

# ESTACION PRODUCCION SA

Fecha: 30 3 19

Hs: 11:34

Estación: NAFTA

(Tachar la que no corresponda)

Evalúador: JAVIER



Posee Pin:

SI

(Tachar la que no corresponda)

80%

## CICLO DE SERVICIOS COMBUSTIBLES

Vendedor: JOSE ALBERTO CASTILLO

### 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, prolijos 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 Serviclub "¿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")

Posee Pin:

<b>CICLO DE SERVICIOS TIENDAS / Full</b>		<b>N/A</b>	Vendedor:	<b>N/A</b>	<b>SI</b>	<b>NO</b>	<b>0%</b>
(Tachar la que no corresponda)							
<b>Imagen Tiendas / Full</b>							
Ambiente confortable: limpio, buena temperatura y aroma agradable. Mesas ordenadas, limpias y despejadas	<b>N/A</b>	B: Se percibe un ambiente limpio y ordenado / R: limpieza y orden mejorables / M: Desorden, falta de limpieza, temperatura no acorde y/u olores desagradables.					
Gondolas, kiosco, exhibidores de facturas, heladeras y freezers repuestos y limpios.	<b>N/A</b>	B: Se perciben heladeras, gondolas, etc. repuestos y limpios / R: Se observa falta de algunos productos (minimo) / M: faltan productos y/o heladeras, gondolas, etc. no se encuentran limpias.					
<b>Atención Tiendas / Full</b>							
Tiene su uniforme completo. Buena apariencia personal, prolijos y alineados.	<b>N/A</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>N/A</b>	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 Servicompas).	<b>N/A</b>	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?.	<b>N/A</b>	B: Consulta por la tarjeta SERVICLUB / M: No consulta por la tarjeta SERVICLUB.					
Entrega u ofrece el ticket de compra.	<b>N/A</b>	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.	<b>N/A</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, predispuesta al servicio.	<b>N/A</b>	B: Trato y actitud excelente / R: Trato y actitud mejorables / M: Mal trato o mala actitud.					
<b>Comentarios (justifique las calificaciones "R" o "M")</b>							
TIENDA CERRADA							

<b>IMAGEN BAÑOS</b>		<b>63%</b>
Baños señalizados, se accede sin mayores demoras.	<b>B</b>	B: Señalización adecuada / M: Sin señalización o dañada
Baños limpios: pisos, paredes, puertas, sanitarios, cestos. ambiente desodorizado.	<b>M</b>	B: Los baños se encuentran perfectamente limpios y desodorizados / R: En condiciones "aceptables" de higiene / M: Baños sucios y/o con olores.
Perfecto estado de conservación: paredes, techo, puertas, etc. Sanitarios en funcionamiento. Buena iluminación general.	<b>R</b>	B: Perfecto estado de conservación / R: Estado de conservación mejorable / M: Mal estado o sin funcionar
Papel higiénico, jabón y toallitas disponibles (y/o secadores de mano funcionando).	<b>B</b>	B: Se disponen de todos los insumos / M: Inexistencia de algunos insumos
<b>Comentarios (justifique las calificaciones "R" o "M")</b>		
NO EXISTEN CESTOS, TODOS LOS PAPELES EN EL PISO. MUY SUCIO TODO		

CICLO DE SERVICIOS BOXES

Lubriexperto: FERNANDO

Posee Pin:

SI

100%

(Tachar la que no corresponda)

Imagen BOXES

Interior limpio, sin derrames de aceite, papeles tirados o elementos fuera de lugar.	B
Iluminación adecuada	B

B: Se percibe un ambiente limpio y ordenado / R: limpieza y orden mejorables / M: Desorden, falta de limpieza.
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
Saluda amable y respetuosamente: "Hola/ ¿Qué tal? / Buenos días/Tardes/Noches"	B
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
Realiza el sondeo de necesidades (preguntas al cliente)	B
Sugiere producto adecuado	B
Informa un presupuesto real no estimado (con la PC, con cupón de presupuesto o Flyer/presupuesto).	B
Comunica la promoción vigente.	B
Agenda un turno u ofrece realizar el cambio en el momento.	B
Despide al cliente con amabilidad, da las gracias y/o lo invita a volver.	B
Tiene un trato amable y cordial, y una actitud positiva, predispuesta al servicio.	B
El lubriexperto esta en su puesto de trabajo o se lo ubica sin demoras.	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
B: Saludo amable, según pauta / M: No saluda, saluda fuera de pauta o no es amable.
B: Asesora utilizando argumentos claros / R: Utiliza argumentos poco claros o información incompleta / M: Utiliza argumentos nada claro o no asesora.
B: Realiza efectivamente el sondeo de necesidades / R: No profundiza en las consultas / M: No realiza el sondeo de necesidades
B: Sugiere el producto adecuado / M: No sugiere el producto adecuado
B: Entrega presupuesto escrito o impreso / M: No entrega presupuesto
B: Ofrece las promociones vigentes. / M: No lo ofrece / No aplica: no hay promociones vigentes
B: Agenda un turno u ofrece realizar el servicio inmediatamente / M: No lo ofrece
B: Despide al cliente con amabilidad, da las gracias y/o lo invita a volver. / M: No despide al cliente o no es amable.
B: Trato y actitud excelente / R: Trato y actitud mejorables / M: Mal trato o mala actitud.
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 mas 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.
- Respecto a la capacidad de asesoramiento: se podrá indagar sobre la diferencia entre Super e Infinia, Serviclub o Boxes, consultar sobre productos (fluidos por ejemplo), etc.
- Todos los vendedores tienen la obligación de llevar pin de identificación. Releva este aspecto (no calificar negativo pero sí hacer la observación en "Comentarios")
- Un mes se auditará BAÑOS y otro mes TIENDAS / FULL

Calificación

B: Bien  
R: Regular  
M: Mal