

ESTACION PRODUCCION SA

Fecha:	30	3	19	Hs:	11:34
Evaluador:	JAVIER				

(Tachar la que no corresponda)



Posee Pin:

 SI 80%

CICLO DE SERVICIOS COMBUSTIBLES	Vendedor: JOSE ALBERTO CASTILLO	(Tachar la que no corresponda)
---------------------------------	---------------------------------	--------------------------------

Recepción / Atención

Orienta al cliente en su ingreso, sin demoras desde su llegada hasta la posición de carga.	B	B: Contacto inmediato o sin demoras (menor a 3 minutos) / R: Contacto con demora razonable (3 a 5 minutos) / M: Contacto con una demora excesiva.
Tiene su uniforme completo y limpio. Buena apariencia personal, prolíjos y alineados.	B	B: Uniforme completo y buena apariencia personal / R: Uniforme algo deteriorado y/o imagen algo desprolija / M: sin uniforme y/o mala apariencia personal
Saluda amable y respetuosamente. "Hola / ¿Qué tal? / Buenos Días/Tardes/Noches".	B	B: Saludo amable, según pauta / M: No saluda, saluda fuera de pauta o no es amable.
Orienta la venta ofreciendo el mejor producto (INFINIA / INFINIA Diesel).	B	B: Pauta: "¿Completamos con INFINIA / INFINIA Diesel?" - El vendedor podría previamente consultar por el tipo de combustible: "¿Naftero o Diesel?" / M: Fuera de pauta.
Orienta la venta ofreciendo completar el tanque	M	B: Pauta: "¿Completamos el tanque?" / M: Fuera de pauta.
Ofrece las promociones y/o lanzamientos vigentes.	B	B: Ofrece las promociones y/o lanzamientos vigentes. / M: No lo ofrece / No aplica: no hay promociones vigentes
Asesora, responde con claridad consultas sobre producto o promoción.	B	B: Utiliza argumentos claros / R: Utiliza argumentos poco claros / M: Utiliza argumentos nada claro o no asesora.

Despacho

Ofrece la limpieza de vidrios.	N/A	B: Ofrece la limpieza de vidrios / M: No ofrece limpieza de vidrios y al momento del despacho existen hasta 2 vehículos en espera / No aplica: existen mas de 2 vehículos en espera
Ofrece revisar los fluidos.	N/A	B: Ofrece revisar los fluidos / M: No ofrece revisar los fluidos y al momento del despacho existen hasta 2 vehículos en espera / No aplica: existen mas de 2 vehículos en espera
Brinda un servicio de cortesía ágil y eficiente.	B	B: Servicio ágil y eficiente / M: Servicio poco ágil o ineficiente.

Cobranza

Consulta por la tarjeta Serviclus "¿Posee tarjeta SERVICLUB?"	B	B: Consulta por la tarjeta SERVICLUB / M: No consulta por la tarjeta SERVICLUB.
Realiza una cobranza de forma ágil.	B	B: Efectivo: dispone de cambio. Tarjeta: demora lógica, ofrece firma del cupón en elemento de apoyo / M: No dispone de cambio. demora excesiva, sin elemento de apoyo.
Entrega u ofrece el ticket de compra.	B	B: Entrega u ofrece el ticket de compra / M: No entrega ni ofrece el ticket de compra.

Actitud y Despedida

Tiene un trato amable y cordial, y una actitud positiva, predispuesta al servicio.	B	B: Trato y actitud excelente / R: Trato y actitud mejorables / M: Mal trato o mala actitud.
Despide al cliente con amabilidad, da las gracias y/o lo invita a volver.	B	B: Despide al cliente con amabilidad, da las gracias y/o lo invita a volver. / M: No despide al cliente o no es amable.

Comentarios (justifique las calificaciones "R" o "M")

--

CICLO DE SERVICIOS TIENDAS / FULL	N/A	Vendedor:	N/A	SI	NO	0%
Imagen Tiendas / Full						
Ambiente confortable: limpio, buena temperatura y aroma agradable. Mesas ordenadas, limpias y despejadas	N/A	B: Se percibe un ambiente limpio y ordenado / R: limpicio y orden mejorables / M: Desorden, falta de limpicio, temperatura no acorde y/u olores desagradables.				
Gondolas, kiosco, exhibidores de facturas, heladeras y freezers repuestos y limpios.	N/A	B: Se perciben heladeras, gondolas, etc. repuestos y limpios / R: Se observa falta de algunos productos (minimo) / M: faltan produtos y/o heladeras, gondolas, etc. no se encuentran limpias.				
Atención Tiendas / Full						
Tiene su uniforme completo. Buena apariencia personal, prolijos y alineados.	N/A	B: Uniforme completo y buena apariencia personal / R: Uniforme algo deteriorado y/o imagen algo desproporcionada / M: sin uniforme y/o mala apariencia personal				
Saluda amable y respetuosamente: "Hola/ ¿Qué tal? / Buenos días/Tardes/Noches"	N/A	B: Saludo amable, según pauta / M: No saluda, saluda fuera de pauta o no es amable.				
Antes de cerrar la venta ofrece ¿Algo más? o Promoción vigente (en Tiendas Full o Servicopras).	N/A	B: Ofrece "algo más" y/o promociones vigentes / M: No lo ofrece				
Consulta por la tarjeta Serviclub, previo o durante la cobranza: ¿Posee tarjeta SERVICLUB?	N/A	B: Consulta por la tarjeta SERVICLUB / M: No consulta por la tarjeta SERVICLUB.				
Entrega u ofrece el ticket de compra.	N/A	B: Entrega u ofrece el ticket de compra / M: No entrega ni ofrece el ticket de compra.				
Despide al cliente con amabilidad, da las gracias y/o lo invita a volver.	N/A	B: Despide al cliente con amabilidad, da las gracias y/o lo invita a volver. / M: No despide al cliente o no es amable.				
Tiene un trato amable y cordial, y una actitud positiva, predisposta al servicio.	N/A	B: Trato y actitud excelente / R: Trato y actitud mejorables / M: Mal trato o mala actitud.				
Comentarios (justifique las calificaciones "R" o "M")						
TIENDA CERRADA						

