

# нефть и газ

## Заправиться эмоциями

Решающее конкурентное преимущество на развитом топливном рынке — высокий уровень продукции и сервиса. Это значит, что в работе современной АЗС не должно быть мелочей: одинаково важно и наличие широкой линейки качественного топлива, и умение персонала обращаться с покупателями вплоть до правильных улыбок и интонаций. Чтобы обеспечить наибольший комфорт клиентов, компания ЛУКОЙЛ создала комплексную систему для подготовки работников АЗС и дистанционного контроля над всей сетью.

— сервис —

### Алгоритм улыбки

Открывая дверь в офисном здании в центре Москвы, не ожидаешь, что окажешься в зале автозаправочной станции. Но именно так происходит в учебном центре «ЛУКОЙЛ-Центрнефтепродукта». Тут есть все, с чем может столкнуться в процессе работы оператор заправки: касса, кофемашинка, тренажеры, имитирующие процессы слива топлива из автоцистерны в резервуар АЗС и заправки транспортных средств.

Одна из главных задач центра — обучить навыкам правильной коммуникации. Согласно принципам ЛУКОЙЛа, посетитель АЗС должен получать одинаково высокий уровень обслуживания вне зависимости от ее размера и региона. Для этого компания разработала специальный алгоритм, которому следуют работники заправки. Например, даже предложить кофе оператор должен определенным образом, а на прощание сказать специально подобранные фразы. Такая унификация позволяет создать узнаваемый стиль на всех заправках ЛУКОЙЛа. Выполнение правил строго отслеживается: на АЗС в любой момент может зайти «тайный покупатель» и проверить соответствие. Кроме того, сотрудникам периодически устраиваются настоящие экзамены с выгигиванием билетов и письменными тестами.

В учебном центре «ЛУКОЙЛ-Центрнефтепродукта» проходят обучение как новые сотрудники, так и уже работающие. В течение недели около 70 человек занимаются полный рабочий день в трех классах подготовки. Для отработки навыков специалисты учебного центра разработали специальные компьютерные программы, методические материалы, сборники инструкций и даже прописи, заполняя которые человек буквально на мышечном уровне запоминает азы общения с клиентом. Оформление стен в комнатах также продумано до мелочей, отмечает и. о. директора учебного центра Надежда Данилова, что создает необходимую атмосферу в ходе обучения. «В одном из залов на стенах изображены улыбающиеся люди — именно такими операторы должны видеть посетителя АЗС. Их задача — чтобы клиент остался доволен и хотел вернуться», — говорит она. Еще один прием — панели с подсветкой, на которых прописан порядок действий в разных ситуациях. Так сотрудники обращают внимание на особо важные моменты.

Помимо курса непосредственно в учебном центре для работников АЗС организовано и дистанционное обучение. После него назначаются тесты, которые определяют качество знаний операторами книги сервиса — главного корпоративного документа, позволяющего соблюдать единые правила клиентоориентированности. Также, отмечает госпожа Данилова, специалисты учебного центра выезжают на АЗС, чтобы лично проверить, как работают их выпускники. Такой комплексный подход позволил значительно увеличить поток лояльных клиентов на заправках ЛУКОЙЛа.

### Контроль от АЗС до колонки

Но даже при высоком уровне подготовки операторов АЗС случаются внештатные ситуации, где от оперативности их решения зависит бесперебойная работа заправочной станции. Для минимизации производственных рисков ЛУКОЙЛ в последние три года провел техническую модернизацию своих объектов. Теперь все нефтебазы Московского региона оборудованы автоматизированным нижним наливом и массовыми расходомерами. Это позволило значительно ускорить наливные операции, повысить точность учета и снизить потери на испарение топлива, которые неизбежны при открывании верхнего люка. Доставка топлива на АЗС производится в новых сов-



ПЕТЕРАСОВ

ременных бензовозах, оборудованных целой системой контроля ряда параметров для гарантированной доставки. В результате подготовка и слив автоцистерны происходит с большой экономией времени и без необходимости подъема на четырехметровую автоцистерну, что наиболее безопасно и удобно для женщин — операторов АЗС.

