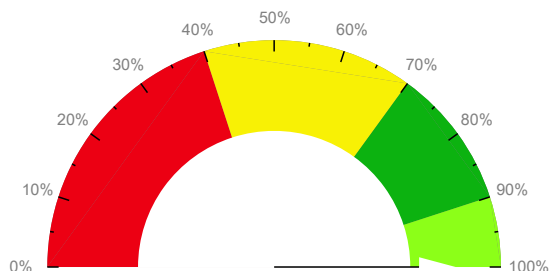


Calificación final



100.00

Final grade trend over time

	2017-08-30	2017-08-31	2017-09-01 00:00:00
Calificación final	-	-	100.00

Resumen de secciones

Sección	Calificación
1 Imagen Playa	100.00 (80.00/80.00)
2 Recepción en Playa	100.00 (32.00/32.00)
3 Atención en Playa	100.00 (264.00/264.00)
4 Imagen Full / Tienda	100.00 (27.50/27.50)
5 Atención en Full / Tienda	100.00 (125.00/125.00)
6 Imagen Boxes / Lubricentro	100.00 (15.00/15.00)
7 Atención Boxes / Lubricentro	100.00 (135.00/135.00)
8 Imagen Baños	100.00 (150.00/150.00)

Resumen de secciones (Continuación)

Sección	Calificación
9 Seguridad	100.00 (50.10/50.10)

1 Imagen Playa Calificación 100.00 (80.00/80.00)

1.1 Imagen exterior Calificación 100.00 (80.00/80.00)

Nombre ES	ACA RIO CUARTO
APIES	2393
Estado del tiempo	Sol
1.1.1 Orden y limpieza general en la estación.	100.00 (16.00/16) Bueno
1.1.2 Infraestructura y mantenimiento general de la estación. (Surtidores sin pérdida y pisos sin grietas).	100.00 (16.00/16) Bueno
1.1.3 Todas las islas se encuentran habilitadas.	100.00 (36.00/36) Bueno
1.1.4 Precios claramente comunicados.	100.00 (12.00/12) Bueno
1.1.5 Comentarios	

2 Recepción en Playa

Calificación 100.00 (32.00/32.00)

2.1 Recepción

Calificación 100.00 (32.00/32.00)

2.1.1 Orienta al cliente en su ingreso, sin demoras desde su llegada hasta la posición de carga.

100.00

(32.00/32)

Bueno

3 Atención en Playa

Calificación 100.00 (264.00/264.00)

3.1 Atención

Calificación 100.00 (112.00/112.00)

3.1.1 Tiene su uniforme completo y limpio. Buena apariencia personal, prolijos y alineados.

100.00

(20.00/20)

Bueno

3.1.2 Saluda amable y respetuosamente: "Hola / ¿Qué tal? / Buenos Días/Tardes/Noches".

100.00

(20.00/20)

Bueno

3.1.3 Orienta la venta ofreciendo el mejor producto: INFINIA / INFINIA Diesel.

100.00

(36.00/36)

Bueno

3.1.4 Orienta la venta ofreciendo completar el tanque.

100.00

(36.00/36)

Bueno

3.1.5 Ofrece las promociones y/o lanzamientos vigentes.

NA

SIN PROMOCIONES VIGENTES

3.1.6 Asesora, responde con claridad consultas sobre producto o promoción.

NA

NA

3.2 Despacho

Calificación 100.00 (52.00/52.00)

3.2.1 Ofrece la limpieza de vidrios.

100.00

(16.00/16)

Bueno

3.2.2 Ofrece revisar los fluidos.

100.00

(28.00/28)

Bueno

3.2.3 Brinda un servicio de cortesía ágil y eficiente.

100.00

(8.00/8)

Bueno

3 Atención en Playa (Continuación)

Calificación 100.00 (264.00/264.00)

3.3 Cobranza

Calificación 100.00 (68.00/68.00)

3.3.1 Consulta por la tarjeta Serviclub "¿Posee tarjeta SERVICLUB?"

100.00

(40.00/40)

Bueno

3.3.2 Consulta al cliente si es socio ACA antes o durante la cobranza

100.00

(12.00/12)

Bueno

3.3.3 Realiza una cobranza de forma ágil. Entrega u ofrece el ticket de compra.

100.00

(16.00/16)

Bueno

3.3.4 ¿Cuál ha sido el gasto realizado?

