

# ПРИДОРОЖНЫЙ ФАСТФУД В ГОРОДЕ: ПОТРЕБИТЕЛЬСКАЯ ОЦЕНКА И ЭКСПЕРТНЫЕ РЕКОМЕНДАЦИИ

VIII МЕЖДУНАРОДНАЯ КОНФЕРЕНЦИЯ-ВЫСТАВКА  
«СОВРЕМЕННАЯ АЗС И НЕФТЕБАЗА: РЫНОК НЕФТЕПРОДУКТОВ РОССИИ.  
ТЕНДЕНЦИИ, ОБОРУДОВАНИЕ, ЭКСПЛУАТАЦИЯ»

г. Москва, 14-15 апреля 2011 г.

# ТЕНДЕНЦИИ РЫНКА СОПУТСТВУЮЩЕГО БИЗНЕСА И ПРИДОРОЖНОГО ФАСТФУДА

# СМЕЩЕНИЕ АКЦЕНТА НК НА РАЗВИТИЕ СОПУТСТВУЮЩЕГО БИЗНЕСА

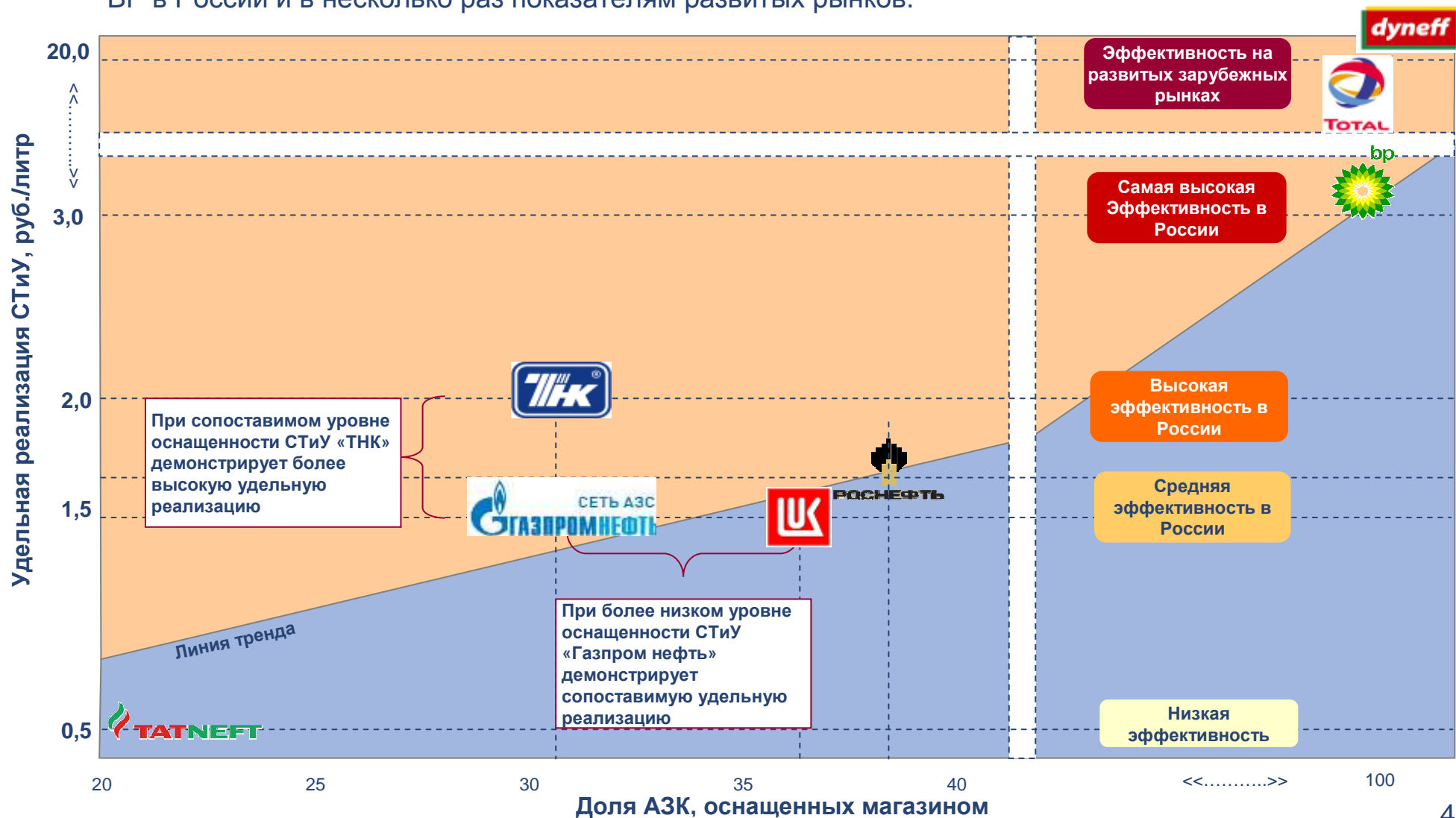


Российский рынок находится в стадии активного роста и акцента НК на развитии сопутствующего бизнеса



# МАСШТАБ РАЗВИТИЯ СОПУТСТВУЮЩЕГО БИЗНЕСА В РОССИИ

- Удельная реализация сопутствующих услуг ведущих российских НК в 2 раза уступает показателям ВР в России и в несколько раз показателям развитых рынков.





# ТЕНДЕНЦИИ РАЗВИТИЯ ОБЩЕСТВЕННОГО ПИТАНИЯ



# ПОТРЕБИТЕЛЬСКАЯ ОЦЕНКА КОНЦЕПЦИЙ ФАСТФУДА НА АЗК И ВАРИАНТОВ ИСПОЛНЕНИЙ

# ТОРГОВЫЙ АВТОМАТ (НА УЛИЦЕ)

## ОПИСАНИЕ

Формат	Описание формата	Примеры на АЗК
Торговый автомат	 Торговый раздаточный автомат, например, чай, кофе	 WOG



# ТОРГОВЫЙ АВТОМАТ (НА УЛИЦЕ) ВОСПРИЯТИЕ



Преимущества	Недостатки
<ul style="list-style-type: none"><li>Отсутствие очередей</li><li>Скорость, экономия времени</li><li>Независимость от персонала и режима работы АЗС</li><li>Ассортимент (разнообразные вкусовые добавки)</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>Ненатуральность, «химический» вкус</li><li>Низкое качество (ассоциации с сублимированным кофе)</li><li>Грязь от дороги и машин, подсохшие пятна кофе</li><li>Стаканчик без крышки, за рулем не попьешь</li><li>Запахи заправки не прибавляют аппетита</li><li>Не уютно, не привычно</li><li>Ветер, холод и осадки большую часть года</li><li>«Глотает» мелочь</li></ul>