Также в рамках технической модернизации все автозаправки были оборудованы системами видеоконтроля, что наиболее важно для 11 автоматических станций. Для координации работы такой сложной системы

в «ЛУКОЙЛ-Центрнефтепродукте» создан Ситуационный центр. Сюда в режиме реального времени попадают данные об операциях с нефтепродуктами на нефтебазах и на всех 308 заправках в трех регионах (Московской, Смоленской и Тверской), а также координаты и состояние движения бензовозов. Сквозной контроль позволяет принимать решения в различных ситуациях более точно и оперативно. Мониторинг состояния транспорта в пути позволяет ориентировать персонал на объекте при возникновении, например, задержки бензовозов в пробке.

Глава ЛУКОЙЛа Вагит Алекперов посетил учебный и ситуационный центры «ЛУКОЙЛ-Центрнефтепродукта»

«На карте в режиме онлайн видно движение как полного, так и порожнего транспорта. Местонахождение бензовоза, состояние электронной пломбировки, уровень топлива в секциях автоцистерны, текущее наличие нефтепродуктов на АЗС и изменение его уровня при операциях слива — все удобно визуализировано и понятно. Собственно, и график заезда топлива на станции строится автоматически, а персонал центра лишь координирует процесс при необходимости», — говорит начальник управления региональной сбыта ООО «ЛУКОЙЛ-Центрнефтепродукт» Николай Галкин.

Контроль с помощью видеонаблюдения на полностью автоматических АЗС, говорит он, вдвойне необходим, так как там практически нет персонала. «Иногда клиенту требуется помощь, консультация. Для этого платежные терминалы оборудованы двухсторонней IP-телефонией, которая выведена на диспетчера Ситуационного центра, и он полностью владеет ситуацией на объекте», — поясняет господин Галкин. По его словам, современные системы позволяют также снизить уровень преступлений на АЗС, когда, например, водитель заправил автомобиль и уехал, не заплатив, либо совершил иные противоправные действия. «Мы ведем, храним и распознаем базу номеров таких машин и лиц, а при появлении потенциального риска на постоплатных заправках можем предупредить персонал станции», — говорит он.

Ольга Мордюшенко

### MERCEDES-BENZ ОТ ЛУКОЙЛА ЗА ОДИН ЧАС

Глава ЛУКОЙЛа Вагит Алекперов 15 марта посетил новый дилерский центр Mercedes-Benz дочерней структуры компании «ЛУКОЙЛ-Центрнефтепродукт», расположенный в центре Москвы на Олимпийском проспекте в шаговой доступности от Садового и Третьего транспортных колец. Первый дилерский центр Mercedes-Benz ООО «ЛУКОЙЛ-Центрнефтепродукт» находится на Новорижском шоссе.

Сейчас в новом дилерском центре в центре Москвы выставлено 11 различных моделей автомобилей, 5 из которых выставлены в витрине, просматриваемой с Олимпийского проспекта. «В салоне представлена широкая линейка моделей Mercedes-Benz — от легковых автомобилей и внедорожников до люксовых вариантов, спортивных купе и семейных седанов», — отметил специалист центра.

Он поясняет, что все выставленные автомобили открыты и доступны для клиентов. Всего на складе дилерского центра находится 275 автомобилей в наличии. Также есть парк автомобилей для тест-драйва, так что покупатель может пройти тест-драйв в центре Москвы

и, выбрав понравившийся автомобиль, в течение часа уехать из бутика на собственном Mercedes-Benz. В салоне представлены автомобили от А-класса стоимостью от 1,68 млн руб. до S-класса стоимостью от 6,77 млн руб., также в салоне представлены спортивные и динамичные автомобили линейки AMG.

Особенностью нового центра является то, что менеджеры по продаже не сидят за привычными нам столами и компьютерами, а предлагают потенциальным покупателям ноутбук, который синхронизируется с большими мониторами в клиентских зонах (в салоне представлено их две — S-Class и AMG), при помощи чего можно выбрать нужную комплектацию автомобиля и рассмотреть конкретные опции на огромной панели. Помимо всего мониторы оборудованы функцией touchscreen, так что машину можно буквально «ощупать» и выбрать для себя автомобиль, отдыхая в кресле за чашечкой вкусного кофе.

Специально для дилера в части здания офиса компании был проведен ремонт, стиль и вид бутика были согласованы с представительством Mercedes-Benz в России вплоть до цвета стен и формы колонн. Каждая

деталь должна отвечать концепции Mercedes-Benz. «Мы хотим в первый же год работы показать результат и привлечь клиентов из центральной части Москвы», — отмечает специалист центра.

