

¿Cómo atraer a más consumidores?

LOS MOTIVOS DEL CLIENTE

Alejandro Montufar Helu,
CEO de *PETROIntelligence*

Ante la interrogante de qué elemento nos permitirá maximizar las ganancias de nuestra gasolinera, nos surge en la mente, como primera respuesta: los precios de los combustibles.

Usualmente se piensa que el precio es el factor más importante para el consumidor en virtud de que éste es racional, busca minimizar su gasto y maximizar su consumo.

La estrategia para atraer un mayor número de usuarios no debe enfocarse sólo en los niveles de los precios, pues hay otros elementos que el consumidor toma en cuenta.



En este sentido se observa un gran dinamismo en el sector en cuanto a movimientos de precios, a tal grado que ya existen precios por banda horaria, es decir, el importe de la gasolina se fija conforme un horario. En las siguientes figuras es posible observar el comportamiento de los precios de tres gasolineras muestra, reflejo de un mayor grado de sofisticación en las estrategias de atracción de clientes.

Se eligieron las estaciones de servicio que más veces modificaron sus precios en un rango de tiempo analizado; el periodo seleccionado fue del 11 al 20 de septiembre del 2019, a fin de observar el comportamiento durante el “puente” más reciente del cual se tenía información a la fecha de elaboración de la presente nota.

Aunque el precio es un indicador muy relevante para atraer al consumidor, éste no considera sólo ese elemento para decidir en qué estación de servicio comprar su combustible. En este sentido, diversas estaciones de servicio ya han empezado a implementar otro tipo de estrategias de atracción al cliente, entre ellas clubes de precios, bonificaciones y servicios gratis como cambio de aceite y autolavado.

De acuerdo con resultados preliminares del estudio de mercado llevado a cabo por *PETROIntelligence*, denominado “Hábitos del consumidor mexicano de gasolinas y diésel: segundo semestre de 2019”,

el consumidor considera otras variables antes que el precio para decidir en cuál estación de servicio cargar combustible. Dicho estudio se realizó en octubre de 2019 y consideró una muestra representativa a nivel nacional.

Para los consumidores mexicanos la cercanía resulta ser el factor más relevante al momento de elegir una gasolinera. Después de la distancia, las variables de mayor importancia son el precio y si

Número de cambios de precios

Estación muestra en Atizapán, Estado de México – gasolina regular

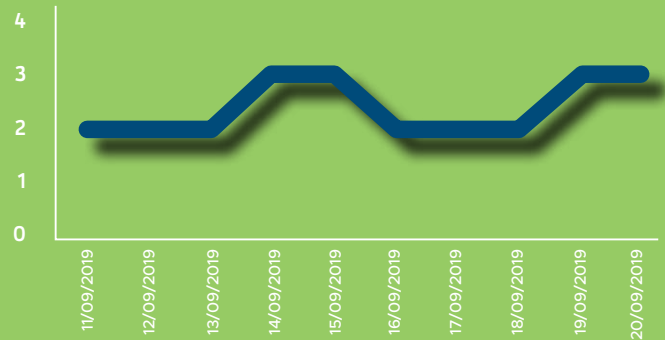


Fuente: Elaboración propia con base en datos de la CRE.

FIGURA 2

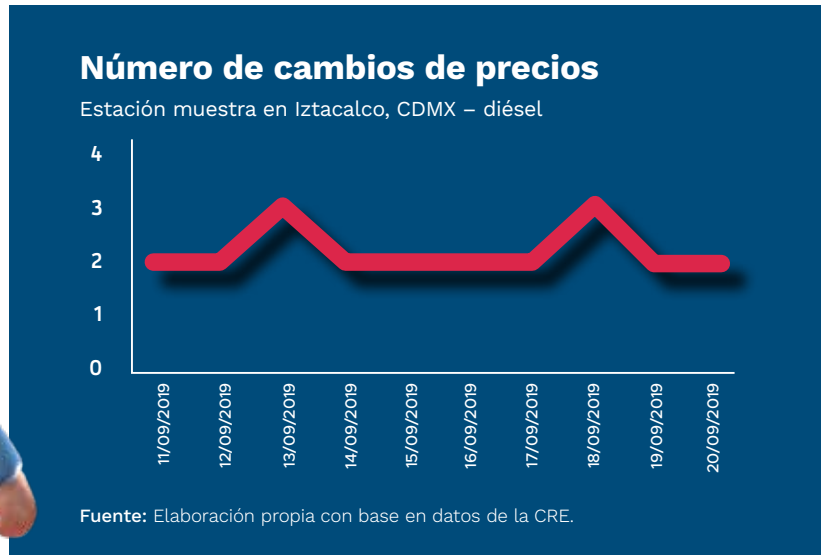
Número de cambios de precios

Estación muestra en Atizapán, Estado de México – gasolina premium



Fuente: Elaboración propia con base en datos de la CRE.