- «Сейчас в кафе бывают очереди, за одним кофе стоять нет смысла, а автомат как раз»
- «Аппарат на улице очень даже удобно, не надо заходить... если заправка на улице, через окошко, то это очень удобно»
- «Снаружи - грязь, пыль, машины... качество напитков... ужасное. На улице, когда рядом заправка, пары от бензина вдыхать вместе с ароматом кофе – таким бы никогда в жизни точно не воспользовалась. Если только воду взять. А кофейный аппарат точно нет»
- «Лучше зайду в сам магазин, посмотрю, что там еще есть... чем буду стоять у этого автомата, искать мелочь... у нас автоматы не всегда срабатывают, в зале автомат не сработал – ты тут же продавцу говоришь - не сработал... А на улице ты кинул, автомат не сработал и иди»



# ТОРГОВЫЙ АВТОМАТ (В ТОРГОВОМ ЗАЛЕ)

## ОПИСАНИЕ



Формат	Описание формата	Примеры на АЗК
Торговый автомат	Торговый раздаточный автомат в торговом зале, например, чай, кофе, суп, горячие блюда	ТНК-Экспресс





# ТОРГОВЫЙ АВТОМАТ (В ТОРГОВОМ ЗАЛЕ) ВОСПРИЯТИЕ



Преимущества	Недостатки
<ul style="list-style-type: none"><li>Внутри чисто, тепло, уютно</li><li>Скорость, экономия времени</li><li>Внешний вид (аппетитные картинки, чистые аппараты) вызывает желание попробовать</li><li>Необычность предложения (горячий суп, второе)</li><li>Гигиеничность, отсутствие контакта продавца с пищей или посудой</li><li>Цена, ниже чем в кафе</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>Ненатуральность, химические ингредиенты</li><li>Суррогат полезного «домашнего» питания</li><li>Ассоциации со школьной столовой</li><li>Опасность купить просроченное (не известно сколько продукты находятся в автомате)</li><li>Неудобно есть в машине</li><li>Отсутствие информации об ингредиентах горячих блюд</li></ul>

- «Быстро, как в Макдаке, и знаешь, чего ждать»
- «Лучше, чем хот-дог. Больше, сытнее, горячее. Иногда хочется поесть нормальной еды, а это более нормальная еда, чем хот-дог»
- «Гигиенично, что его один раз запаковали и больше никто не трогает и посуда одноразовая»
- «Одно дело купить чай, кофе, шоколадку из автомата, а это уже пища... мне лучше, когда готовится по-домашнему. Процентом 90 – это химия»
- «Не сильно она здоровее, чем Макдональдс... там хотя бы видна кухня, а тут ты не знаешь, возможно, это мясо непонятно как давно приготовленное, рис просто разморожен... бульон тут понятно, что его явно не готовили не из курицы...»

# СЕТЕВОЙ ФАСТФУД РЯДОМ С АЗК ОПИСАНИЕ

Формат	Описание формата	Примеры на АЗК
Авто-кафе	 Возможность совмещения заправки топливом и использованием полноценным фастфудом	 McDonalds рядом с ВР




# СЕТЕВОЙ ФАСТФУД РЯДОМ С АЗК ВОСПРИЯТИЕ



Преимущества	Недостатки
<ul style="list-style-type: none"><li>☑ Единый комплекс с полноценными предложениями</li><li>☑ Возможность сделать сразу несколько дел:<ul style="list-style-type: none"><li>☑ Заправиться</li><li>☑ Помыть машину</li><li>☑ Полноценно поесть</li><li>☑ Купить качественный кофе/вкусный десерт</li></ul></li><li>☑ Наличие парковки</li><li>☑ Макдональдс ассоциируется с полноценной едой. Предложения на заправках – со снеками.</li><li>☑ Удобно для автомобилистов с детьми: Хэппи-Милл с новыми игрушками</li><li>☑ Стандартизованное предложение питания</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>☑ Необходимость маневрировать по территории «комплекса» в поисках парковки</li><li>☑ Ограниченное ассортиментное предложение</li><li>☑ Значительные временные затраты</li></ul>

- ☑ *«Если бы они были в одном здании, это был бы удобнее. До машины все равно нужно идти. Потому что я заправился, выехал, подъехал... вот эти телодвижения непонятные »*
- ☑ *«Я заправился и подъехал к следующему окошку и получил бутерброд – это было бы сказка... или в Макдональдсе заправку сделать... Выбор похожий, пускай даже другая еда будет, и отъехал, встал и покушал – красота»*
- ☑ *«Кофе в Макдональдс не вкусный, а на Би Пи он хотя бы на кофе похож. Самый идеальный вариант... и удобный там разворот... Если бы на Би Пи или на ТНК продавалась бы Крошка-картошка отлично было бы... взять с собой бутерброд под прессом»*

# АВТО-КАФЕ ОПИСАНИЕ

Формат	Описание формата	Примеры на АЗК
Авто-кафе	 <b>Возможность не выходить из машины</b> (по аналогии с Мак Авто)	 В отдельном виде нет, McDonalds рядом с ВР



# АВТО-КАФЕ ВОСПРИЯТИЕ



Преимущества	Недостатки
<ul style="list-style-type: none"><li>☑ Не надо выходить из машины в непогоду</li><li>☑ Стандартизированное предложение питания</li><li>☑ Круглосуточный режим работы</li><li>☑ Наличие парковочных мест</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>☑ Отсутствие повода выйти и размяться</li><li>☑ Мусор в машине</li><li>☑ Путаница с заказами</li><li>☑ Очередь из машин движется медленнее людской</li><li>☑ Не удобно есть за рулем</li></ul>

- ☑ *«Всегда знаешь, что берешь, по вкусу хотя бы, есть некая стандартизированность. Времени там... если взять кафе, не выходя из машины – то это быстрее, чем внутри»*
- ☑ *«Там удобная стоянка и там встал и в машине покушал»*
- ☑ *«Настолько много народа стало в Мак-авто, есть большой смысл подъезжать, оставлять машину, заходить внутрь, покупать и возвращаться в машину... Если на улице 4 машины, а внутри пять человек, то люди быстрее пройдут внутри, есть смысл быстро зайти, купить и вернуться в машину»*
- ☑ *«Часто не докладывают нужную еду. В крупных заказах они обычно не докладывают. Когда они положили, надо открыть, посмотреть. Постоянно там очереди. А здесь должно быть какое-то свободное время хотя бы минут 10-15. Это вечерний вариант, либо когда не спешишь, потому что долго»*

