

## Negocios del verano

# Demanda en bencineras sube hasta 50%: La disputa entre Angelini, Luksic y Aramco por captar al cliente de la Ruta 5

• IGNACIO FLORES DE LA MAZA

Comenzó febrero, la temporada más alta del verano. Y en la que muchos aprovecharán de salir fuera de sus ciudades de origen. Licantay, Puerto Velero o Maitencillo son algunos de los destinos seleccionados. Generalmente, el viaje se hace en auto, lo que hace inevitable, una parada en alguna estación de servicio. Para las bencineras, estos meses son un período de alta demanda, especialmente en aquellas estaciones ubicadas a un costado de la Ruta 5. Las transacciones pueden aumentar hasta un 50% en época estival.

Para aprovechar al máximo estos meses, las compañías mejoran sus servicios y amplían su oferta para conquistar al mercado de las autopistas. El negocio ya no se trata solo de cargar combustible. Zonas de descanso, espacios para niños y juegos para mascotas, son algunas de las innovaciones para captar al público.

“El período estival es especialmente intenso para nuestras estaciones de servicio en carretera. El número de pasajeros por vehículo tiende a duplicarse o triplicarse, intensificando la demanda por servicios adicionales como baños, áreas de descanso y opciones para mascotas”, explica Andrés Dinamarca, gerente de Ventas Estaciones de Servicio en Enx, licenciataria de Shell en Chile.

Desde Copec declaran que este es el período de mayor concurrencia: atienden a más de un millón de personas al día. “Vamos a nuestras estaciones como un espacio de encuentro que responde a las nuevas necesidades de nuestros clientes”, declara el gerente comercial de la marca, José Ignacio Depassier.

En tiendas de conveniencia, las ventas aumentan en torno a un 41% en comparación con el resto del año, mientras que en combustibles las transacciones se incrementan hasta un 32% en algunas estaciones clave, explican desde Shell.

### Copec lidera en presencia

En un mercado que se ha vuelto más competitivo con la llegada de Aramco al país, Copec, del grupo Angelini, y Shell,

del grupo Luksic, han fortalecido sus servicios. Son las dos cadenas con mayor presencia en carreteras.

Según cifras de la compañía Xplore, a lo largo de la Ruta 5 hay 204 estaciones de servicio: 81 de Copec, 65 de Shell y 36 de la cadena Petrobras y Aramco. Las 22 estaciones de servicio restantes pertenecen a otras marcas como Auto Gasco, Lipigas, entre otras. El análisis consideró un margen de 500 metros alrededor de la ruta. Si se consideran sólo las estaciones con un acceso directo, Copec cuenta con 56, Shell con 48 y Aramco con 22.

Respecto a las tiendas de conveniencia, la tendencia es similar. El mismo estudio arrojó que a lo largo de esa autopista hay 68 Pronto (Copec), 40 Upa! (Shell) y 18 Spacio 1 y Stop (Aramco). “Las tiendas de conveniencia juegan un papel fundamental en la experiencia de los clientes en carretera. No solo complementan el servicio de abastecimiento de combustible, sino que además se han convertido en un punto de parada clave”, declara Dinamarca.

Con relación a los precios, no se evidencia una diferencia demasiado llamativa. Si se toma como muestra las estaciones que Copec y Shell tienen en la salida norte de Santiago, a la altura de Lampa, ambas ofrecen el mismo precio: \$1.339 por litro en la bencina de 93 octanos. “Los combustibles son bienes sustitutos entre una estación y otra, la competencia no pasa por ahí ni por ubicación. En los servicios anexos es donde hay una estrategia de competencia, fundamentalmente en el componente de

En período de verano el número de pasajeros por vehículo tiende a duplicarse, intensificando la demanda por servicios adicionales.

fortalecido sus servicios. Son las dos cadenas con mayor presencia en carreteras.

Según cifras de la compañía Xplore, a lo largo de la Ruta 5 hay 204 estaciones de servicio: 81 de Copec, 65 de Shell y 36 de la cadena Petrobras y Aramco. Las 22 estaciones de servicio restantes pertenecen a otras marcas como Auto Gasco, Lipigas, entre otras. El análisis consideró un margen de 500 metros alrededor de la ruta. Si se consideran sólo las estaciones con un acceso directo, Copec cuenta con 56, Shell con 48 y Aramco con 22.

