

BIENVENIDO

Nos sentimos afortunados de contar contigo como participante de este nuevo programa que te motivará a ofrecer el MEJOR SERVICIO en tu estación, para que crezcamos y nos mantengamos como el #1 en Servicio!

¿QUÉ ES ÉCHALE GANAS?

Es un programa de incentivo que va dirigido a Administradores, Supervisores de Turno, Vendedores de Pista en las estaciones TERPEL y Dependiente de Tiendas de VA&VEN y QUICK SHOP, para que des lo mejor de ti y tu equipo en pista o tienda, referente todo lo relacionado al SERVICIO AL CLIENTE.

Tu equipo será evaluado mensualmente durante un año calendario, bajo parámetros previamente definidos (ver punto ¿Cómo serás evaluado?), con el propósito de medir el profesionalismo, imagen, trabajo en equipo y servicio de cada uno de los participantes del programa, y como recompensa por el esfuerzo, acumularán puntos para cambiar por atractivos premios del catálogo.

¿CUÁL ES LA VIGENCIA DEL PROGRAMA?

Este año 2017, damos inicio a partir del 1 de julio, y tendrá una duración de 6 meses, donde podrás acumular tus puntos para canjearlos por premios. Concluido el presente año, los puntos se renuevan a partir de Enero 2018 y tendrá una duración de 1 año calendario, para acumular puntos para canjear por premios.

REGLAS DEL JUEGO

¿CÓMO ME INSCRIBO EN EL PLAN?

- Serás inscrito automáticamente al ser pistero, dependiente de tienda, supervisor o administrador de cualquier Estación de Servicio de Terpel o de las tiendas Va&Ven, el día de la capacitación y empezarás a acumular puntos desde el primer mes de trabajo.
- Para ser inscrito debes enviar a tu asesor y a tu administrador todos tus datos (Nombre y apellido completo, número de cédula, número de celular, correo electrónico y cargo), para que ellos puedan comunicarse con el administrador del plan para la activación de tu usuario en el portal web.
- Para participar en este plan es obligatorio que guardes en tu celular como contacto el teléfono de Échale Ganas que es 6289-6900, ya que es importante que recibas todos los mensajes por whatsapp que se envíen mensualmente sobre el plan.
- A partir de hoy, podrás acumular tus puntos todos los meses hasta el 31 de diciembre de 2017. El **1 de enero de 2018** tus puntos serán eliminados para empezar a acumularlos nuevamente para el resto del año.

¿CÓMO SERÁS EVALUADO?

- Acumulará puntos el que cumpla con el 85% o más de satisfacción al cumplir con el promedio de estas 3 evaluaciones. (85% = 255 pts)
1. **Evaluación Mystery Shopper.** Una vez al mes, serás evaluado por un "Mystery Shopper", el cual te calificará según tu desempeño con los cuatro (4) pasos de servicio que son: Saluda, Energiza, Vende y Despídete.
 2. **Evaluación del Cliente.** Se instalará en tu estación de servicio y tienda un pedestal llamado Happy or Not, donde debes invitar al cliente que te evalúe según el servicio brindado.
 3. **Evaluación Asesor.** Una vez al mes serás evaluado por tu "Asesor". El te calificará según tu desempeño con los cuatro (4) pasos de servicio que son: Saluda, Energiza, Vende y Despídete.
- Se tomará el promedio de las tres (3) evaluaciones para sacar la cantidad de puntos acumulados.
 - Ganarás 40 puntos extra por cumplir con el 100% en la evaluación de imagen de la EDS.
 - También ganarán 40 puntos por cumplir con la capacitación de experiencias memorables durante los primeros 6 meses al ser inscrito en el plan.

TABLA DE PUNTOS

Logro	Puntos
0%	0
80%	0
84%	0
85%	255
86%	258
87%	261
88%	264
89%	267
90%	270
91%	273
92%	276
93%	279
94%	282
95%	285
96%	288
97%	291
98%	294
99%	297
100%	300

¿CÓMO CANJEO MIS PUNTOS?

- Se te otorgará un usuario y una clave, con el que podrás ingresar al portal web www.echaleganasterpel.com. Tu usuario y clave serán tu número de cédula o pasaporte.
- En este portal podrás revisar tus puntos acumulados por mes, y canjearlos por el premios que quieras.
- También podrás canjear tus puntos por premios comunicándote al 6289-6900 de lunes a viernes, de 8:30 a.m. a 5:00 p.m, donde una de nuestras asesoras te atenderá.

COMUNICACIÓN DEL PLAN

- TU SITIO WEB www.echaleganasterpel.com. Encontrarás nuevos contenidos, tendrás tu estado de cuenta de puntos acumulados, canjeados y disponibles actualizado todos los meses y estarás enterado de todo lo que sucede en el programa “ECHALE GANAS”.
- En el link “*Estado de cuenta*”, podrás ver tus puntos acumulados mes a mes.
- Los primeros 10 días de cada mes se estará actualizando el portal web con los puntos acumulados de cada participante, y de existir alguna consulta debes comunicarte al call center de ECHALE GANAS 6289-6900 ó al correo echaleganass@terpel.com.
- MENSAJES WHATSAPP: enviaremos comunicados importantes, mensajes y tips de servicio a tu celular todas las semanas.

¿CÓMO RECIBO MI PREMIO?

- Después de 20 días hábiles de haber hecho tu canje en el portal web www.echaleganasterpel.com, recibirás una notificación vía “whatsapp” o a tu portal web con el código de tu premio y el lugar donde debes presentarte con tu cédula de identidad para retirarlo.

GARANTÍA DE MI PREMIO

- Para cualquier consulta o garantía de premio debes comunicarte de inmediato al call center de ECHALE GANAS 6289-6900 ó al correo echaleganass@terpel.com.
- Tendrás dos días para cualquier tema de garantía a partir del día que recibes tu premio.
- Para cualquier cambio de producto, este debe ser regresado en su caja y en perfectas condiciones, de lo contrario no podrás disfrutar de la garantía.

OTROS PUNTOS IMPORTANTES

- TRASLADOS DE EMPLEADOS A OTRAS EDS. No perderás tus puntos acumulados al ser trasladado a otra EDS, sin embargo es obligatorio que tu asesor o administrador notifiquen el cambio para que no los pierdas. Esto lo debe notificar por escrito al correo de echaleganass@terpel.com.
- RETIRO DE LA COMPAÑÍA: A partir del día que dejas de trabajar en Terpel, perderás todos tus puntos acumulados y saldrás del plan automáticamente. El Administrador

debe actualizar las salidas y las entradas de su personal por escrito al correo de echaleganas@terpel.com con copia al asesor de negocio.