# ФАСТФУД НА ВЫНОС

## ОПИСАНИЕ

Формат	Описание формата	Примеры на АЗК
<p><b>Фастфуд на вынос</b></p>	<p>☑ <b>Кафе быстрого питания преимущественно на вынос</b>, ограниченная возможность потребления еды на месте. Площадь 10-30 кв.м. 1-2 стоячих или барных столика. Отсутствие керамической посуды. Ассортимент концепции Grab'n'go или частично (французские хот-доги, роллы, нагетсы, картофель фри, небольшие бургеры и др.)</p>	<p>☑ Газпром нефть, Несте, Jet, Esso, Repsol, Total, ТНК, NIS, OMV</p>



# ФАСТФУД НА ВЫНОС ФОТО





# ФАСТФУД НА ВЫНОС ФОТО



# ФАСТФУД НА ВЫНОС ВОСПРИЯТИЕ



Преимущества	Недостатки
<ul style="list-style-type: none"><li>❑ Не задерживаешься для трапезы (экономия времени)</li><li>❑ Самообслуживание экономит время</li><li>❑ Хорошо видны приобретаемые продукты</li><li>❑ Легко приготовить напиток нужного состава (кол-во сахара, сливки и пр.)</li><li>❑ Контроль за машиной</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>❑ Отсутствие персонала на случай затруднений</li><li>❑ Отсутствие визуально обособленной столовой зоны (люди ходят совсем рядом)</li><li>❑ Тесные столики, неудобные посадочные места</li><li>❑ Стоячие столики – некуда поставить сумку</li><li>❑ Ограниченный ассортимент (выпечка, сухоямка)</li><li>❑ Воспринимается как место где можно быстро перекусить, но не задерживаться дольше 10 минут</li></ul>

- ❑ *«Если человек и деньги принимает, и еду тебе дает, дольше получается... Если говорить о выборе – сам делаешь или продавец, наверное, я бы сама согласилась себе делать потому что я знаю, сколько мне надо сахара, нужна мне корица или нет, сколько кофе нужно»*
- ❑ *«Удобно... как мини-столовая, только выбор тут небольшой, сухоямка. Добавить бы гарниры, как в столовой, более серьезно. Было бы интересно, посмотреть, отвлечься как-то, чтобы что-то привлекало внимание»*
- ❑ *«Неудобно с мужской точки зрения сидеть спиной к людям, это не комфортно. Мало места. Табуретки неудобные, ноги некуда поставить. Некуда рукам раскинуться особо, некуда сумку поставить, если она есть. Просто ощущение – что поставили просто столы, зональности нет»*

# ФАСТФУД НА МЕСТЕ

## ОПИСАНИЕ

Формат	Описание формата	Примеры на АЗК
Фастфуд на месте	<p>☑ <b>Кафе быстрого питания преимущественно потребление на месте,</b> также есть возможность покупки еды на вынос. Площадь 30-60 кв.м. 5-7 сидячих столиков + дополнительные варианты (барного типа, стоячие). Возможность есть и пить из керамической посуды. Ассортимент концепции Grab'n'go или смешанный (французские хот-доги, роллы, нагетсы, картофель фри, небольшие бургеры и др.) + полноценная еда (первые и вторые блюда)</p>	☑ ЛУКОЙЛ, ОМВ, ЕКО



# ФАСТФУД НА МЕСТЕ (ВР МОСКВА) ФОТО



# ФАСТФУД НА МЕСТЕ (ВР МОСКВА) ВОСПРИЯТИЕ



Преимущества	Недостатки
<ul style="list-style-type: none"><li>Зональность</li><li>Знакомый ассортимент</li><li>Приятный запах молотого кофе и свежей горячей выпечки</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>Неудобные стулья, не удобно сидеть детям, людям низкого роста</li><li>Перенасыщенные витрины</li><li>Отсутствие детского предложения (игрушки)</li></ul>

- «Это привычно. Не все любят высокие стулья... а столы мне нравятся высокие, но долго так неудобно сидеть. А вот такая большая витрина... Перебор. Сразу это тяжело для восприятия. У меня на Би Пи там углом сделаны витрины, и они так насыщено не смотрятся...»
- «Приятнее, когда там свежая выпечка, которую они делают сами... когда хлеб сами делают, там такой запах идет... запах хлеба, потому что кто-то не переносит запах рыбы, мяса»
- «Там площадь меньше, но не тесно, наоборот, очень комфортно. Столики не в зале... там не проходной двор, они у стенки расположены. Там довольно уютно»
- «Здесь с семьей не комфортно... с семьей лучше отдельно где-то сидеть. Если бы было... какое-то детское предложение, я бы скорее заехал не в Макдональдс, если бы все тоже самое было, а прикольнее заехать на заправку – там другие игрушки...»

# ФАСТФУД НА МЕСТЕ (ОМВ СЕРБИЯ) ФОТО



# ФАСТФУД НА МЕСТЕ (ОМВ СЕРБИЯ) ВОСПРИЯТИЕ



Преимущества	Недостатки
<ul style="list-style-type: none"><li>Зональность, удобные сидячие места</li><li>Расширенный ассортимент и наличие горячих блюд</li><li>Достаточно пространства за столом (столики у окна)</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>Близко поставленные столики (в зале)</li><li>Дополнительные временные затраты</li></ul>

- «По зонам разделено, ты никому не мешаешь и тебе никто. Когда по зонам разделено и кажется, что народа немного, хотя на самом деле в этом помещении может быть достаточно людей, как бы они друг с другом не напрягают. Привлекает потому что комбинированно, много ассортимента. Порой хочется курицу, порой бигмаки, нагетсы, лучше, когда есть большой выбор»
- «Тут народа больше, более многолюдно, хочется идти туда. это как реклама»
- «Если ты остановился, сел, то хочется испытать чувство удовольствия от еды... А в этом, когда кто-то что-то ходит, покупает... Если не у прохода столики, вот это абсолютно нормально, здесь уже можно посидеть, не будет дискомфорта, можно приехать и посидеть»
- «Столики стоят близко, сидеть рядом с незнакомым человеком... если они стоят близко, нужно, чтобы хотя бы спина к спине»

