



“De trainingen van ESC zijn de eerste die kandidaat-uitbaters krijgen”

Waar men komt langs Vlaamse (en veel andere) wegen komt met de rood-witte tankstations van Lukoil tegen. De Russische oliegroep Lukoil is inderdaad bezig met een serieus netwerk van tankstations in ons land uit te bouwen. Dat elke stationuitbater vlot overweg moet kunnen met computers en kassasystemen is logisch. Omdat Lukoil zeker wil zijn dat alles gesmeerd loopt in elk station, doet men een beroep op ESC voor de belangrijkste basistraining.

De Russische petroleummaatschappij Lukoil is één van de grootste olie- en gasbedrijven ter wereld. Elke dag komen mensen in meer dan 30 landen in aanraking met LUKOIL-producten. Na de overname van de Jet-stations van ConocoPhillips heeft Lukoil nu 158 brandstofverkooppunten in België, en de groep wil dat aantal in twee tot drie jaar tijd gevoelig uitbreiden.

Maatschappij in expansie

“Onze moedermaatschappij bestaat twintig jaar en er is een sterke expansiedrang”, knikt Els Ruysen die voor Lukoil Belgium instaat voor de marketing én voor de opleidingen van de tankuitbaters. Een goede opleiding van onze uitbaters is absoluut noodzakelijk om onze klanten zo goed mogelijk te kunnen bedienen. Kwaliteit is voor ons een sleutelbegrip.

Dat merken onze klanten aan ons uitgebreide shopassortiment met merkproducten aan concurrentiële prijzen, en vooral aan onze hoogkwalitatieve brandstoffen. We trekken resoluut de kaart van hoogwaardige en milieuvriendelijke brandstoffen die de prestaties van de motor verbeteren en een langere levensduur garanderen. En dat tegen scherpe prijzen. Wij geloven niet in supertechnologische snufjes, in dure spaarsystemen of mega reclamecampagnes. Wij sponsoren liever onze klanten.

Dankzij ons informaticasysteem volgen wij dagelijks de prijzen van de andere brandstoffenleveranciers in de buurt. Zijn er ergens lagere tarieven? Dan passen wij onmiddellijk onze prijzen aan.”

ESC Hard- & Software Solutions

p. 1 / 3

Hoofdkantoor

9840 De Pinte

Grote Steenweg (N60) 39

Tel.: +32 (0)9 329 93 06

Fax: +32 (0)9 329 77 23

Mail: info@esc.be

Web: www.esc.be

Burelen

2600 Antwerpen

Uitbreidingstraat 84 Bus 3

Tel.: +32 (0)3 808 03 20

1831 Diegem

Pegasuslaan 5

Tel.: +32 (0)2 808 17 01



Een geolied (opleidingen)stelsel

Een geolied informaticastelsel is dan ook de basis bij Lukoil. "Het is belangrijk dat al onze stationuitbaters er goed mee overweg kunnen. Ze moeten er zoveel mogelijk over weten zodat ze zich kunnen focussen op service en de klanten. Om dat te bereiken hebben we een doorgedreven trainingsplan opgesteld die al onze stationuitbaters moeten volgen. De eerste belangrijke training, de computeropleiding, wordt verzorgd door trainers van ESC".

Dat Lukoil beroep doet op ESC om deze essentiële opleiding te verzorgen is niet zo verwonderlijk. ESC bestaat immers uit een team van soft- en hardwarespecialisten, zowel Nederlands- als Franstaligen. "We hebben nu 158 tankstations en alle uitbaters moeten goed met het postsysteem kunnen werken in onze stations. Pompen vrijgeven, overzicht houden van wat iemand komt tanken, kassa-afhandeling, facturen maken voor klanten...: een uitbater moet het allemaal vlot kunnen. En dus zijn degelijke en professionele trainingen een must."

Q*For gecertificeerde trainingen

Voor professionele trainingen is men bij de specialisten van ESC inderdaad aan het juiste adres. Bij ESC gaat men ervan uit dat een succesvolle implementatie niet mogelijk is zonder een kwalitatieve begeleiding en een grondige opleiding van de medewerkers. Bij ESC kiest u de formule die best bij u past: opleidingen ter plaatse of bij ESC, klassikaal of individueel. Hoe dan ook, wie beroep doet op ESC is zeker van kwaliteit want ESC is Q*For gecertificeerd. Dat betekent niet alleen dat hun ADVIES in aanmerking voor de BEA subsidiemaatregel en dat de Vlaamse gemeenschap tot 50% van de totale opleidingskost voor haar rekening neemt. Het betekent vooral dat ESC kwaliteit levert. Q*for is immers een kwaliteitsmodel voor organisaties die training, consulting en andere 'knowledge based services' aanbieden. Het model is het resultaat van een Europese samenwerking tussen verschillende landen. Wanneer een organisatie het Qfor-label krijgt, betekent dit dat de processen die een impact hebben op de dienstverlening beantwoorden aan de norm of dat ten minste 80% van haar ondervraagde klanten tevreden is.

