия договора. Еще на первой неделе начала сотрудничества мы звоним клиенту и объясняем, в какое время и на какую сумму необходимо оплачивать счет (в зависимости от условий договора), как можно следить за балансом, чтобы карты не были заблокиро-

ваны и транспорт не остался без топлива.

Кроме того, мы знаем, насколько нашим клиентам важно вовремя получать итоговые документы. Сначала мы отправляем электронные закрывающие документы — до 5 числа месяца, следующего за отчетным, а затем происходит отправка документов Почтой России или курьерской службой. Бухгалтер может не ждать получения оригиналов документов, а сдать информацию о первичных документах в налоговую службу в срок до 5 числа месяца, следующего за отчетным. По окончании первого отчетного периода мы обязательно напомним клиенту об отправке итоговых документов.

«Мы запустили программу «Легкий старт» для клиентов, работающих с нами в течение первых четырех месяцев. Основная задача программы — сделать начало сотрудничества быстрым и удобным. Мы всегда готовы пройти вместе с клиентом «первые шаги», которые иногда кажутся самыми трудными», — комментирует Алексей Антонок, руководитель группы по развитию клиентов.

Обучение, помощь советом и делом — вот наши основные приоритеты, ведь для нас клиенты всегда были и остаются на первом месте! ▶



Автоматическая электронная рассылка — полезные оповещения в вашем почтовом ящике

В рамках программы «Легкий старт» начала действовать автоматическая рассылка электронных писем, в которых содержатся важные инструкции, полезные советы и обучающие материалы по работе с нашей компанией.

Именно то, что вас интересует

Мы стараемся предугадать запросы клиентов, алгоритм рассылки построен так, что клиент получает исчерпывающие ответы на все вопросы, которые у него могли бы возникнуть при работе с нами. Оплата, документооборот и использование наших сервисов — теперь знакомство со всеми возможностями пройдет легко и интуитивно.

Ничего лишнего, всё только по делу

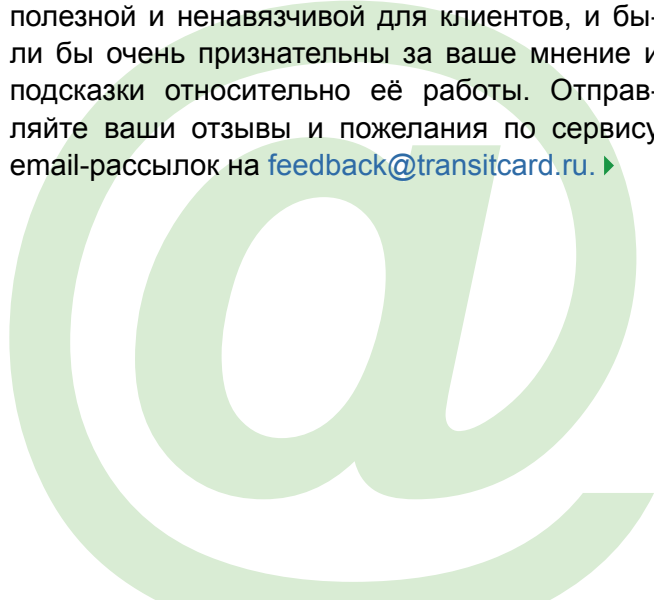
Например, все новые клиенты, которые только начали пользоваться нашими услугами, получают письмо-инструкцию о том, как оплачивать счёт и контролировать баланс, чтобы не остаться без средств. В первую неделю сотрудничества вам будет отправлено письмо с подробной инструкцией по Личному кабинету и АЗС-Локатору, на второй неделе — письмо о том, как настроить предупреждения о подозрительных операциях и SMS-уведомления по картам, а по окончании первого отчетного месяца — письмо-напоминание об отправке первых отчетных документов. Кроме того, мы на-

помним вам заранее о необходимости оплатить счет, если остаток средств на счете будет менее 5-дневного объема потребляемого топлива. Также мы обязательно сообщим вам об изменениях в сети приема наших карт.

Давайте оставаться на связи!

Никто не любит, когда его заваливают назойливыми письмами и предложениями, поэтому в нашей рассылке только самое важное и необходимое. Все материалы и график рассылки — это результат обобщения обширной статистики нашего общения с клиентами, который разрешает их самые распространённые трудности и шероховатости первых месяцев сотрудничества.

Мы стараемся сделать рассылку ещё более полезной и ненавязчивой для клиентов, и были бы очень признательны за ваше мнение и подсказки относительно её работы. Отправляйте ваши отзывы и пожелания по сервису email-рассылок на feedback@transitcard.ru. ▶





Расширение сети приема топливных карт «Петрол Плюс Регион» в Московской области

При работе с поставщиками топлива мы всегда учитываем мнение наших клиентов. Именно поэтому, подключая новые АЗС к сети приема топливных карт, в первую очередь, мы ориентируемся на такие критерии, как качественное топливо и удобство расположения АЗС для наших клиентов.