100

3.4 Actitud y Despedida

Calificación 100.00 (32.00/32.00)

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

100.00

(16.00/16)

Bueno

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

100.00

(16.00/16)

Bueno

3.4.3 Informa al cliente las restricciones en los medios de pago

N/A

3.4.4 Vendedor de Playa

PEDRO

3.4.5 Comentarios

4 Imagen Full / Tienda

Calificación 100.00 (27.50/27.50)

4.1 Imagen Interior y Exhibición

Calificación 100.00 (27.50/27.50)

Tipo de tienda:

Servicompras

4.1.1 Ambiente confortable: limpio, buena temperatura y aroma agradable. Mesas ordenadas, limpias y despejadas.

100.00

(10.00/10)

Bueno

4.1.2 Gondolas, kiosco, exhibidores de facturas, heladeras y freezers repuestos y limpios.

100.00

(17.50/18)

Bueno

4 Imagen Full / Tienda (Continuación)

Calificación 100.00 (27.50/27.50)

4.1 Imagen Interior y Exhibición (Continuación)

Calificación 100.00 (27.50/27.50)

4.1.3 Exhibición de comidas calientes. Productos en mantenedor de comidas rotulados y no vencidos.

NA

Tienda NO FULL TOP / NO FULL

4.1.4 Venta de alcohol

NA

SIN VENTA DE ALCOHOL

4.2 Comunicación

4.2.1 Cartelería de promoción y lanzamientos en buen estado, limpios y comunicados.

NA

Tienda NO FULL ni OPESSA

4.2.2 Comentarios

5 Atención en Full / Tienda

Calificación 100.00 (125.00/125.00)

5.1 Recepción

Calificación 100.00 (27.50/27.50)

5.1.1 Tiene su uniforme completo y limpio. Buena apariencia personal, prolijos y alineados. No combina elementos de vieja y nueva imagen.

100.00

(12.50/13)

Bueno

5.1.2 Saluda amable y respetuosamente: "Hola / ¿Qué tal? / Buenos Días/Tardes/Noches".

100.00

(15.00/15)

Bueno

5.2 Venta

Calificación 100.00 (55.00/55.00)

5.2.1 Ante la solicitud de un café ofrece una mejor alternativa a un café chico.

NA

Tienda NO FULL ni OPESSA

5.2.2 Ofrece combo y/o promoción de cafetería para acompañar el café.

NA

Tienda NO FULL ni OPESSA

5.2 Venta (Continuación)

Calificación 100.00 (55.00/55.00)

5.2.3 Orienta la venta para conformar el combo de comida.

NA

Tienda NO FULL ni OPESSA

5.2.4 Antes de cerrar la venta ofrece "¿Algo más?" o Promoción vigente (en Tiendas Full o Servicompas).

100.00

(25.00/25)

Bueno

5.2.5 Consulta al cliente si es socio ACA previo a la cobranza.

100.00

(7.50/8)

Bueno

5.2.6 Consulta por la tarjeta Serviclub, previo o durante la cobranza: "¿Posee tarjeta SERVICLUB?".

100.00

(22.50/23)

Bueno

5.3 Cobranza

Calificación 100.00 (17.50/17.50)

5.3.1 Entrega u ofrece el ticket de compra.

100.00

(17.50/18)

Bueno

5.3.2 ¿Cuál ha sido el gasto realizado?