# ФАСТФУД НА МЕСТЕ (ЕКО СЕРБИЈА) ОПИСАНИЕ





# ФАСТФУД НА МЕСТЕ (ЕКО СЕРБИЯ) ВОСПРИЯТИЕ



Преимущества	Недостатки
<ul style="list-style-type: none"><li>Удобные диванчики (для автомобилистов с детьми)</li><li>Ассоциации с чем-то быстрым и энергичным (Феррари, автогонки)</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>Место не располагает к тому чтобы задержаться</li><li>Ассоциации со столовой, невысоким качеством</li><li>Цветовые решения неприятны для уставшего глаза водителя</li></ul>

- «Семейный, особенно диванчики, и столы, все удобно, низкий стол... здесь не нравится только цвет»
- «На уровне сэндвичей, что-то быстрое.. Кофе, круассаны»
- «Непонятный, для кого он... более для молодежи. По цвету... с едой никак не ассоциируется, красный, зеленый... зеленый успокаивает. а красный – наоборот»

# ФАСТФУД НА МЕСТЕ (ГАЗПРОМ НЕФТЬ СПБ) ОПИСАНИЕ



# ФАСТФУД НА МЕСТЕ (ГАЗПРОМ НЕФТЬ СПБ) ВОСПРИЯТИЕ



Преимущества	Недостатки
<ul style="list-style-type: none"><li>Наличие выбора типа посадочных мест</li><li>Экран с большой диагональю – можно отвлечься</li><li>Зональность, визуально обособленная столовая зона</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>Неудобные стоячие столики</li></ul>

- «Я считаю, что у людей должно быть право выбора, поэтому один столик вдоль окна – это хорошо, но не совсем правильно, лучше разные. Кто-то хочет смотреть, как заправляются другие люди, а кто-то хочет отвернуться»
- «Могу дети сюда посадить, а сам сходить, оплатить, покушать... и он поуютнее я бы сказал. Он вроде как-то и по-ресторанному, и типа домашнего... с желтым цветом этим связано... плюс ко всему добротно, чисто, опрятно и тепло, это теплые места»

# ФАСТФУД НА МЕСТЕ (РОСНЕФТЬ SUBWAY МОСКВА) ФОТО



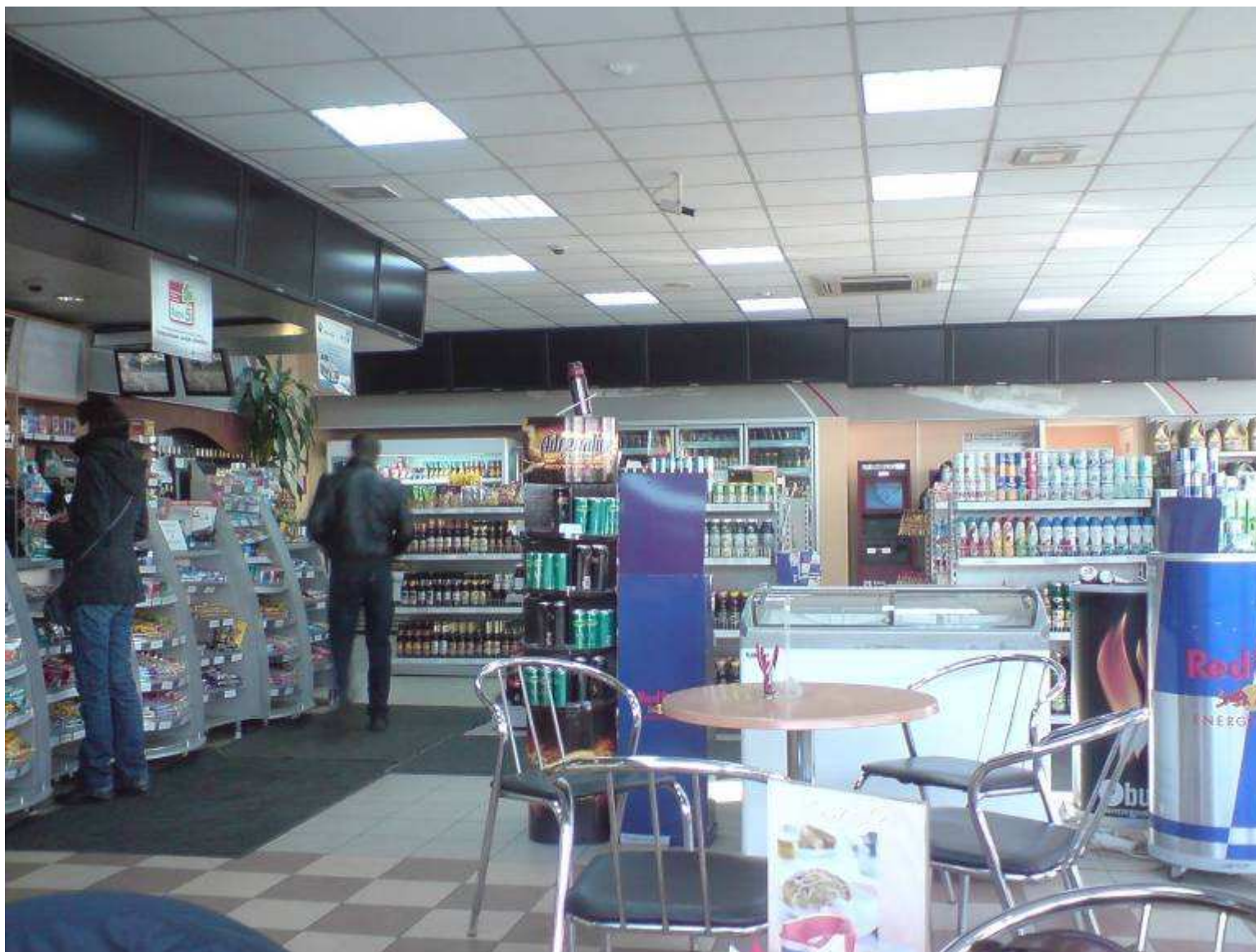
# ФАСТФУД НА МЕСТЕ (РОСНЕФТЬ SUBWAY МОСКВА) ВОСПРИЯТИЕ



Преимущества	Недостатки
<ul style="list-style-type: none"><li>Удачный ассортимент (сытная еда)</li><li>Видны ингредиенты</li><li>Конструктор бутербродов и стандартные сэндвичи</li><li>Ощущение натуральности и полезности пищи</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>Не удобно есть во время вождения</li><li>Мусор в машине, грязные сиденья</li><li>Недостаточное пространство столовой зоны</li></ul>

