

Mobility Plaza[®]

Q&A con Pilot Travel Centers: "Nuestro objetivo es que cada ubicación resulte familiar"

Hablamos con Allison Cornish, Vicepresidenta Senior de Modernización y Desarrollo de Tiendas de Pilot Flying J, para explorar cómo el operador está rediseñando su red para satisfacer las demandas de la nueva movilidad.



Desde marzo de 2022, Pilot Flying J está remodelando más de 400 establecimientos minoristas a través de su iniciativa "New Horizons" (Nuevos Horizontes). El proyecto está impulsado por el compromiso de la empresa de seguir siendo relevante en medio de la evolución de los hábitos de los consumidores y la transición en curso a los combustibles alternativos mediante la inversión de más de 1.000 \$ millones para remodelar su red.

Con el objetivo de convertirse en "un oasis en la carretera" para los clientes, Pilot se centra en la innovación, la sostenibilidad y la comodidad. Las mejoras incluyen la implantación de nuevas

tecnologías de caja, la ampliación de la infraestructura de recarga de vehículos eléctricos (VE), la mejora del entorno del personal y la redefinición del aspecto de cada centro, entre otras.

¿Cómo surgió la iniciativa "Nuevos Horizontes"? ¿Qué empujó a la empresa a iniciar este viaje transformador?

Como empresa que presta servicio diariamente a más de 1,3 millones de conductores, siempre nos esforzamos por mantenernos a la vanguardia de la innovación, ya que las necesidades de los viajeros siguen evolucionando. La iniciativa "New Horizons" es un buen ejemplo de ello: escuchamos las opiniones de los conductores profesionales, los clientes de automóviles y los miembros del equipo Pilot para satisfacer mejor sus necesidades. Esta inversión estratégica de más de 1.000 \$ millones tiene como objetivo mejorar la experiencia global de cualquier persona que visite o trabaje en nuestros centros de viajes.



Allison Cornish, Vicepresidenta Senior de Modernización y Desarrollo de Tiendas de Pilot Flying J | © Pilot Flying J

¿Cómo están desarrollando los centros de viajes para atender tanto a los conductores profesionales como a los viajeros por carretera?

Nuestro objetivo es crear un espacio que atraiga a ambos grupos para garantizarles un lugar seguro y cómodo donde parar durante sus viajes.

A menudo, los conductores profesionales están trabajando a contrarreloj cuando visitan nuestros centros de viajes y buscan una experiencia ágil que les permita volver al trabajo o a casa con sus familias lo antes posible. Sin embargo, también hay conductores que terminan sus largos turnos de cientos de kilómetros cada noche y necesitan un lugar donde parar para tomar una ducha caliente, una comida fresca y un espacio donde relajarse y reponer fuerzas. Tanto si los conductores profesionales hacen una parada rápida como si pasan la noche con nosotros, nuestra iniciativa "New Horizons" ofrece todas las comodidades que buscan los conductores profesionales.

Los viajeros en carretera, entre los que ahora se incluyen los clientes de recarga de VE, paran con nosotros por diversas razones. Para algunos, formamos parte de su trayecto matutino, en el que paran a tomar el mejor café de la interestatal. Para otros, somos ese descanso tan necesario en el

que las familias que viajan por carretera pueden estirar las piernas, cargar su celular o comprar una almohada de viaje, reponer fuerzas con tentempiés o bebidas que son esenciales en cualquier viaje por carretera, utilizar unos aseos limpios y espaciosos, o cenar con una gran variedad de opciones de comida y bebida.



Uno de los principales objetivos de su iniciativa es modernizar los espacios interiores y exteriores. ¿Cuál es su enfoque a la hora de remodelar una instalación?

Cada ubicación tiene atributos que la hacen única y nuestro objetivo es que cada centro de viajes resulte familiar. Algunos llevan años instalados en la comunidad; otros son más frecuentados por conductores profesionales, mientras que otros se dirigen más a viajeros locales; algunos tienen el máximo espacio para aparcar durante la noche, mientras que otros pueden facilitar la carga de VE o de vehículos recreativos. A través de nuestra iniciativa "New Horizons", nuestro equipo desarrolla un plan que beneficiará y complementará a cada tienda y las necesidades de quienes más la frecuentan.

La recarga de VE es uno de los principales objetivos de esta iniciativa. ¿Qué puede decirnos sobre el proceso de planificación del despliegue de cargadores?

Nuestra red de recarga de vehículos eléctricos está pensada para conectar las principales áreas metropolitanas, donde suele haber grandes concentraciones de infraestructura de recarga de VE. Con nuestra red, tenemos la oportunidad de ayudar a resolver algunos de los problemas a los que se enfrentan los conductores eléctricos, como la ansiedad por la autonomía, y ofrecer una infraestructura de recarga que les permita hacer con confianza un viaje de vacaciones por carretera para ver a la familia o un viaje campo a través a un parque nacional.

Nuestras estaciones cuentan con cargadores de 350 kW con WIFI gratuito, marquesinas en la mayoría de los puntos de recarga para proteger a los conductores, junto con otros servicios actualizados y mejores opciones de comida y bebida. Nuestro objetivo es desarrollar una red de VE de costa a costa, estableciendo 2.000 cargadores en 500 centros de viaje Pilot y Flying J en colaboración con General Motors y Evgo. Ésta será una iniciativa en curso que nuestros equipos están trabajando para construir y entregar al público lo antes posible.

¿Hay planes para explorar otros tipos de combustibles alternativos en el futuro?

Esto está ocurriendo en concierto con la investigación continua de nuestro equipo y el desarrollo de soluciones adicionales de abastecimiento de combustible alternativo, como el hidrógeno. Cada forma de combustible aporta un cliente que puede tener necesidades ligeramente diferentes, y nuestro objetivo es garantizar que Pilot esté preparada para satisfacer las necesidades energéticas de todos los conductores e impulsar la innovación en el sector de la venta de combustible al por menor y en los centros de viajes. Aunque estamos centrados en prepararnos para la diversificación de las preferencias energéticas, seguiremos suministrando los combustibles tradicionales a los que nuestros clientes están acostumbrados, ya que el año pasado suministramos más de 15.000 millones de galones de combustible.



La mejora del entorno del personal también es un aspecto clave de esta reforma. ¿Cómo afectan estas mejoras a las operaciones de Pilot?

Nuestra creencia y lo que hemos visto a lo largo de nuestros años de servicio a los viajeros es que es vital mostrar a las personas que importan en todo momento, especialmente a los miembros de nuestro equipo.

Nos propusimos mejorar los espacios dedicados a los miembros del equipo con esfuerzos para ampliar las salas de descanso, mejorar las cocinas y los espacios de preparación e implantar nuevas tecnologías que ayudarán a agilizar los procesos, proporcionándoles el tiempo y las herramientas que necesitan para centrarse en ofrecer a los huéspedes una experiencia excepcional.

En general, Pilot se compromete a invertir en los miembros de su equipo y ha inculcado una cultura en la que las personas son lo primero. Todos los miembros del equipo Pilot reciben asistencia sanitaria, bienestar y beneficios financieros, junto con ventajas como el pago semanal, comidas y

bebidas gratis y un descuento en combustible.

Escrito por Gonzalo Solanot