Mercedes-Benz — уникальный бренд, который позволяет клиенту «построить» автомобиль под себя. «Мы со своей стороны стараемся предлагать готовые комплекции автомобилей, чтобы клиент мог выбрать себе автомобиль и сразу покинуть наш салон на нем. У нас уже есть опыт того, как мы «собираем» автомобили, и поэтому мы можем предложить клиенту автомобиль в наличии в интересных комплектациях», — отмечает собеседник. По его словам, ДЦ будет делать специальные предложения клиентам и сотрудникам группы компаний ЛУКОЙЛ, а также просто пришедшим в первый раз клиентам. В планах нового салона — приятно удивлять каждого клиента и сделать особый сюрприз первому покупателю. «Уже есть представление, как мы будем выдавать автомобиль по-особенному», — говорит специалист. Ведь покупка автомобиля всегда эмоциональное событие и люди должны получать удовольствие от этого момента.

## «Сейчас значимость Арктики особенно велика»

— перспективы —

Арктика, несмотря на то что нефтегазовые компании серьезно пересмотрели свои планы на ее освоение, остается для России стратегическим регионом. И Москва готова бороться за ее территории. В конце 2018 — начале 2019 годов свою заявку в ООН на расширение шельфа в Арктике должна подать Канада. И после этого можно ждать решения по российской заявке на присоединение подводного хребта Ломоносова и поднятия Менделеева, поданной еще в 2015 году. Зачем России территории, которые требуют колоссальных инвестиций в их разработку на фоне западных санкций, и могут ли окупаться затраты на работу в Арктике, «Ъ» рассказал глава Минприроды Сергей Донской.

— Зачем России разрабатывать нефтегазовые запасы в Арктике, если ресурсов пока хватает в других регионах?

— Не согласен! Уже сейчас в Арктической зоне мы добываем более 85% газа и 12% нефти. Но ее минерально-сырьевой потенциал освоено не в полной мере. Сейчас значимость Арктики особенно велика по мере истощения традиционных регионов добычи нефти и газа. Речь идет о Ханты-Мансийском автономном округе и Урало-Поволжье. Да, Арктика — это масштаб. Любой проект на Крайнем Севере, что по нефти и газу, что по твердым полезным ископаемым, — это крупный и сложный проект не только с позиций его освоения, но и с точки зрения создания транспортной инфраструктуры, обеспечения производства и т. п.

Наша страна была одной из первых, кто начал разрабатывать аркти-

ческие месторождения — речь идет о Кольском полуострове, Норильске, северных районах Западной Сибири. В будущем активное экономическое развитие этого региона, разумеется, продолжится — Ямал, Гыдан, Таймыр, Чукотка, север Республики Саха и, конечно, арктический шельф. То есть Арктика, несомненно, нужна России, так как ее освоение является очень мощным драйвером для экономики. — Но работа в Арктической зоне требует огромных затрат, которые вряд ли окупятся...

— Сегодня происходит изменение условий работы в Арктике. Как за счет потепления климата, так и развития технологий. Это делает освоение арктических территорий более выгодным. Поэтому и активизируется экономическая деятельность. Естественно, что в этой ситуации у различных стран, и у России в том числе, интерес к Крайнему Северу как к перспективной территории развития постоянно подогревается.

Кроме того, следует отметить, что Арктика — один из немногих относительно неосвоенных регионов нашей планеты. В связи с этим многие страны пытаются застолбить свое место здесь — неслучайно в настоящее время мы наблюдаем всплеск интереса к хозяйственной деятельности в Арктике неарктических стран, среди которых Китай, Республика Корея, Япония и прочие.

При этом уверен, что, несмотря на то, что можно говорить не только о конкуренции, всегда есть место и для сотрудничества! Например, уровень экологической нагрузки на арктические экосистемы сегодня таков, что для эффективной природоохранной деятельности требуется консолидация усилий всех арктических держав, их интеллектуальных и технологических возможностей. В этой связи мы рассматриваем со-

трудничество с международным сообществом по охране Арктики как важную часть природоохранной политики РФ. От того, насколько конструктивно и плодотворно оно будет развиваться, зависит в конечном итоге экологическое благополучие всей планеты.

— Какую роль играет освоение Арктики для России?