IMAGEN BAÑOS	63%
Baños señalizados, se accede sin mayores demoras.	B
Baños limpios: pisos, paredes, puertas, sanitarios, cestos. ambiente desodorizado.	M
Perfecto estado de conservación: paredes, techo, puertas, etc. Sanitarios en funcionamiento. Buena iluminación general.	R
Papel higiénico, jabón y toallitas disponibles (y/o secadores de mano funcionando).	B
Comentarios (justifique las calificaciones "R" o "M")	
NO EXISTEN CESTOS, TODOS LOS PAPELES EN EL PISO. MUY SUCIO TODO	

CICLO DE SERVICIOS BOXES		Lubriexperto: FERNANDO	Posee Pin: <input checked="" type="checkbox"/> SI <input type="checkbox"/> (Tachar la que no corresponda)	100%
Imagen BOXES				
Interior limpio, sin derrames de aceite, papeles tirados o elementos fuera de lugar.	B	B: Se percibe un ambiente limpio y ordenado / R: limpicio y orden mejorables / M: Desorden, falta de limpicio.		
Iluminación adecuada	B	B: Iluminación adecuada / R: iluminación mejorable (luces quemadas) / M: poca iluminación (apagadas o gran cantidad de luces quemadas)		
Atención en BOXES				
Tiene su uniforme completo y limpio. Buena apariencia personal, proljos y alineados.	B	B: Uniforme completo y buena apariencia personal / R: Uniforme algo deteriorado y/o imagen algo desproporcionada / M: sin uniforme y/o mala apariencia personal		
Saluda amable y respetuosamente: "Hola/ ¿Qué tal? / Buenos días/Tardes/Noches"	B	B: Saludo amable, según pauta / M: No saluda, saluda fuera de pauta o no es amable.		
Asesora sobre los 3 servicios diferenciales de YPF Boxes, informando las características y ampliando sobre los puntos de diagnóstico que se revisan en cada caso. Ofrece, de todos, el servicio mas completo.	B	B: Asesora utilizando argumentos claros / R: Utiliza argumentos poco claros o información incompleta / M: Utiliza argumentos nada claro o no asesora.		
Realiza el sondeo de necesidades (preguntas al cliente)	B	B: Realiza efectivamente el sondeo de necesidades / R: No profundiza en las consultas / M: No realiza el sondeo de necesidades		
Sugiere producto adecuado	B	B: Sugiere el producto adecuado / M: No sugiere el producto adecuado		
Informa un presupuesto real no estimado (con la PC, con cupón de presupuesto o Flyer/presupuesto).	B	B: Entrega presupuesto escrito o impreso / M: No entrega presupuesto		
Comunica la promoción vigente.	B	B: Ofrece las promociones vigentes. / M: No lo ofrece / No aplica: no hay promociones vigentes		
Agenda un turno u ofrece realizar el cambio en el momento.	B	B: Agenda un turno u ofrece realizar el servicio inmediatamente / M: No lo ofrece		
Despide al cliente con amabilidad, da las gracias y/o lo invita a volver.	B	B: Despide al cliente con amabilidad, da las gracias y/o lo invita a volver. / M: No despide al cliente o no es amable.		
Tiene un trato amable y cordial, y una actitud positiva, predisposta al servicio.	B	B: Trato y actitud excelente / R: Trato y actitud mejorables / M: Mal trato o mala actitud.		
El lubriexperto esta en su puesto de trabajo o se lo ubica sin demoras.	B	B: Está en su puesto de trabajo o el contacto es inmediato sin demoras (menor a 3 minutos) / R: Contacto con demora razonable (3 a 5 minutos) / M: Contacto con una demora excesiva.		
Comentarios (justifique las calificaciones "R" o "M")				

Consideraciones:

- Se sugiere evitar los horarios picos para poder evaluar el ciclo completo de servicio y la actitud de venta del vendedor.
- Recordar que los servicios de cortesía (limpieza de vidrio y revisión de fluidos) no aplican cuando hay uno o más clientes en espera para ser atendidos por el vendedor.
- Esperar que el vendedor sugiera el producto a cargar para poder evaluar ese ítem.
- También esperar al cierre de la venta para corroborar si ofrece o no factura. De no realizarlo, solicitarla para la rendición.
- Respetto a la capacidad de asesoramiento: se podrá indagar sobre la diferencia entre Super e Infinia, Serviclus y Boxes, consultar sobre productos (fluidos por ejemplo), etc.
- Todos los vendedores tienen la obligación de llevar pin de identificación. Relevar este aspecto (no calificar negativo pero sí hacer la observación en "Comentarios")
- Un mes se auditara BAÑOS y otro mes TIENDAS / FULL

Calificación

B:	Bien
R:	Regular
M:	Mal