

Fecha:	11	12	18
--------	----	----	----

Hs:	16:30
-----	-------

Estación:	NAFTA	
-----------	-------	--

(Tachar la que no corresponda)

Evaluador:	JAVIER
------------	--------

Vendedor:	SIN PIN (TICKET: LEANDRO)
-----------	---------------------------



Recepción

orienta al cliente en su ingreso o lo contacta sin demoras desde su llegada a la posición de carga.	R
saluda amable y respetuosamente. "Buenos Días/Tardes/Noches".	M
orienta la venta ofreciendo completar el tanque con el mejor producto (Premium / Euro Diesel).	M
consulta por forma de pago previo a la carga. "¿Efectivo o tarjeta?"	M
ofrece las promociones y/o lanzamientos vigentes.	M

Evaluar situación. Tomar tiempo de contacto. B: Contacto inmediato o sin demoras / R: Contacto con demora razonable / M: Contacto con una demora excesiva.
B: Saludo amable, según pauta / M: No saluda, saluda fuera de pauta o no es amable.
B: Pauta: "¿Completamos con Premium / Euro Diesel?" - El vendedor podría previamente consultar por el tipo de combustible: "¿Naftero o Diesel?" / M: Fuera de pauta.
B: Consulta por forma de pago previo a la carga / M: No consulta o consulta con posterioridad al inicio de la carga.
B: Ofrece las promociones y/o lanzamientos vigentes. / M: No lo ofrece . No aplica: no hay promociones vigentes

Despacho

ofrece la limpieza de vidrios.	N/A
ofrece revisar los fluidos.	N/A
brinda un servicio de cortesía ágil y eficiente.	B

B: Ofrece la limpieza de vidrios / M: No ofrece limpieza de vidrios y al momento del despacho existe un o ningún vehículo en espera. No aplica: existe uno a mas vehiculos en espera
B: Ofrece revisar los fluidos / M: No ofrece revisar los fluidos y al momento del despacho existe un o ningún un vehículo en espera. No aplica: existe uno a mas vehiculos en espera
B: Servicio ágil y eficiente / M: Servicio poco ágil o ineficiente.

Cobranza

consulta por la tarjeta Serviclub "¿Posee tarjeta SERVICLUB?"	M
realiza una cobranza de forma ágil.	B
entrega u ofrece el ticket de compra.	B

B: Consulta por la tarjeta SERVICLUB / M: No consulta por la tarjeta SERVICLUB.
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.
B: Entrega u ofrece el ticket de compra / M: No entrega ni ofrece el ticket de compra.

Capacidad de Asesoramiento y Despedida

asesora, responde con claridad consultas sobre un servicio o producto de la E/S.	B
despide al cliente con amabilidad, da las gracias y/o lo invita a volver.	B

B: Utiliza argumentos claros / R: Utiliza argumentos poco claros/ M: Utiliza argumentos nada claro o no asesora. Ver archivo: Guía de asesoramiento.
B: Despide al cliente con amabilidad, da las gracias y/o lo invita a volver. / M: No despide al cliente o no es amable.

Actitud

tiene un trato amable y cordial, y una actitud positiva, predispuesta al servicio.	R
--	---

B: Trato y actitud excelente / R: Trato y actitud mejorables / M: Mal trato o mala actitud.

Consideraciones:

- La carga sugerida será de \$ 200 en naftas o gasoil y de \$ 100 en GNC.
- 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.
- Todos los vendedores tienen la obligación de llevar pin de identificación. Relevar este aspecto.

Posee Pin: NO (Tachar la que no corresponda)