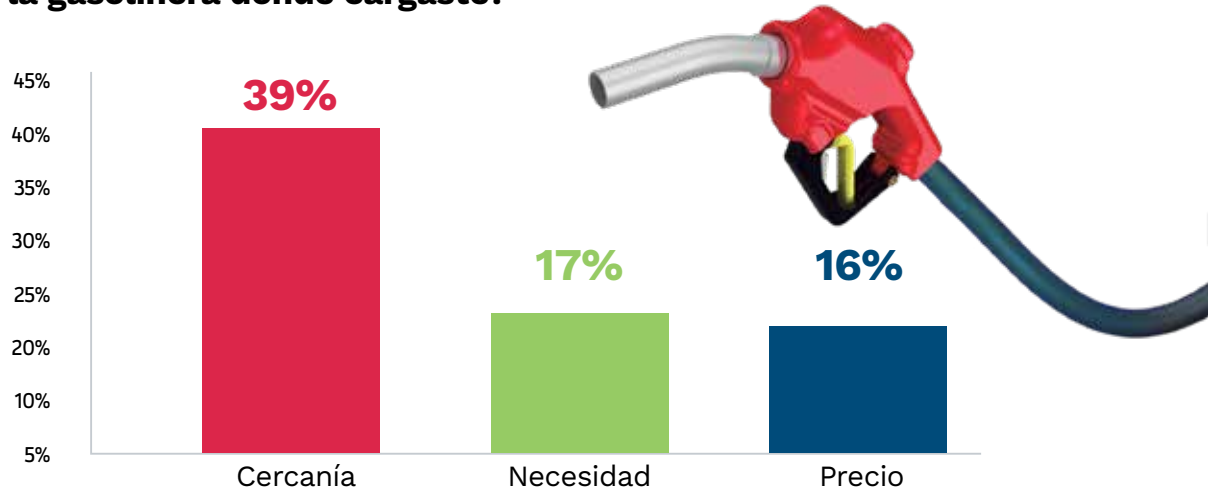
FIGURA 3



la estación de servicio despacha litros completos. Existen otros elementos a considerar, como la acumulación de puntos, bonificaciones, marca y servicios; sin embargo, el consumidor no los reconoce tan determinantes al decidir dónde cargar combustible.

La distancia permanece como más importante cuando el consumidor explica la razón de haber seleccionado la gasolinera donde llevó a cabo su

En tu última compra, ¿por qué escogiste la gasolinera donde cargaste?



Fuente: "Hábitos del consumidor mexicano de gasolinas y diésel: segundo semestre de 2019", PETROIntelligence.

¿Por qué tienes una gasolinera favorita?

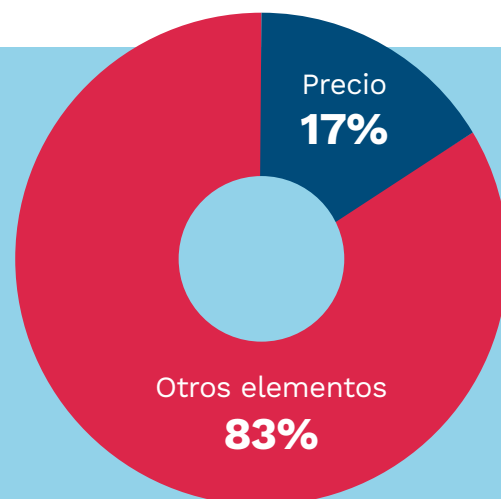
última compra. El 39 por ciento de los consumidores optó por la cercanía; el 17 por ciento debido a la necesidad al no tener ya combustible y el 16 por ciento en virtud del precio.

Únicamente el 36 por ciento de los consumidores utiliza aplicaciones y herramientas tecnológicas para comparar los precios de los combustibles; el 45 por ciento de ellos no los toma en cuenta al acudir a su estación de servicio predilecta (pareciera que podemos empezar a hablar de un “consumidor leal” y de sus causas). Podemos aducir que quienes tienen una gasolinera favorita, el precio no es la razón de su elección; sólo el 17 por ciento sí se basó en él para seleccionarla. A estos datos agregaremos que únicamente la mitad de los consumidores recuerda cuál fue el precio al que adquirió el combustible en su última compra, lo que significaría que éste no es el mejor elemento para generar “lealtad”, es decir, el consumidor lo considera irrelevante al seleccionar “en el futuro” una misma gasolinera.

Aunque el precio, de acuerdo con los consumidores, está dentro de las tres variables más importantes para elegir una gasolinera, en la práctica algo está impidiendo que el consumidor lo considere al decidir dónde comprar. ¿Se necesita mejorar el acceso a la información y/o incentivar una mayor planeación en el consumo?

En conclusión, la estrategia para atraer un mayor número de usuarios no debe enfocarse sólo en los precios, sino que también debe considerar los demás elementos que toma en cuenta el consumidor

para seleccionar las gasolineras, entre los cuales se encuentran la distancia, los días preferidos para repostar, puntos y bonificaciones, marcas, litros completos, buen servicio y aditivos. ✗



Fuente: “Hábitos del consumidor mexicano de gasolinas y diésel: segundo semestre de 2019”, PETROIntelligence.

