

## 1- ما هي مواصفات المحطة؟ أي ما الذي يميّزها من التاحية التقنية، عن بقية المحطات؟

ان التصميم الذي اعتمده شركة IPT في بناء أول محطة خدمة ذاتية في لبنان، يراعي أحدث المواصفات والمعايير المتعمدة عالمياً من قبل الشركات النفطية العالمية في مجال بناء محطات الوقود، إن لناحية الشكل الخارجي أو لناحية المعدات والتجهيزات التقنية التي طورتها شركة توكهايم الفرنسية في مضخات التعبئة الذاتية والبرمجة والربط الشبكي عبر برنامج البيع بالتجزئة الذي تحمده أهم الشركات التي تدير شبكات المحطات في أوروبا والولايات المتحدة.

## 2- كيف تسهّل حياة الزبون؟

تسهّل حياة الزبون لأنها تقدّم له خياراً في الاهتمام بسيارته بتعبئة دون واسطة أحد وبكل حرية لم يكن متاحاً له سابقاً في محطات المحروقات في لبنان . والهدف الرئيسي من تطبيق نظام الخدمة الذاتية هي في الأساس إيجاد مفهوم جديد وكثيرة عادات جديدة غير مألوفة الى اليوم لدى المستهلك في لبنان على صعيد وظيفة محطة المحروقات وتطوير البيئة القائمة فيها".

## 3- البعض يرى أنها تستلزم وقتاً أكثر، لملء خزان الوقود. فهل هذا صحيح؟

كلا إن الخدمة الذاتية لا تستغرق وقتاً أكثر من الخدمة الكاملة، بل العكس صحيح أحياناً حيث لا يكون الزبون مضطراً للانتظار في صفوف طويلة أحياناً للحصول على الخدمة الكاملة.

## 4- ما مدى استيعاب السوق اللبنانية لهذه الفكرة؟

ان افتتاح شركة IPT لأول محطة خدمة ذاتية في لبنان قصدنا أن يترافق مع حملة إعلانية تعريفية بهذا المفهوم الجديد من أجل تسهيل عملية استيعاب المستهلكين اللبنانيين له وإبراز الهدف الأساسي الذي نتوخاه من وراء اطلاق هذه الفكرة في لبنان. وقد تفاجئنا بالانفتاح وبالغفوية التي تعامل بها اللبنانيون مع هذا المفهوم حيث بدأنا نلاحظ أن نسبة استخدام الخدمة الذاتية تزداد تدريجياً يوماً بعد يوم وبدأنا نشهد زبائن يعودون مجدداً بعد المرة الأولى ويطلبون بالحصول على بطاقة الخدمة الذاتية التي تجعل منهم زبائن دائمين لهذه الخدمة. يمكن للزبون أن يطلب بطاقة " الخدمة الذاتية "Self Service Reward Card ليحصل على هدايا قيّمة وخدمات مميّزة من IPT

## 5-كيف قررتم الاقدام على هذه الخطوة ؟ ولماذا؟

نظام الخدمة الذاتية في محطات المحروقات هو خطوة رائدة وسياقة تندرج ضمن استراتيجية شاملة تطبقها شركة أي بي تي وتُرمي إلى الارتقاء بمستوى الممارسة المهنية ضمن القطاع النفطي في لبنان". وهدفنا هو اعتماد المعايير والمواصفات المطبقة عالمياً بما يساهم في تطوير القطاع النفطي في لبنان واستطراداً في تطوير الاقتصاد الوطني.

## 6 - هل ستكون المحطة خالية من العمال الأجانب وما هي الوظائف التي تقدّمها (فرص عمل جديدة)؟

حرصاً على بقاء الخيار دائماً للمستهلك اللبناني بالخدمة الذاتية أو الخدمة المتكاملة قررنا أن تستمر هذه المحطة وكذلك شبكة المحطات المستقبلية التابعة للشركة بتقديم الخدمات معاً بمعنى أن يكون قسم من المحطة مخصصاً للخدمة الذاتية بدون وجود عمال والقسم الآخر للخدمة الكاملة بوجود العمال والمستخدمين . ان التعويض عن عدم وجود عمال في محطة الخدمة الذاتية عوضه افتتاح متجر مخصص للتسوّق داخل المحطة باسم Metro Express التابع إلى شبكة السوبر ماركت المعروفة في لبنان . Metro Supermarket وكذلك افتتاح أول خدمة سريعة للسيارات Drive Thru بحيث يمكن للزبون تذوق القهوة المفضّلة من Mountain Mudd Espresso الأولى أميركياً .

## 7-هل ستفتحن سلسلة محطات من هذا النوع ؟ ومتى؟ وكم؟

ان المحطة التي تم افتتاحها هي النموذج أو الطراز الذي ستكون عليه شركة محطات IPT قريباً وتوقع أن نفتح خلال هذا العام أربع محطات مماثلة في بيروت وجبل لبنان والشمال على أن يعتم هذا المفهوم تدريجياً جميع المحطات التابعة إلى الشركة. والأهم من كل ذلك ان ما قمنا به قد استدعى اهتمام الشركات المنافسة بأسرع مما كنا نتصوّر حيث لم يكد يمرّ أسبوع على افتتاح هذه المحطات، بدأنا نشهد اعلانات من قبل شركات أخرى عن تقديمها الخدمة الذاتية . وقد علمنا أيضاً أن شركات أخرى هي حالياً بصدد التحضير لهذا الأمر.