По вашим многочисленным просьбам, мы возобновили работу с Одинцовской Региональной Топливной Компанией (ОРТК).

ОРТК является владельцем разветвлённой сети автозаправочных станций на основных магистралях Московской области с комплексом дополнительных услуг. Компания имеет собственную нефтебазу, что позволяет предоставлять бесперебойную поставку качественного топлива.

Теперь вы сможете заправляться по топливным картам «Петрол Плюс Регион» на более чем 30 АЗС ОРТК в Московской области. С адресами АЗС можно ознакомиться в нашем АЗС-Локаторе.

Акция «Выгодный процент»: заправляйтесь с выгодой!

В наши дни разумное и рачительное использование ресурсов становится важнейшим приоритетом. Экономия на заправке может существенно снизить общие расходы на содержание автопарка для компании любого профиля и масштаба.

Отдавая себе в этом отчет, мы постоянно ищем интересные и выгодные предложения для своих клиентов. Так, начиная с 14 мая, мы предоставляем скидку в размере 1% на всей сети АЗС «Газпромнефть». Все, что нужно для того, чтобы начать заправляться со скидкой — подписать дополнительное соглашение. Скидка действует до 31 августа 2015 г. при заправке по картам «Вездеход» и «ТранзитКард». Чтобы получить скидку — обратитесь к вашему персональному менеджеру или специалисту службы поддержки клиентов. ■



События

Новые правила дорожного движения

Правительство внесло изменения в правила дорожного движения. Подписанный Дмитрием Медведевым документ касается сразу нескольких пунктов в них. Изменяются правила перехода дороги, обозначения дополнительных секций светофоров, парковки и движения по проезжей части на велосипеде.

Одно из нововведений касается пешеходных переходов: теперь перекрестки можно будет переходить по диагонали, при наличии соответствующей разметки. Такой тип пересечения перекрестков вызывал большие споры. В ГИБДД долгое время считали, что такое решение повысит травматизм на дорогах и предлагали отказаться от его введения. Но проведенный в Москве эксперимент (в пробном режиме были выбраны 10 перекрестков) показал, что диагональный переход работает успешно. Теперь новый тип перехода появится примерно на 250 перекрестках в столице, а также во многих других городах. Для его обозначения будет использоваться старый способ обозначения «зебры» — прерывистая линия разметки. Подобные переходы действуют далеко не во всех странах мира. Они есть в Японии, Австралии, Новой Зеландии, Канаде, Германии, Великобритании и США.

В ПДД были внесены еще несколько нововведений. Так, дополнительные секции светофоров теперь будут оборудоваться красным светом или красным контуром. Это делается для

того, чтобы водителям было проще заметить наличие дополнительных секций.

Также в России появится новая разметка парковки. Вместо того, чтобы размечать отдельные парковочные места, в некоторых случаях сплошной разметкой будет выделена вся зона парковки, без указания отдельных мест. Смысл нововведения в том, что размер автомобилей может сильно отличаться, а отдельные карманы предполагают место размером 3,5 на 6,5 (или 7,5) метра под каждую из них. Сплошная разметка поможет использовать парковочное пространство более эффективно. Кроме того, под некоторыми знаками парковки теперь появится новая табличка — парковка по диагонали к тротуару.

Велосипедистам теперь разрешается ездить по выделенным полосам для общественного транспорта. Раньше им этого делать, формально, было нельзя. Они должны были двигаться по крайней правой полосе общего потока машин, но не на полосе для автобусов и такси. То есть, практически, посередине дороги, что было не слишком безопасно. Кроме того, в России появится новый знак, обозначающий велосипедную дорожку. Он нужен в связи с путаницей в использовании знака «Велосипедная дорожка или полоса для велосипедистов».

Уточнены правила размещения «островков бе- ▶



зопасности». Теперь они появятся в тех местах, где раньше правила не допускали их размещения. Так пешеходам будет проще переходить дороги.

Генпрокуратура РФ начала проверку исполнения законов о качестве автомобильного топлива

Генпрокуратура Российской Федерации начала проверку исполнения законодательства относительно качества автомобильного топлива. Проверка затронет нефтеперерабатывающие заводы, нефтебазы и АЗС.

«Генеральной прокуратурой, в связи с поручением президента РФ, организовано проведение надзорных мероприятий по выявлению и пресечению нарушений законодательства в деятельности нефтеперерабатывающих заводов, нефтебаз и автозаправочных станций, связанных с производством, хранением и реализацией автомобильного топлива (бензина и дизельного топлива) ненадлежащего качества», — сообщила 12 мая Марина Гриднева, официальный представитель надзорного ведомства.

Реализация проверок будет осуществлена с участием специалистов Госстандарта и Рос-

технадзора. По итогам ревизий будет проанализировано состояние законности в рассматриваемой сфере, а также выработаны предложения о принятии дополнительных мер по ее укреплению.