75

5.4 Despedida

Calificación 100.00 (12.50/12.50)

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

100.00

(12.50/13)

Bueno

5.5 Actitud

Calificación 100.00 (12.50/12.50)

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

100.00

(12.50/13)

Bueno

5.5.2 Informa al cliente las restricciones en los medios de pago

N/A

5.5.3 Vendedor de Tiendas

MAURICIO

5.5.4 Comentarios

6 Imagen Boxes / Lubricentro

Calificación 100.00 (15.00/15.00)

6.1 Imagen interior

Calificación 100.00 (15.00/15.00)

Tipo de Boxes/Lubricentro:

Boxes

6.1.1 Interior limpio, sin derrames de aceite, papeles tirados o elementos fuera de lugar.

100.00

(15.00/15)

Bueno

7 Atención Boxes / Lubricentro

Calificación 100.00 (135.00/135.00)

7.1 Atención

Calificación 100.00 (135.00/135.00)

7.1.1 Tiene su uniforme completo y limpio. Buena apariencia personal, prolijos y alineados.

100.00

(10.50/11)

Bueno

7.1.2 Saluda amable y respetuosamente: "Hola / ¿Qué tal? / Buenos Días/Tardes/Noches".

100.00

(9.00/9)

Bueno

7.1.3 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 más completo.

100.00

(27.00/27)

Bueno

7.1.4 Realiza el sondeo de necesidades (preguntas al cliente).

100.00

(12.00/12)

Bueno

7.1.5 Sugiere producto adecuado.

100.00

(12.00/12)

Bueno

7.1.6 Informa un presupuesto real no estimado (con la PC, con cupón de presupuesto o Flyer/presupuesto).

100.00

(12.00/12)

Bueno

7.1.7 Consulta al cliente si es socio ACA.

100.00

(6.00/6)

Bueno

7.1.8 Comunica la promoción vigente.

100.00

(12.00/12)

Bueno

7.1.9 Agenda un turno u ofrece realizar el cambio en el momento.

100.00

(16.50/17)

Bueno

7.1.10 Despide al cliente con amabilidad y/o da las gracias, invitándolo a volver.

100.00

(9.00/9)

Bueno

7 Atención Boxes / Lubricentro (Continuación)

Calificación 100.00 (135.00/135.00)

7.1 Atención (Continuación)

Calificación 100.00 (135.00/135.00)

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

100.00

(9.00/9)

Bueno

7.1.12 El lubriexperto esta en su puesto de trabajo o se lo ubica sin demoras.

Sí

7.1.13 Informa al cliente las restricciones en los medios de pago.

N/A

7.1.14 Lubriexperto

ESTEBAN

7.1.15 Comentarios

8 Imagen Baños

Calificación 100.00 (150.00/150.00)

8.1 Imagen Baños

Calificación 100.00 (150.00/150.00)

Tipo de baño:

Habilitado

8.1.1 Baños señalizados, se accede sin mayores demoras.

100.00

(15.00/15)

Bueno

8.1.2 Baños limpios: pisos, paredes, puertas, sanitarios, cestos. Ambiente desodorizado.

100.00

(45.00/45)

Bueno

8.1.3 Perfecto estado de conservación: paredes, techo, puertas, etc. Sanitarios en funcionamiento. Buena iluminación general.

100.00

(37.50/38)

Bueno

8.1.4 Papel higiénico, jabón y toallitas disponibles (y/o secadores de mano funcionando).

100.00

(52.50/53)

Bueno

8.1.5 Comentarios

9.1 Cumplimiento de Normas de Seguridad

Calificación 100.00 (50.10/50.10)

9.1.1 No se observa en el sector de playa de carga y descarga de combustible personas fumando.

100.00

(16.70/17)

Bueno

9.1.2 No se observa en el sector de playa de carga y descarga de combustible personas utilizando celular.

100.00

(16.70/17)

Bueno

9.1.3 No se observa en el sector de playa autos cargando combustible con luces encendidas.

100.00

(16.70/17)

Bueno

9.1.4 Comentarios