Respecto a las tiendas de conveniencia, la tendencia es similar. El mismo estudio arrojó que a lo largo de esa autopista hay 68 Pronto (Copec), 40 Upa! (Shell) y 18 Spacio 1 y Stop (Aramco). “Las tiendas de conveniencia juegan un papel fundamental en la experiencia de los clientes en carretera. No solo complementan el servicio de abastecimiento de combustible, sino que además se han convertido en un punto de parada clave”, declara Dinamarca.

Con relación a los precios, no se evidencia una diferencia demasiado llamativa. Si se toma como muestra las estaciones que Copec y Shell tienen en la salida norte de Santiago, a la altura de Lampa, ambas ofrecen el mismo precio: \$1.339 por litro en la bencina de 93 octanos. “Los combustibles son bienes sustitutos entre una estación y otra, la competencia no pasa por ahí ni por ubicación. En los servicios anexos es donde hay una estrategia de competencia, fundamentalmente en el componente de



Copec lidera la presencia en la Ruta 5 con 56 estaciones de servicio.



alimentos”, explica el economista Juan Ortiz Castillo.

Si se revisan las redes sociales, lidera Copec con 248 mil seguidores en Instagram. Le sigue Shell con 126 mil y Aramco, que recién suma 47 publicaciones, cuenta con 15 mil seguidores. Las bencineras han sabido aprovechar este espacio para difundir sus campañas de verano, como también realizar un contenido más cercano con sus clientes.

### Ajustando las capacidades

Para prepararse para la alta demanda, las gasolineras adoptan diferentes medidas.

Desde Enx, el gerente de Ventas explica que “reforzamos nuestro equipo en estaciones Shell y tiendas upa! y upita!. Además, trabajamos junto a nuestros proveedores para mantener el stock adecuado de combustibles y productos esenciales”.

En Copec aprovechan de expandir el uso de su aplicación. A la fecha, ya registran 1,8 millón de usuarios activos en la app. “En la plataforma puedes realizar pedidos antes de llegar a Pronto Copec y retirarlos sin pasar por caja. También disponemos de un sistema de scan and go que les permite a los clientes escanear, pagar desde la app y seguir su camino”, expresó Depassier. La app también permite buscar y filtrar estaciones de servicio para encontrar cómo llegar, precios y servicios que ofrece la red. Shell también cuenta con su aplicación Micopiloto, en donde ofrecen una variedad de descuentos en litro de bencina con diferentes alternativas de pago.

Ambas gasolineras han rediseñado sus espacios para ofrecer zonas de descanso, como también sectores para mascotas, ajustándose a las nuevas necesidades de los usuarios. En Shell cuentan también con áreas

para motorhomes. Tanto Copec como la marca del grupo Luksic cuentan con puntos para carga eléctrica.

“Ante el aumento del flujo de clientes en el verano, reforzamos nuestra oferta de productos que tienen un alza considerable, como toallas playeras, anteojos de sol y productos innovadores, como nuestras mochilas cooler, que han sido un éxito este verano”, añade Depassier. Uno de los últimos atractivos que está ofreciendo la cadena es la apertura de las primeras tiendas Sbarro en Chile en la Ruta 5, ubicadas en San Francisco de Mostazal y Lampa. En mayo de

Tras adquirir Petrolbras, Aramco se encuentra en un fuerte proceso de rebranding.

En combustibles las transacciones se incrementan hasta un 32%.

2023, Copec ya había adquirido la cadena Streat Burger. De este modo, descongestionan sus tiendas Pronto.

### Se suma Aramco

Esmax, filial de Aramco, está realizando un proceso de rebranding para cambiar la imagen de sus estaciones y así seguir posicionando su marca. La petrolera de Arabia Saudita posee más de 300 estaciones de servicio y 170 tiendas de conveniencia a nivel nacional.

Eliana Rodríguez, gerente comercial de clientes Esmax, señala que “el proceso de rebranding se ha mantenido continuo desde sus inicios, sin detener la atención a clientes en las estaciones de servicio”.

De las 300 estaciones que tienen, el 2024 cerraron con 126 bencineras 100% operativas bajo la marca Aramco. A la fecha ya tienen presencia en 12 regiones. Y una de las innovaciones para captar clientes son actividades en las estaciones de servicio conocidas como Pit Stop. Al cargar combustible, a algunos clientes se les limpian los neumáticos, parabrisas, se les revisa el aire en menos de 60 segundos. Todo ello para lograr atraer a los veraneantes de la Ruta 5.