

L'attenzione al cliente

L'attenzione al cliente è parte integrante della mission di Aquila Energie.

Il brand Aquila ambisce a un posizionamento di mercato che esprima la distintività attraverso concept innovativi e sostenibili, indirizzati alla massima cura della *customer experience*.

In primo luogo **offre prodotti di qualità** selezionati con cura e provenienti da filiere produttive controllate e operanti nel rispetto della legalità.

In secondo luogo offre servizi che possano trasformare la sosta per il rifornimento in una **pausa dal viaggio**, attraverso la scelta di gestori caratterizzati da un approccio che mette al primo posto il rapporto umano. Le stazioni di servizio sono inoltre dotate di tutti i servizi che possono supportare i clienti nella risoluzione dei problemi, come ad esempio officine meccaniche e autolavaggi. L'attenzione al cliente si esplica anche in una selezione delle materie prime necessarie ai servizi di bar e ristorazione e nella attivazione di forme di pagamento elettroniche (card) grazie a due importanti convenzioni: con **DKV Euro Service**, leader nei servizi per le imprese di trasporto merci e persone sulle strade di tutta Europa (DKV Card) e con **Edenred**, azienda leader per soluzioni alla persona (UTA Card).

Aquila Energie è stata tra le prime aziende del settore in Italia ad abilitare gli impianti alle vendite *self-service*.

I carburanti a minore impatto ambientale

Super100 è una benzina a 100 ottani che, grazie a una formula appositamente studiata, migliora le performance del motore: sfruttando al massimo il potere antidettonante nei motori ad alto rapporto di compressione, migliorando il processo di combustione e ottenendo prestazioni più elevate in fase di accensione e accelerazione. Inoltre è un carburante a minore impatto ambientale rispetto alle altre benzine, in quanto il suo uso regolare permette di ridurre i costi di manutenzione, i consumi e il rilascio di emissioni inquinanti in atmosfera, evitando la formazione di depositi in particolar modo su pompe e iniettori.

EvoDiesel è un gasolio di nuova generazione, un'evoluzione nella cura del motore, nelle prestazioni dell'auto e a minor impatto ambientale rispetto agli altri gasoli: assicura una migliore e più pulita combustione nel motore. Usato regolarmente, garantisce maggiore potenza, energia e riduzione del rumore. Come Super100 è un carburante a minore impatto ambientale.

La mission della Società include anche la qualità dei servizi offerti nelle stazioni di servizio a marchio Aquila, prefiggendosi l'obiettivo di caratterizzarsi per l'attenzio-

ne alle esigenze dei clienti, che nei punti di rifornimento carburante trovano anche un momento di riposo e di sosta dal viaggio.

I gestori delle stazioni di servizio sono infatti selezionati da Aquila Energie secondo criteri di eticità (condividono i valori espressi nel Codice Etico) e sono persone inclini a coltivare rapporti umani positivi. Lo si evince dallo storytelling della [pagina Facebook del brand Aquila](#), che pone in risalto gestori solari e accoglienti, ben conosciuti e apprezzati dalla comunità locale.

Nelle stazioni di servizio a marchio Aquila il viaggiatore può trovare i seguenti servizi.



I Bar e Ristoranti

C'è tutto un immaginario legato ai punti ristoro nelle stazioni di servizio, che include rigore nei format stilistici, ampia varietà di scelta, serrate logiche di marketing, in parte a discapito del legame con il territorio. Aquila ha fermamente scelto di stravolgerlo, condividendo anche in questo caso i punti cardine della sua filosofia all'interno degli esercizi, punti che sono stati accolti dagli stessi gestori: qualità dei prodotti e servizi, attenzione al rapporto umano, valorizzazione del territorio.

Nei Bar e Ristoranti Aquila, l'atmosfera è familiare, così come la conduzione. Sono punti di ritrovo, spesso anche per i residenti delle aree limitrofe e non solo per i viaggiatori. I servizi e la cucina sono richiamo abituale per tanti fedeli clienti, per una pausa dal lavoro o per un vero e proprio pranzo (o cena) tra amici. Questo perché le scelte dei prodotti sono per la maggior parte a km zero, i menù propo-

GRI 102-2

GRI 102-7

GRI 413-1

sti spesso sono giornalieri proprio per seguirne le stagionalità e la freschezza, mai banali, e perché, in linea generale, i gestori hanno saputo scegliere bene tutti gli elementi caratterizzanti di un'identità, che si sposa perfettamente con Aquila.

I Fontanelli di Aquila

In alcune stazioni di servizio (Firenze, Castelfiorentino e Sesto Fiorentino) sono state installate fontanelle di acqua per l'acquisto alla spina di acqua refrigerata e gassata per ridurre l'uso dell'acqua in bottiglia e la produzione dei rifiuti plastici nei propri punti vendita. Un servizio a valore aggiunto che la Società ha pensato di introdurre per comunicare ai clienti il proprio impegno per la Sostenibilità.

La Call4Ideas

Aquila ci tiene a costruire concretamente un dialogo con i propri clienti.

Per questo nel 2020 ha deciso di lanciare la prima **Call4Ideas** dedicata al mondo dei distributori carburante, grazie alla partnership con la prima piattaforma di *crowdfunding* al mondo, **Human Valor**.

La formula studiata per coinvolgere i clienti nei processi di innovazione aziendale è stata quella "a chiamata" (Call): l'azienda deve prendere una decisione e per farlo chiede il contributo dei suoi clienti; pubblica una domanda sulla piattaforma Human Valor (per risolvere un problema, migliorare un servizio, trovare nuove opportunità) e chi ha l'idea migliore riceve un riconoscimento, un premio che valorizza la persona e l'idea proposta.

I riconoscimenti messi in palio per i primi 3 ideatori sono stati un buono carburante del valore di 500 euro e due da 250 euro.