

#4

COMPLETAS

Recopilador: Web Link 1 (Enlace web)
Comenzó: lunes, 14 de mayo de 2018 16:28:38
Última modificación: lunes, 14 de mayo de 2018 16:30:11
Tiempo destinado: 00:01:32
Dirección IP: 190.194.169.253

Página 1 : Datos generales

P1 Fecha y hora de la Evaluación Fecha / Hora **26/04/2018 14:20**

P2 Día de la semana **Jueves**

P3 Número de Visita **2**

P4 Nombre y Apellido del Mystery Shopper

Enzo

P5 Nombre del Vendedor

Facundo

P6 Posee PIN **SI**

P7 Tipo de carga **GNC**

Página 2 : Recepción

P8 Orienta al cliente en su ingreso o lo contacta sin demoras desde su llegada a la posición de carga. **Regular - Contacto con demora razonable**

P9 Saluda amable y respetuosamente. "Buenos Días/Tardes/Noches". **Bien - Saludo amable, según pauta**

P10 Orienta la venta ofreciendo completar el tanque con el mejor producto (Premium / Euro Diesel) **Bien - Pauta: "¿Completamos con Premium / Euro Diesel?" El vendedor podría previamente consultar por el tipo de combustible: "¿Naftero o Diesel?"**

P11 Consulta por forma de pago previo a la carga. "¿Efectivo o tarjeta?" **Bien - Consulta por forma de pago previo a la carga**

P12 Ofrece las promociones y/o lanzamientos vigentes.

No Aplica - No hay promociones vigentes

Página 3 : Despacho

P13 Ofrece la limpieza de vidrios.

Bien - Ofrece la limpieza de vidrios

P14 Ofrece revisar los fluidos.

Bien - Ofrece revisar los fluidos

P15 Brinda un servicio de cortesía ágil y eficiente.

Bien - Servicio ágil y eficiente

Página 4 : Cobranza

P16 Consulta por la tarjeta ServiClub "¿Posee tarjeta SERVICLUB?"

Bien - Consulta por la tarjeta SERVICLUB

P17 Realiza una cobranza de forma ágil.

Bien - Efectivo: dispone de cambio. Tarjeta: demora lógica, ofrece firma del cupón en elemento de apoyo

P18 Entrega u ofrece el ticket de compra.

Mal - No entrega ni ofrece el ticket de compra.

Página 5 : Capacidad de Asesoramiento y Despedida

P19 Asesora, responde con claridad consultas sobre un servicio o producto de la E/S.

Mal - Utiliza argumentos nada claro o no asesora.

P20 Despide al cliente con amabilidad, da las gracias y/o lo invita a volver.

Bien - Despide al cliente con amabilidad, da las gracias y/o lo invita a volver

Página 6 : Actitud

P21 Tiene un trato amable y cordial, y una actitud positiva, predispuesta al servicio.

Bien - Trato y actitud excelente

Página 7 : Datos Finales

P22 Comentarios sobre la visita

Sin comentarios
