

VEZETŐI NYILATKOZAT

A Kiskereskedelem MOL vezetése elfogadja a MOL-csoport Vezetői nyilatkozatot, MOL Nyrt. Energiapolitikát valamint az EBK és Társadalmi Hatás Politikát az alábbi kiegészítésekkel:

A Kiskereskedelem MOL alapvető célkitűzése a MOL Magyarország integrált részeként, hogy a vásárlók első számú választásává váljon mind üzemanyag, mind nem-üzemanyag kiskereskedelem tekintetében, valamint erős, meghatározó márkát képviseljen fő piacán.

- ▶ Működésünk minden elemének fókuszába a vásárlói igényeket állítjuk.
- ▶ Céljaink elérését a MOL Csoport 2030-as stratégiájával összhangban töltőállomás hálózatunk átalakításával, az általunk forgalmazott üzem- és kenőanyagok, shoptermékek minőségével, versenyképes szolgáltatások biztosításával, a környezetvédelmet, az egészségvédelmet a biztonságot, és az energiahatékonyságot előtérbe helyező technológiák alkalmazásával és a kiszolgálási kultúra fejlesztésével biztosítjuk.
- ▶ Olyan komplex szolgáltatási pontokat hozunk létre, amelyek nem csupán megjelenésükben modernnek, de reflektálnak a lokális igényekre is.
- ▶ Új formátumokat, termékeket, szolgáltatásokat vezetünk be, hogy még jobban kielégítsük az úton lévők igényeit. Kilépünk a töltőállomás-hálózat kereteiből: a MOL-márka új pontokon jelenik meg nem-üzemanyag típusú szolgáltatásokkal.
- ▶ A stratégiai célok elérése érdekében erősítjük a tulajdonosi szemléletet az üzlet teljes mélységében és hatékony értékesítési modellt működtetünk, mely megteremti az operatív működés folyamatosan fejlődő, stabil hátterét.

Fenti céljaink teljesítéséhez elengedhetetlen, hogy az irányításban és működésben részt vevő valamennyi dolgozónk mindennapi munkavégzésének középpontjában a

VÁSÁRLÓI ÉLMÉNY MAXIMALIZÁLÁSA

álljon. A fentiek megvalósítása érdekében végzett erőfeszítéseink teljesítményünk további javulásába vetett hitünket tükrözi.

Ennek érdekében:

- ▶ A vevői igények és elvárások folyamatos megismerésére alapozva töltőállomásainkon releváns, és a legjobb minőségű termékeket és versenyképes szolgáltatásokat nyújtunk. Folyamatosan fejlesztjük választékunkat, hogy azok felkeltsék vásárlóink érdeklődését.
- ▶ Hűségprogramunkon keresztül jobban megismerjük vásárlóink szokásait és igényeit, hogy személyre szabott ajánlatokat biztosítsunk számukra.
- ▶ Termékeinkről és szolgáltatásainkról mindenkor világos, pontos és a valóságnak megfelelő információt közvetítünk, a piac valamennyi szereplőjével szemben tisztességes üzleti magatartást tanúsítunk. Tevékenységünket a tisztességes verseny normáinak és a versenyjogi előírásoknak megfelelően végezzük.
- ▶ Különös figyelmet fordítunk az élelmiszerbiztonság szempontjából kritikus folyamataink kialakítására és az ebből eredő lehetséges veszélyek elkerülésére, mert hisszük, hogy ez jelentősen növeli vevőink bizalmát töltőállomásaink iránt.
- ▶ Komplex, a piac változásait folyamatosan követő oktatási programmal segítjük területi vezetőinket, töltőállomás üzemeltető partnereinket és kezelőinket (SMILE program, területi vezetői akadémia) stratégiai céljaink elérésében. A legfontosabb megkülönböztető karakterünk a kiszolgálásunk minősége: mosolyt csalunk vásárlóink arcára.
- ▶ Olyan átfogó motivációs rendszert működtetünk, mely partnereinket és töltőállomás kezelőinket hatékonyabb és szolgáltatói szemléletű munkavégzésre ösztönzi, növeli MOL Nyrt. iránti elkötelezettségüket ezáltal hozzájárul a vevői elégedettség növeléséhez.
- ▶ Vevőorientált működésünket munkatársaink felkészültségének folyamatos növelésével, rendszeres tájékoztatással, a szükséges képzésekkel és kereskedelmi tréningekkel, tudásmegosztással, a legjobb gyakorlat elterjesztésével, és célorientált ösztönzőkkel biztosítjuk.
- ▶ A mindenkori jogszerű magatartás és az alapvető etikai normáknak való megfelelés szerinti működés érdekében a Kiskereskedelem MOL munkavállalói, töltőállomás üzemeltetői és az ott dolgozók számára alapvető elvárásnak tekintjük a MOL-csoport Etikai Kódex szerinti viselkedést.
- ▶ Vevőink számára mindenkor biztosítjuk észrevételeik gyors és szakszerű kivizsgálását, kezelését, személyes adatainak védelmét.
- ▶ A vásárlói igényeket rendszeres piackutatással feltérképezzük, és ezzel támogatjuk elvárásainak megfelelő szolgáltatások és termékek kínálatát, fejlesztését.
- ▶ Követjük a fogyasztói szokások változását: vásárlóink digitális, mobilcsatornákon ugyanúgy elérhetnek majd bennünket, mint fizikai hálózatunkon keresztül.
- ▶ A töltőállomás a MOL-csoport arca. Ezen felelőségünk tudatában Host szemléletünk megjelenik töltőállomásaink fejlesztésében, vevőkiszolgálási kultúránkra.
- ▶ Töltőállomásaink üzemeltetésénél, az alkalmazott technológiák és berendezések korszerűsítésénél szem előtt tartjuk az energiahatékonyság elveit és a fenntartható fejlődés közösség építő hatásait, nagy hangsúlyt fektetünk a környezet védelmére (beleértve a szennyvezetékek megelőzését), az egészségvédelemre, valamint a biztonságos munkavégzésre.
- ▶ A stratégiai átalakítások, illetve töltőállomási rekonstrukciók beszerzési és beruházási folyamatainak működtetése során, kiemelt figyelmet fordítunk az energetikai szempontoknak.
- ▶ Olyan beszállítókat választunk, akik azonosulnak célkitűzéseinkkel, minőségi igényeinket és elvárásainkat maradéktalanul teljesítik hibátlan termékek, anyagok, berendezések és magas szintű szolgáltatások szállításával.

A Kiskereskedelem MOL vezetése nevében elkötelezzük magunkat a fentiekben foglaltak megvalósítása mellett.

Budapest, 2019. április 2.

Dr. Orosz András
Kiskereskedelem MOL vezető

Gyürits Tibor
Ügyfélközpont és Értékesítés Támogatás MOL vezető