

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!