- «Здесь можно позавтракать полноценно. Натуральность. Там все перед глазами, там видно, чего кладут»
- «Недостаточно разделена зона еды и магазина. Когда ты кушаешь, а люди ходят вокруг тебя что-то выбирают, это не есть гуд»
- «Всегда считала, что туда забежал, купил и убежал. Ассоциации с Сабвеем были такие. Есть сэндвичи вкусные, но в дороге их есть неудобно... Это на работе перекус под вечер... В Сабвей я могу зайти, если мы с детьми идем из одного магазина в другой переходим пешком, там на пол упало и упало, не важно»

# ФАСТФУД НА МЕСТЕ (ЛУКОЙЛ МОСКВА) ФОТО



# ФАСТФУД НА МЕСТЕ (ЛУКОЙЛ МОСКВА) ВОСПРИЯТИЕ



Преимущества	Недостатки
<ul style="list-style-type: none"><li>Наличие сидячих мест</li><li>Экономия времени</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>Узкий ассортимент</li><li>Сидячие места на открытом месте</li></ul>

«Ничего особенного, присесть не хочется, если надо, то можно посидеть, возможно, там есть кофе и батончик»

«На ходу же не будешь есть, надо посидеть»

# РАСШИРЕННЫЙ ФАСТФУД НА ВЫНОС

## ОПИСАНИЕ

Формат	Описание формата	Примеры на АЗК
<p><b>Расширенный фастфуд на вынос</b></p>	<p>☑ <b>Кафе быстрого питания преимущественно на вынос</b>, ограниченная возможность потребления еды на месте. Площадь 60-100 кв.м. 3-4 стоячих или барных столика. Кофейные островки самообслуживания, линия розлива прохладительных напитков. Автоматы по продаже хот-догов и другой продукции. Отсутствие керамической посуды. Ассортимент концепции Grab'n'go или смешанный (французские хот-доги, роллы, нагетсы, картофель фри, небольшие бургеры и др.)</p>	<p>☑ BP-AMPM, Sunoco A-Plus, Esso On the Run</p>





# РАСШИРЕННЫЙ ФАСТФУД НА ВЫНОС ФОТО



# РАСШИРЕННЫЙ ФАСТФУД НА ВЫНОС ФОТО



# РАСШИРЕННЫЙ ФАСТФУД НА ВЫНОС ФОТО



# РАСШИРЕННЫЙ ФАСТФУД НА ВЫНОС ФОТО



# РАСШИРЕННЫЙ ФАСТФУД НА ВЫНОС ВОСПРИЯТИЕ



Преимущества	Недостатки
<ul style="list-style-type: none"><li>Простор, нет очередей</li><li>Большой ассортимент</li><li>«Здоровая» пища (салаты, овощи, фрукты)</li><li>Возможность самостоятельно компоновать блюда</li><li>Наличие оригинальных решений – автомат с хот-догами</li><li>Можно взять что-нибудь на работу</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>Стандартные продукты (фрукты) гораздо дороже</li><li>Самообслуживание вызывает опасение того, что будет грязно</li><li>Отсутствие персонала на случай затруднений</li><li>К пище прикасаются другие люди</li><li>Напитки в диспенсерах вызывают опасение подделки</li><li>Слишком большой ассортимент вызывает диссонанс и влечет потерю времени</li></ul>

- «Сам делаешь то, что ты хочешь... про питание – в данном варианте это привлекательнее, поскольку самому сделать хот-дог именно с тем количеством соуса»
- «Меня смущает это самообслуживание. Я просто видел – люди возьмут и обратно кладут»
- «Хочется еще расспросить кого-то – вкусно это или не вкусно. Должен быть человек, который может помочь, рассказать. Когда самообслуживание – ты, молча, подошла, все сделала, а когда обслуживают, то общение еще бывает, вежливость какая-то и уже настроение поднимается»
- «Есть же специальные столовые, где можно перекусить, зачем из заправки делать такую столовую? Это не очень понимается и тяжело для восприятия... делают как общепит, а на самом деле это заправка»
- «Слишком большой ассортимент – глаза разбегаются... смотришь и не знаешь, что выбрать... теряешь время»

# РЕСТОРАН СТОЛОВОГО ТИПА

## ОПИСАНИЕ

Формат	Описание формата	Примеры на АЗК
Ресторан столового типа	<p>☑ <b>Кафе столового типа преимущественно потребление на месте,</b> также есть возможность покупки еды на вынос. Площадь 60-100 кв.м. 10-15 сидячих столиков + дополнительные варианты (барного типа, стоячие). Возможность есть и пить из керамической посуды. Полноценная еда + ассортимент концепции Grab'n'go или смешанный (французские хот-доги, роллы, нагетсы, картофель фри, небольшие бургеры и др.)</p>	☑ ОККО



# РЕСТОРАН СТОЛОВОГО ТИПА ВОСПРИЯТИЕ



Преимущества	Недостатки
<ul style="list-style-type: none"><li>Качественная еда</li><li>Удачная визуализация предложения («как в Макдональдсе»)</li><li>Ассортимент, как в ресторане</li><li>Продуманная зональность</li><li>Удобные посадочные места</li><li>Достаточно места за столом</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>Запахи еды</li><li>Значительные временные затраты</li><li>Нет предложений на вынос</li></ul>

- «Москва – такой подвижный город, времени покушать нет. Но если хочешь, и есть такой выбор... быстро там можно поесть, если надо»
- «Это мне нравится. Вот здесь я бы покушал... Все понятно, все наверху, есть человек, если что, холодильник стоит...»
- «Нравится дизайн. Меню близко, видно, что предлагают»
- «Это тот вариант, если мне нужно пересидеть пробку, если я понимаю, что в течение полутора часов я уже никуда не дернусь... здесь можно посидеть и поесть»
- «Такой вид самообслуживания, всегда предполагает, что люди, которые стоят с подносами, а тебе нужно купить бутерброд в машину это уже напрягает»

# РЕЙТИНГ КОНЦЕПЦИЙ ПРИДОРОЖНЫХ КАФЕ

## НЕТ ВРЕМЕНИ

## ЕСТЬ ВРЕМЯ

## С ДЕТЬМИ

1

Фастфуд на месте  
OMV



Фастфуд на месте  
OMV

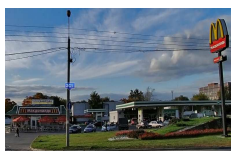


Сетевой фастфуд  
рядом с АЗК  
(с авто-кафе)



2

Сетевой фастфуд  
рядом с АЗК  
(с авто-кафе)



Ресторан столового  
типа



Фастфуд на месте  
OMV



3

Расширенный  
фастфуд на вынос



Расширенный  
фастфуд на вынос



Сетевой фастфуд  
рядом с АЗК  
(с авто-кафе)



