



Shell recibe la mayor cantidad de visitas de gasolineras en los EE.UU.

El estudio competitivo anual de Petroleum and Convenience Store, organizado por Market Force Information, preguntó a más de 10.000 consumidores de EE.UU. que preguntaban sobre sus hábitos de compra de combustible y de tiendas de conveniencia.

Shell recibe la mayoría de las visitas de abastecimiento de combustible, representativo de su gran cuota de mercado, pero Kwik Trip, Quik Trip, y Wawa compiten ferozmente por el liderazgo con casi idénticas puntuaciones de CLI. Según nuestro último estudio de la industria, el sentimiento general ha aumentado con Wawa todavía tomando la delantera.

Las tres principales marcas que cambiaron sus estrellas para mejorar significativamente las puntuaciones del CLI fueron Marathon Oil con 17 puntos, seguida de Mobil con 15 puntos de ganancia y RaceTrack con 13 puntos más que los resultados de 2018.

Más de 1 de cada 4 consumidores encuestados usan ahora aplicaciones de Petroleum y Convenience Store con una adopción que crece rápidamente entre el grupo de edad más joven de 25-34 años. Las aplicaciones de marca de los minoristas han superado a las aplicaciones dirigidas a la industria como GasBuddy, que ahora ocupa el segundo lugar después de los minoristas, seguido de Google Maps y Waze.

La localización de gasolineras y la comparación de precios son las características más utilizadas para las aplicaciones, con un 69% y un 65% respectivamente, siendo el pago de las compras el que muestra el mayor crecimiento, desde el 1% en la última encuesta, hasta el 22% en 2020. La fecha muestra una clara tendencia hacia una mayor interacción cliente-minorista en el canal digital.

En comparación con las tiendas de conveniencia, la percepción de la calidad del combustible es mayor con los minoristas de comestibles y cajas grandes junto con la lealtad, con casi 2 de cada 3 clientes indicando la lealtad a la marca. Costco y Kroger recibieron la mayoría de las visitas de combustible, pero Costco y BJ lideran con excelencia entre su base de clientes leales.