

CHECKLIST - JORNADA DA EXPERIÊNCIA DO CLIENTE NO POSTO

Use este checklist para orientar a equipe e garantir que cada etapa do atendimento seja executada com excelência.

1. Chegada do Cliente

- A sinalização do posto está visível e limpa?
 - A pista está organizada e sem obstáculos?
 - Os preços estão atualizados e legíveis?
 - Existe alguém atento para receber o cliente?
-

2. Abordagem

- O frentista fez contato visual e cumprimentou o cliente?
 - A abordagem foi cordial, com sorriso e simpatia?
 - Foi oferecido o tipo de combustível adequado (preferencialmente o aditivado)?
 - O frentista demonstrou segurança e domínio do processo e dos produtos?
-

3. Abastecimento

- O combustível foi conferido antes do abastecimento?
 - A bomba foi zerada na frente do cliente?
 - Durante o abastecimento, o frentista se manteve atento?
 - Evitou-se uso de celular ou distrações durante o processo?
-

4. Ofertas Adicionais

- Foi oferecido produto ou serviço adicional (óleo, aditivo radiador, calibragem, loja)?
 - A oferta foi feita de forma educada, sem insistência exagerada?
 - O cliente demonstrou interesse ou teve dúvidas sanadas?
-

5. Pagamento

- O valor foi conferido antes de informar o cliente?
 - O pagamento foi processado de forma rápida e segura?
 - Foi oferecida nota fiscal ou comprovante?
-

👋 6. Despedida

- O frentista agradeceu o cliente?
 - Desejou um bom dia/boa viagem?
 - Houve reforço de convite para retorno ao posto?
-

🚀 Checklist Extra

- Algum ponto da jornada teve falha ou reclamação?
 - Feedback da equipe registrado?
 - Alguma ação corretiva necessária?
-

💡 DICA DO ROCHA:

Esse checklist não é só papel. Use ele no dia a dia, treine a equipe e transforme o atendimento em diferencial!