Мониторинг ситуации свидетельствует о том, что нарушения относительно качества топлива наиболее типичны для мелких производителей и продавцов автомобильного топлива. В настоящее время имеют место случаи хищений продукции и обмана потребителей. ■





Интервью

О начале работы по топливным картам «Петрол Плюс Регион»

Максим Кяшкин,
генеральный директор
«МВК ГРУПП»

Справка о компании:

Вид деятельности: оптовая торговля непродовольственными товарами

Регионы поездок: Пензенская область, Поволжье, Центральный федеральный округ.

Размер автопарка: около 200 единиц

Тип транспорта: автомобили категории В

Максим, до начала сотрудничества с нами Вы работали с другим оператором топливных карт или оплачивали топливо наличными?

Ранее мы не работали по топливным картам и заправлялись по наличке. Естественно, такой способ оплаты доставлял неудобства, особенно в части учета расходов. Поэтому мы решили перейти на топливные карты.

Почему Вы выбрали именно нас?

Ваша компания имеет самую большую сеть

приема топливных карт. Практически в каждом районе субъектов РФ можно найти, где заправить автомобиль. При выборе компании приоритет, конечно, был на наличие АЗС в Пензенской области, и на данный момент мы в нашем выборе не разочаровались.

Вы уже работаете с нами несколько месяцев, какие у Вас общие впечатления от сотрудничества с нами?

Хочу отметить удобство в плане контроля — в личном кабинете в любое удобное время можно посмотреть где, когда и на сколько заправился водитель. Сразу после заключения договора, получил логин и пароль для входа в личный кабинет. Разобрался быстро и легко, т.к. ваш онлайн-кабинет достаточно удобный и интуитивно понятный.

Если говорить об общих впечатлениях, нам сразу понравилась работа персонального менеджера. Подробно и доступно объяснил особенности работы по топливным картам, с личным кабинетом и другими возможностями. Когда возникают вопросы или затруднения, менеджер сразу оперативно их решает. В целом, мы довольны началом нашей совместной работой.

Помимо личного кабинета, какие еще сервисы вы используете и что можете ▶



«Когда водитель знает, что за ним ведется контроль, то и желание положить средства себе в карман возникает гораздо реже.»

о них сказать?

Используем АЗС-локатор, когда нужно найти АЗС или построить маршрут до нее. Еще мы подключили предупреждения о подозрительных операциях и SMS-уведомления. Достаточно информативно и удобно получать уведомления не только о состоянии счета, но и о необходимости пополнить счет заранее. Что касается предупреждений – мы их просматриваем, но пока, к счастью, все было в пределах нормы, как мы и планировали. Хотя, до этого были случаи, когда водители использовали топливо в личных целях.

Какие наиболее острые вопросы, на Ваш взгляд, возникают перед управляющим автопарком на данный момент?

Самый острый вопрос – это контроль водителей, ведь за каждым из них шпиона не поставишь. Так или иначе, иногда попадаются не честные на руку водители, поэтому необходим постоянный контроль. Пожалуй, эта проблема была, есть и будет. С нашей стороны важно вовремя выявить нарушение и предпринять необходимые меры для того, чтобы снизить такую возможность. И топливные карты нам в этом помогают. ■



С юмором о важном



Мы решили не только рассказывать и писать новости о наших новых сервисах и услугах, но изображать их визуально — в виде ярких и смешных комиксов.

На наших страницах в соцсетях мы регулярно публикуем комиксы про наши сервисы и услуги. Некоторые из них мы будем публиковать и в нашем дайджесте.



Больше комиксов и актуальных новостей отрасли вы можете найти на наших страницах в:

[in](https://www.linkedin.com/company/petrol-plus-region) <https://www.linkedin.com/company/petrol-plus-region>

[f](https://www.facebook.com/petrolplusregion) <https://www.facebook.com/petrolplusregion>

[t](https://twitter.com/petrolplus) <https://twitter.com/petrolplus>

[B](http://vk.com/petrolplus) <http://vk.com/petrolplus>

[g+](https://plus.google.com/+PetrolPlusRus) <https://plus.google.com/+PetrolPlusRus>

Следите за нами!

Нам важно Ваше мнение!

Отправляйте Ваши отзывы и пожелания по обслуживанию и работе компании в Службу контроля качества обслуживания по электронной почте

feedback@transitcard.ru.

Если Вы хотите запросить счет, закрывающие документы, договор, заблокировать/разблокировать карты или изменить лимиты, отправьте заявку в Личном кабинете по адресу

online.petroplus.ru.

или позвоните в круглосуточную службу поддержки клиентов по телефону

8-800-5555-200

(звонок по России бесплатный).

Центральный офис:

127287, Россия, г. Москва, ул. 2-ая Хуторская, 38А, стр. 15, БЦ «Мирленд».

www.petroplus.ru