

Modelo de Padrão de Atendimento

HORA DE ENCANTAR E VENDER

Você é o único responsável pelo seu sucesso!

ANTES DE TUDO

Uniforme limpo, passado e completo (*calça, camisa, boné*).

Barba feita e cabelos cortados. Mulheres com cabelos presos e maquiagem leve.

Uso dos EPI's (*luva química, filtro solar, botas, luvas, máscara de tecido, óculos e faixa refletiva*)

Local de Trabalho limpo e organizado (*bombas, calibrador, canaletas, pista, produtos organizados, iluminação*).



CLIENTE A VISTA

SORRIA sempre. Mesmo de máscara.

Faça contato visual

Sinalize e indique a bomba (*preferência aditivados*)

Posicione o cliente com a boca do tanque do mesmo

lado da bomba e evite a "fila burra"



HORA DO SHOW

Abordagem: "Bom dia/tarde, vamos completar com DTCLEAN?"

Se questionado da diferença de valor, dizer e comparar com o volume em 10 litros (Ex.: "um copinho de café a cada 10 litros")

Mostrar o visor antes e depois do abastecimento

Abertura de capô: "Para sua segurança, vou verificar o nível de água do seu veículo, ok?", ou vá até a frente e peça por gestos que o cliente abra o capô.

Oferecer cortesias (*calibragem, limpeza de vidros*)

VENDA ADICIONAL



AIDA

Fluido hidráulico, fluido de freio, óleo do motor, aditivo radiador

SANP SELLING

Conveniência, Troca de Óleo e Aditivo (*somente se cliente optar pela comum*)

Programa de Fidelidade e Abastece Aí



DESPEDIDA

Receber o valor dos serviços e produtos

Sempre se despeça com a mesma energia da chegada.

Diga sempre OBRIGADO.

Deixe uma mensagem positiva: "*Boa viagem, bom trabalho, vá com Deus, bom jogo*".

Quando cliente deixar a vaga, observe o seu retrovisor e, se ele olhar, dê um 'tchauzinho'.



POSTO & RESTAURANTE

PRODUÇÃO

POSTOFLIX

Modelo de Padrão de Atendimento

HORA DE ENCANTAR

E VENDER

Você é o único responsável pelo seu sucesso!

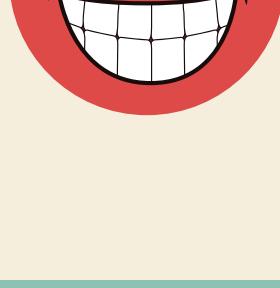
ANTES DE TUDO

Uniforme limpo, passado e completo (*calça, camisa, boné*).

Barba feita e cabelos cortados. Mulheres com cabelos presos e maquiagem leve.

Uso dos EPI's (*luva química, filtro solar, botas, luvas, máscara de tecido, óculos e faixa refletiva*)

Local de Trabalho limpo e organizado (*bombas, calibrador, canaletas, pista, produtos organizados, iluminação*).



CLIENTE A VISTA

SORRIA sempre. Mesmo de máscara.

Faça contato visual

Sinalize e indique a bomba

Posicione o cliente com a boca do tanque do mesmo lado da bomba e evite a "fila burra"



HORA DO SHOW

Abordagem: "Bom dia/tarde, vamos completar hoje?"

Mostrar o visor antes e depois do abastecimento

Abertura de capô: "Para sua segurança, vou verificar o nível de água do seu veículo, ok?", ou vá até a frente e peça por gestos que o cliente abra o capô.

Oferecer cortesias (*calibragem, limpeza de vidros*)



VENDA ADICIONAL

AIDA

Fluido hidráulico, fluido de freio, óleo do motor, aditivo radiador

SANP SELLING

Conveniência, Troca de Óleo e Aditivo (somente se cliente optar pela comum)

Programa de Fidelidade e AME DIGITAL



DESPEDIDA

Receber o valor dos serviços e produtos

Sempre se despeça com a mesma energia da chegada.

Diga sempre OBRIGADO.

Deixe uma mensagem positiva: "*Boa viagem, bom trabalho, vá com Deus, bom jogo*".

Quando cliente deixar a vaga, observe o seu retrovisor e, se ele olhar, dê um 'tchauzinho'.

Modelo de Padrão de Atendimento

HORA DE ENCANTAR E VENDER

Você é o único responsável pelo seu sucesso!

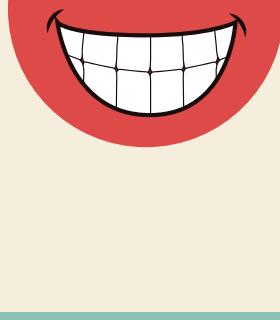
ANTES DE TUDO

Uniforme limpo, passado e completo (*calça, camisa, boné*).

Barba feita e cabelos cortados. Mulheres com cabelos presos e maquiagem leve.

Uso dos EPI's (*luva química, filtro solar, botas, luvas, máscara de tecido, óculos e faixa refletiva*)

Local de Trabalho limpo e organizado (*bombas, calibrador, canaletas, pista, produtos organizados, iluminação*).



CLIENTE A VISTA

SORRIA sempre. Mesmo de máscara.

Faça contato visual

Sinalize e indique a bomba

Posicione o cliente com a boca do tanque do mesmo lado da bomba e evite a "fila burra"



HORA DO SHOW

Abordagem: "Bom dia/tarde, vamos completar com Petrobras Grid hoje?"

Mostrar o visor antes e depois do abastecimento

Abertura de capô: "Para sua segurança, vou verificar o nível de água do seu veículo, ok?", ou vá até a frente e peça por gestos que o cliente abra o capô.

Oferecer cortesias (*calibragem, limpeza de vidros*)

VENDA ADICIONAL



AIDA

Fluido hidráulico, fluido de freio, óleo do motor, aditivo radiador

SNAP SELLING

Conveniência, Troca de Óleo e Aditivo (somente se cliente optar pela comum)

Programa de Fidelidade e AME DIGITAL



DESPEDIDA

Receber o valor dos serviços e produtos

Sempre se despeça com a mesma energia da chegada.

Diga sempre OBRIGADO.

Deixe uma mensagem positiva: "*Boa viagem, bom trabalho, vá com Deus, bom jogo*".

Quando cliente deixar a vaga, observe o seu retrovisor e, se ele olhar, dê um 'tchauzinho'.