Eén van die tevreden klanten is alvast Lukoil. Al meerdere jaren zelfs. Inderdaad, ESC zorgt al 8 jaar dat elke nieuwe uitbater zo'n degelijke hands on-training krijgt. In het Nederlands of in het Frans, afhankelijk van het gebied waarin de kandidaat-uitbater aan de slag zal gaan. Lukoil is heel tevreden over de samenwerking. "Uiteraard, want anders zouden we toch niet al die jaren blijven beroep doen op ESC toch?", oppert Els Ruysen. "We blijven op hen vertrouwen omdat ze de materie heel goed beheersen. Het zijn soft- en hardwarespecialisten. Ze kunnen op een heel eenvoudige manier uitleggen hoe alles werkt. Het gaat telkens om een eenmalige, individuele training. Een cruciale training ook, want het is belangrijk dat elke nieuwe uitbater zo snel mogelijk met het systeem overweg kan. Anderhalve dag duurt de opleiding. Soms korter, afhankelijk van hoe snel de kandidaat met de materie 'weg' is. Deze eerste theoretische opleiding geeft een indicatie van de motivatie van de kandidaat. Nog vóór de kandidaat-stationuitbater praktijkervaring heeft opgedaan, weten we of hij bekwaam is of niet. ESC bezorgt ons immers na afloop van hun training altijd een verslag, zeg maar een soort evaluatie met hun bevindingen met de kandidaat. Dat rapport geeft ons al waardevolle indicaties over de bekwaamheid, taalvaardigheid en ingesteldheid. Die nuttige informatie geven we door aan de mensen die de daaropvolgende trainingen verzorgen. Alle opleidingen samen zorgen ervoor dat de uitbater alle troeven in handen heeft om van zijn tankstation een succes te maken."

ESC Hard- & Software Solutions

p. 2 / 3

Hoofdkantoor

9840 De Pinte

Grote Steenweg (N60) 39

Tel.: +32 (0)9 329 93 06

Fax: +32 (0)9 329 77 23

Mail: info@esc.be

Web: www.esc.be

Burelen

2600 Antwerpen

Uitbreidingstraat 84 Bus 3

Tel.: +32 (0)3 808 03 20

1831 Diegem

Pegasuslaan 5

Tel.: +32 (0)2 808 17 01



Positieve energie: een missie

Van elk tankstation een succes maken, een plaats waar mensen service met een glimlach krijgen, daar is het Lukoil allemaal om te doen. Een modern Lukoil station is immers veel méér dan alleen een distributieplaats van brandstof. Mensen kunnen terecht in een Carrefour Express of een Yelloh-shop voor een kop koffie, een krant, een snack, verse groenen en fruit. Men kan er goedkopere Kinopolis-tickets kopen. Kiala-bestellingen afhalen. Biljetten van de Nationale Loterij kopen... Met andere woorden: een Lukoil-stationuitbater moet de juiste commerciële instelling combineren met een klantvriendelijke aanpak. En dat begint zoals gezegd met de juiste opleidingen. Van betrouwbare en professionele partners. Zoals ESC er één is.

“De samenwerking met ESC is een aanrader”, zegt Els Ruysen overtuigd. “Ze pakken de opleidingen die ze voor ons verzorgen heel zelfstandig aan. Wij hebben er zelf zeer weinig werk aan. Dat is belangrijk, zeker voor een groep in expansie zoals Lukoil. Zo hebben wij onze handen vrij om te doen waar we sterk in zijn: zorgen voor positieve energie. Daar geloven we in!”

Contactgegevens:

Lukoil NV

Medialaan 50,
1800 Vilvoorde
E-mail: info@lukoil.be
Online: <http://www.lukoil.be>

ESC bvba

Grote steenweg 39 - 9840 De Pinte – Tel: +32 (0)9 329 93 06
Uitbreidingstraat 84 bus 3 – 2660 Antwerpen – Tel: +32 (0)3 808 03 20
Pegasuslaan 5 – 1831 Diegem – tel: +32 (0)2 808 17 01
E-mail: info@esc.be
Online: <http://www.esc.be>

ESC Hard- & Software Solutions

p. 3 / 3

Hoofdkantoor

9840 De Pinte

Grote Steenweg (N60) 39
Tel.: +32 (0)9 329 93 06
Fax: +32 (0)9 329 77 23

Burelen

2600 Antwerpen

Uitbreidingstraat 84 Bus 3
Tel.: +32 (0)3 808 03 20

1831 Diegem

Pegasuslaan 5
Tel.: +32 (0)2 808 17 01

Mail: info@esc.be
Web: www.esc.be