1

Фастфуд на месте  
OMV



2

Сетевой фастфуд  
рядом с АЗК  
(с авто-кафе)



3

Расширенный  
фастфуд на вынос





# КОНЦЕПЦИИ ОБСЛУЖИВАНИЯ

Вид обслуживания	Мнение потребителей
<p><b>GRAB'N'GO</b> (возможность есть одной рукой за рулем)</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>❑ <b>Предпочитают</b> мужчины и женщины с большим стажем вождения, реже пассажиры</li> <li>❑ <b>Ситуации:</b> «стоячая» пробка, спокойный режим вождения без пассажиров, когда проголодался и нет времени поесть в машине / в кафе.</li> <li>❑ <b>Требования</b> к продуктам: термо-стаканы с крышкой, компактная форма продукта и упаковки, продукты «без крошек» и протекшего соуса, сэндвичи без «пышной» начинки, хорошо помещается в рот, нежирный внешний слой продукта (чистые пальцы), салфетки в комплекте.</li> <li>❑ <b>Продукты:</b> горячие напитки, шоколадные батончики, 1 - пирожки (не слоеные), 2 - роллы (ролл-Макдональдс, ролле Стардогс), 3- горячие сэндвичи под (гриль-прессом), 4- французский хот-дог, 5- ролл-пицца (новинка), 6 - нагетсы, фрукты, биг-сэндвичи.</li> </ul>

Более предпочтительно

Менее предпочтительно



# КОНЦЕПЦИИ ОБСЛУЖИВАНИЯ

Вид обслуживания	Мнение потребителей
<p><b>DRIVE-THRU</b> (концепция типа Мак-авто)</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>📌 <b>Предпочитают</b> автомобилисты с пассажирами.</li> <li>📌 <b>Ситуации:</b> ограниченное время на прием пищи, непогода, большая очередь в Макдональдсе, Отсутствие желания выйти и размяться. Предпочтительно по пути домой или в обед (не утром). Едят на парковке, реже по пути (пассажиры) или дома/в офисе.</li> <li>📌 <b>Требования:</b> стандартизованный набор продуктов, точная комплектация заказов (без путаницы), неостывшие продукты (сэндвичи, картошка-фри), не больше 4-х машин в очереди, удобная парковка, удобный выезд с территории, близость транспортных развязок, круглосуточный режим работы.</li> <li>📌 <b>Продукты:</b> ассортимент Мак-авто. Альтернативные предложения: крошка-картошка, Ростикс, пиццерия.</li> </ul>
<p><b>TAKE-AWAY</b> (возможность взять готовую еду с собой в специальной упаковке)</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>📌 <b>Предпочитают</b> автомобилисты в долгой дороге (маятниковая зона) с пассажирами или без.</li> <li>📌 <b>Ситуации:</b> по пути домой, переждать «пробку», вечерний час пик, перед дальней поездкой или во время нее, реже: по пути на работу, обед по пути.</li> <li>📌 <b>Ассортимент:</b> ассортимент средней широты (не узкий но и без излишеств).</li> <li>📌 <b>Требования:</b> чистые поверхности раздаточных линий и прилавков, свежий вид продуктов на витрине (допустимы хорошие муляжи), запах горячего хлеба и минимум прочих съестных запахов, визуализация меню (как в Макдональдсе), бутилированные напитки, термо-упаковка, салфетки и одноразовые столовые приборы в комплекте, учтивый персонал, готовый помочь.</li> <li>📌 <b>Продукты:</b> горячая выпечка, десерты, сэндвич-конструктор, хот-дог конструктор, горячие блюда с гарнирами (рис, овощи, отварной картофель), реже: первое блюдо (лучше не привычно-домашнее, а оригинальное, например, суп-пюре).</li> </ul>

# КОНЦЕПЦИИ ОБСЛУЖИВАНИЯ



Вид обслуживания	Мнение потребителей
<b>Места для приема пищи</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>❏ <b>Стоячие столики.</b> Наименее популярны: мало личного пространства, некуда положить вещи, легко забыть вещи на крючке под столешницей. <u>Преимущество</u> – минимум временных потерь. <u>Ситуации</u>: отсутствие времени или прочих мест.</li><li>❏ <b>Столы барного типа.</b> <u>Минусы</u>: дефицит личного пространства. <u>Плюсы</u>: не задевают сумками, хорошая обзорность. Должны располагаться обособленно, «лицом» ко входу и торговому залу (например, у стенки). <u>Ситуации</u>: быстро перекусить, не долго подождать (&lt;10 мин.), выпить кофе из керамической чашечки.</li><li>❏ <b>Сидячие места:</b> одиночные столики на достаточном расстоянии друг от друга, зональность, предпочтительно мягкие диванчики и места «купейного» типа (особенно для семей с детьми). <u>Ситуации</u>: есть время на трапезу, вечерний час-пик, дальний выезд, долгое ожидание (&gt;0,5 часа).</li></ul>
<b>Концепция обслуживания</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>❏ <b>Самообслуживание.</b> <u>Плюсы</u>: компоновка блюд по желанию, минимум очередей, самостоятельность, экономия времени. <u>Минусы</u>: отсутствие помощи, нет живого общения, возможности отвлечься, переключится. <u>Требования</u>: чистота рабочих поверхностей, свежие продукты.</li><li>❏ <b>Продавец.</b> <u>Плюсы</u>: живое общение, возможность консультации. <u>Минусы</u>: очереди, не учитывают пожелания по блюдам. <u>Требования</u>: исключить контакт продавца с пищей (в ПЭ перчатках), учтивость, предпочтительно европеоидный персонал.</li><li>❏ <b>Официанты.</b> <u>Плюсы</u>: комфортный сервис. <u>Минусы</u>: не ассоциируются с придорожным кафе, опасение завышенных цен.</li><li>❏ <b>Раздаточная линия.</b> <u>Плюсы</u>: свободная компоновка, полноценная еда. <u>Минусы</u>: остывшие блюда, потери времени. <u>Требования</u>: чистота и опрятность линии, удобные чистые подносы, незаветренные продукты, наличие сидячих мест.</li></ul>