— Крайний Север для нас не просто какие-то отдаленные территории, которые можно осваивать лишь вахтовым методом. Арктическая зона РФ — это 3,5 млн кв. км (пятая часть территории страны) и почти 2,5 млн человек, которые составляют более половины мирового арктического населения. Ни у одной страны нет такого опыта и таких достижений в хозяйственном освоении и развитии арктических территорий! Российская часть Арктики — крупнейшие для таких высоких широт города и промышленные центры. К примеру, Архангельская область является крупным центром деревообработки и целлюлозно-бумажной промышленности, судостроительным и судоремонтным кластером. Мурманск, являясь «западными воротами Севморпути», представляет собой крупный логистический центр, обладающий при этом сильным рыболовным потенциалом. Два этих крупнейших центра давно стали главной инфраструктурной базой для освоения ресурсного потенциала акваторий арктических морей и их побережья. Ненецкий автономный округ является важным центром нефтедобычи, а Ямал — мировым центром газодобычи. Не стоит забывать и про еще один форпост нашего широкомасштабного освоения минеральных ресурсов Арктики — Норильский промышленный район, про значимость залежей стратегиче-

ских запасов золота и редкоземельных металлов Чукотки и Якутии. — Освоение российской Арктической зоны к 2030 году приведет к существенному росту грузопотока по Севморпути. Готова ли к этому наша система гидрометеобеспечения?

— Министерство совместно с Ростридометом в настоящее время работает над развитием системы непрерывного краткосрочного прогнозирования гидрометеорологических условий для акватории Обской губы (и в первую очередь на подходах к терминалам порта Сабетта). В этот район выходят грузовые потоки наиболее динамично развивающихся арктических проектов, таких как, например, «Ямал СПГ», Новопортовское нефтегазоконденсатное месторождение и в ближайшей перспективе — «Арктик СПГ-2». Поэтому там этот вопрос стоит уже очень остро.

Очевидно, что для обеспечения безопасного плавания крупнотоннажных танкеров-газовозов по морскому каналу Обской губы необходимы оперативная оценка и краткосрочный прогноз гидрометеорологических факторов, воздействующих на судно.

Учитывая необходимость снижения нагрузки на государственный бюджет, а также задачи по разветвлению обновленной системы в максимально короткие сроки, было принято решение привлечь к указанной работе заинтересованные компании-грузоперевозчики, а также компании НОВАТЭК и «Газпром нефть», реализующие крупные проекты, выходящие в акваторию Обской губы. — Смогут ли суда самостоятельно перевозить грузы по Северному морскому пути, без помощи ледоколов?

— Для этого нужно обеспечить судам возможность индивидуального



ПЕТЕРАСОВ

гидрометеорологического сопровождения. То есть информация о текущей ледовой обстановке и выбор оптимальной трассы движения должны передаваться на судно в режиме реального времени.

У нас уже есть положительный опыт сопровождения судов компании «Норильский никель», а также газозавозов проекта «Ямал СПГ» (принадлежит НОВАТЭК) при их самостоятельном движении по Северному морскому пути с Востока. Конечно, мы будем развивать это опыт и в дальнейшем. Для этого структуры Росгидромета поддерживают постоянный контакт как с судоходными компаниями — основными потребителями этой информации, так и администрацией Северного морского пути, отвечающей за обеспечение безопасности мореплавания.

Нужно отметить, что сейчас назрела острая необходимость расширения сети прибрежных гидрометеорологических станций и создания системы автоматических дрейфующих буев. В первую очередь в районных, непосредственно примыкающих к высокоширотному (глубоководному) маршруту плавания крупнотоннажных судов. Также необходимо организовать регулярный

спутниковый мониторинг опасных ледяных образований в районах наиболее сложного судоходства.

Как отмечал президент Владимир Путин в послании Федеральному собранию, технологическое отставание, зависимость от иностранных технологий означают снижение безопасности и экономических возможностей страны. Все это справедливо и для систем гидрометеорологического обеспечения судоходства по Севморпути.

Для реализации упомянутых задач мы будем использовать весь возможный технологический потенциал. По сути, мы уже запустили этап полномасштабной модернизации систем гидрометеорологического мониторинга. В соответствии с госпрограммой по социально-экономическому развитию региона до 2025 года будет реализован ряд значимых мероприятий по совершенствованию этих систем. Например, в текущем году мы приступаем к созданию специального судна для исследований в «глубокой» Арктике, не имеющего мировых аналогов, — ледостойкой самодвижущейся платформы «Северный полюс».

Интервью взяла Мария Кузузова