# ПРОДУКТОВЫЕ ПРЕДПОЧТЕНИЯ

Потребители	Мнение потребителей
Мужчины	<ul style="list-style-type: none"><li>Ролл-Макдональдс, большие гамбургеры (Биг-тейсти, Биг-маг, Роял-чизбургер)</li><li>Хот-доги, сэндвичи «Сабвэй»</li><li>Шаурма, курица-гриль</li><li>Пирожки</li><li>Домашние бутерброды</li><li>Мясо, стейки</li></ul>
Женщины	<ul style="list-style-type: none"><li>Сдобная выпечка с сладким наполнителем, пирожные (ассортимент Wild Bean Café)</li><li>Небольшие гамбургеры, наггетсы, картофель-фри</li><li>Молочные коктейли</li><li>Салаты, диетическая низкокалорийная еда</li></ul>
Дети	<ul style="list-style-type: none"><li>Хэппи-Милл, еда с оригинальной игрушкой</li><li>Картофель-фри, небольшие гамбургеры</li><li>Молочные коктейли</li><li>Пицца</li><li>Газированная вода</li><li>Шоколад, конфеты, сладкие десерты</li></ul>

# КРИТЕРИИ ВЫБОРА МЕСТА ПИТАНИЯ В ГОРОДЕ



<b>Базовые критерии</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Наличие парковки и удобного выезда</li><li>• Наличие туалета (места где можно помыть руки)</li><li>• Круглосуточный режим</li><li>• Свежие продукты</li><li>• Возможность видеть как готовят</li><li>• Чистота и опрятность столовой зоны и прилавка</li></ul>
<b>Нет времени</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Средняя широта ассортимента</li><li>• Стандартизированные предложения</li><li>• Отсутствие очереди</li><li>• Возможность купить еду не выходя их машины</li><li>• Достаточное количество касс</li></ul>
<b>Есть время</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Возможность сделать несколько дел одновременно (заправиться, помыть машину, поесть)</li><li>• Широкий ассортимент</li><li>• Керамические кофейные чашки</li><li>• Приветливый персонал</li></ul>

# КРИТЕРИИ ВЫБОРА МЕСТА ПИТАНИЯ В ГОРОДЕ








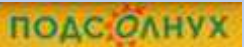





<b>Негативные критерии</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>❑ Неприятные запахи: запахи еды, продуктов приготовления, например пережаренного масла (кроме выпечки и кофе), запах сигаретного дыма</li><li>❑ Нечистоплотность: грязное помещение, пол, столы в крошках, неубранная посуда</li><li>❑ Некачественная, испорченная еда</li><li>❑ Неприветливый персонал: хамское, высокомерное обслуживание, нерасторопность</li><li>❑ Персонал неевропейской внешности</li><li>❑ Непривлекательный вид продуктов в витрине: несвежий, заветренный, продавцы трогают еду руками, неаккуратная выкладка</li><li>❑ Медленные очереди</li><li>❑ Слишком низкие цены</li></ul>
<b>Индикаторы уровня кафе</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>❑ Чистые и комфортные туалеты</li><li>❑ Дизайн, уровень отделки, располагающая цветовая гамма</li><li>❑ Приветливый, улыбающийся персонал</li><li>❑ Наличие посетителей (не пустое кафе)</li><li>❑ Служба безопасности</li></ul>

# КОЛИЧЕСТВЕННАЯ И ЭКСПЕРТНАЯ ОЦЕНКА КОНЦЕПЦИЙ ФАСТФУДА НА АЗК

# ЭКОНОМИЧЕСКАЯ ЭФФЕКТИВНОСТЬ КАФЕ НА АЗС



	Название	Адрес	Формат питания	Тип столиков	Оборот, тыс. рублей*	Количество транзакций	Средний чек, рублей	Рублей на литр
1	  BP Wild Bean Café	Москва, Ярославское шоссе, вл.3, левая	Фастфуд на вынос + рядом стоящее здание сетевого оператора фастфуд	Барные	35	280	130	2,1
2	  BP Wild Bean Café	Москва, Ярославское шоссе, вл.116, правая	Фастфуд на месте	Барные	18	120	150	1,0
3	  ТНК Трасса	Москва, Осташковское шоссе, въезд, левая	Фастфуд на месте	Барные	35	220	150	2,1
4	  Роснефть, Подсолнух	Москва, Минская улица, 2А	Фастфуд на месте	Барные	13	100	130	0,7
5	  Роснефть, Subway	МКАД, 26 км (между Каширским шоссе и Липецкой ул.), внешняя	Фастфуд на месте	Низкие	22	110	200	1,3
6	 ЛУКОЙЛ	Химки, Ленинградское шоссе, правая	Фастфуд на месте	Низкие	14	110	130	0,4
<b>В СРЕДНЕМ</b>					23	160	150	1,3












Источник: мониторинг АЗК, март 2011, анализ ООО «МИП»

\* Будний день



# СОСТАВ ПОКУПОК В КАФЕ НА АЗС % ОТ ОБЩЕГО ЧИСЛА ПОКУПОК














Название		Чай-кофе	Вода-сок	Пирожные-торты	Выпечка (слойки, пирожки)	Пицца	Хот-доги	Сэндвичи	Буррито-тортильи	Салаты	Супы	Вторые блюда (горячее + гарнир)	ИТОГО:	
		% от общего количества покупок												
1	 	BP Wild Bean Café	59	15	16	3	2	0	2	2	1	0	0	100
2	 	BP Wild Bean Café	42	16	17	18	3	0	1	1	2	0	0	100
3	 	ТНК Трасса	40	21	7	19	1	8	2	0	0	1	1	100
4	 	Роснефть, Подсолнух	37	17	9	20	0	16	1	0	0	0	0	100
5	 	Роснефть, Subway	36	29	2	0	0	0	33	0	0	0	0	100
6		ЛУКОЙЛ	36	21	8	15	1	17	2	0	0	0	0	100
<b>В СРЕДНЕМ</b>			42	20	10	13	1	7	7	1	1	0	0	100

Источник: мониторинг АЗК, март 2011, анализ ООО «МИП»

\* Будний день

# СОСТАВ ПОКУПОК В КАФЕ НА АЗС % ОТ ВЫРУЧКИ



Название		Чай-кофе	Вода-сок	Пирожные-торты	Выпечка (слойки, пирожки)	Пицца	Хот-доги	Сэндвичи	Буррито-тортильи	Салаты	Супы	Вторые блюда (горячее + гарнир)	ИТОГО:	
		% от выручки												
1	 	BP Wild Bean Café	60	9	18	3	3	0	4	3	0	0	0	100
2	 	BP Wild Bean Café	46	8	20	17	4	0	2	2	1	0	0	100
3	 	ТНК Трасса	42	13	8	18	1	11	4	0	0	1	2	100
4	 	Роснефть, Подсолнух	39	10	10	17	0	22	2	0	0	0	0	100
5	 	Роснефть, Subway	37	15	2	0	0	0	46	0	0	0	0	100
6		ЛУКОЙЛ	36	11	9	14	2	24	4	0	0	0	0	100
<b>В СРЕДНЕМ</b>			<b>43</b>	<b>11</b>	<b>11</b>	<b>12</b>	<b>2</b>	<b>10</b>	<b>10</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>100</b>

Источник: мониторинг АЗК, март 2011, анализ ООО «МИП»

\* Будний день

№	Адрес	Формат питания	Тип столиков	Оборот, тыс. рублей	Количество транзакций	Средний чек, рублей	Рублей на литр
3	Москва, Осташковское шоссе, въезд, левая	Фастфуд на месте	Барные	35	220	150	2,1

## Сильные стороны

- Разнообразный ассортимент (хот-доги, сэндвичи, выпечка и др.)
- Горячие напитки в специальной упаковке на вынос
- Часть ассортимента grab'n'go

## Слабые стороны

- Меню без фотография продукции
- Непривлекательный дизайн
- Тесные столики, неудобные посадочные места
- Перенасыщенные витрины





# BP WILD BEAN CAFÉ ЭКСПЕРТНАЯ ОЦЕНКА



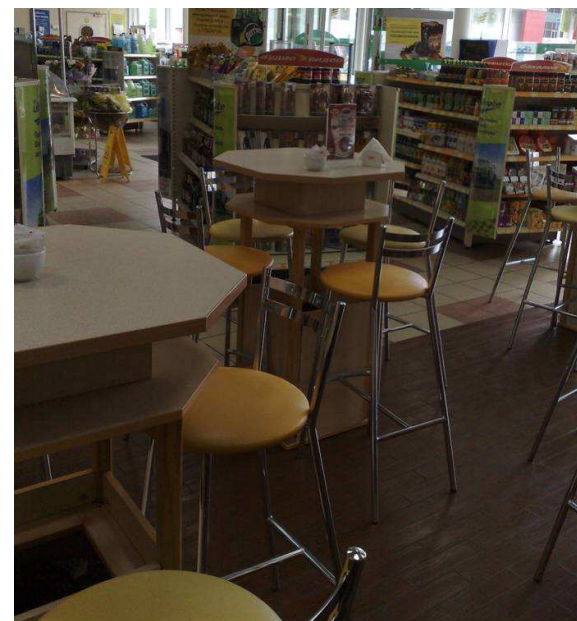
№	Адрес	Формат питания	Тип столиков	Оборот, тыс. рублей	Количество транзакций	Средний чек, рублей	Рублей на литр
2	Москва, Ярославское шоссе, вл.116, правая	Фастфуд на месте	Барные	18	120	150	1,0

## Сильные стороны

- Отдельная зона для питания
- Большая витрина, привлекательная выкладка
- Горячие напитки в специальной упаковке на вынос
- Привлекательный дизайн
- Ароматы свежего кофе и выпечки

## Слабые стороны

- Перенасыщенные витрины
- Однотипный ассортимент, мало grab'n'go
- Неудобные столики и стулья, не располагает к посещению с детьми





# BP WILD BEAN CAFÉ ЭКСПЕРТНАЯ ОЦЕНКА



№	Адрес	Формат питания	Тип столиков	Оборот, тыс. рублей	Количество транзакций	Средний чек, рублей	Рублей на литр
1	Москва, Ярославское шоссе, вл.3, левая	Фастфуд на вынос + рядом стоящее здание сетевого оператора фастфуд	Барные	35	280	130	2,1

Сильные стороны	Слабые стороны
<ul style="list-style-type: none"> <li>☑ Большая парковка</li> <li>☑ Соседство с McDonalds</li> <li>☑ Хороший кофе на вынос</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>☑ Отсутствие визуально обособленной столовой зоны (люди ходят совсем рядом)</li> <li>☑ Тесные столики, неудобные посадочные места</li> <li>☑ Стоячие столики – некуда поставить сумку</li> <li>☑ Недостаточное количество касс – долгое время ожидания, очереди</li> <li>☑ Маленькая площадь выкладки в витрине</li> <li>☑ Ограниченное предложение, однотипный ассортимент, мало grab'n'go</li> </ul>



№	Адрес	Формат питания	Тип столиков	Оборот, тыс. рублей	Количество транзакций	Средний чек, рублей	Рублей на литр
4	Москва, Минская улица, 2А	Фастфуд на месте	Барные	13	100	130	0,7

Сильные стороны	Слабые стороны
<ul style="list-style-type: none"> <li>☑ Отдельная зона для питания</li> <li>☑ Большая витрина, привлекательная выкладка</li> <li>☑ Разнообразный ассортимент (хот-доги, сэндвичи, выпечка и др.)</li> <li>☑ Горячие напитки в специальной упаковке на вынос</li> <li>☑ Часть ассортимента grab'n'go</li> <li>☑ Привлекательный дизайн</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>☑ Меню без фотография продукции</li> <li>☑ Тесные столики, неудобные посадочные места</li> </ul>



№	Адрес	Формат питания	Тип столиков	Оборот, тыс. рублей	Количество транзакций	Средний чек, рублей	Рублей на литр
5	МКАД, 26 км (между Каширским шоссе и Липецкой ул.), внешняя	Фастфуд на месте	Низкие	22	110	200	1,3

Сильные стороны	Слабые стороны
<ul style="list-style-type: none"> <li>Сытная и здоровая еда</li> <li>Видны ингредиенты</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Однообразный ассортимент</li> <li>Нестабильное время обслуживания</li> <li>Ограниченное предложение grab'n'go</li> <li>Недостаточное пространство столовой зоны, стеллажи расположены слишком близко</li> </ul>



№	Адрес	Формат питания	Тип столиков	Оборот, тыс. рублей	Количество транзакций	Средний чек, рублей	Рублей на литр
6	Химки, Ленинградское шоссе, правая	Фастфуд на месте	Низкие	14	110	130	0,4

## Сильные стороны

- Наличие сидячих мест
- Разнообразный ассортимент, в т.ч. grab'n'go
- Горячие напитки в специальной упаковке на вынос
- Меню с фотографиями продукции

## Слабые стороны

- Непривлекательный дизайн
- Слишком близко к зоне магазина







**СПАСИБО ЗА ВНИМАНИЕ!**

Москва, 115114,  
Кожевнический проезд, д.4 стр. 4-5  
[www.mipr.ru](http://www.mipr.ru)  
тел.: +7(495) 640-25-55,  
факс: +7(495) 640-25-56