**EVALUCION DE DESEMPEÑO EMPLEADOS DE ESTACION DE SERVICIO**

En esta evaluación de desempeño se tomarán en cuenta el papel que ocupa el empleado sus tareas y las tareas de la estación de servicio, tales como despacho de combustible, manejo de varios (productos de venta aceites, hielos, garrafas, etc.), limpieza de baños, ofrecimiento de PROMOCIONES y pleno conocimiento de estas, ofrecimiento aire para las ruedas y ofrecimiento de ayuda del mismo, uso de herramientas de trabajo y uniforme correctos (guantes, name, gorra, zapatos de trabajo, etc.), ofrecimiento de ticket con saludo cordial a la hora de despedir al cliente y ofrecimiento de servicios extra de la estación tales como “vidrios” y “niveles del vehículo”.

También se tomará en cuenta para saber si se encuentra el personal con la capacitación adecuada el cumplimiento de ver y realizar el campus de la empresa “AXION CAMPUS”.

**NAFTA T. M. (Turno Mañana)**

**Nombre**: Malena

**Cargo**: Playero/a (despachante sector nafta)

**Puntuación**: de evaluación: 9/10

**Nivel de cumplimiento**: 8/10

Evaluación de desempeño:

**Despacho de nafta** correcto, se nota una fuerte voluntad en realizarlo correctamente con un saludo cordial, buena sonrisa y buena predisposición, cada mañana limpia los **baños** correspondientes y brinda un buen compañerismo para los demás (sea o no conveniente para ella), buen manejo de los **varios** (velocidad media pero compensa con hacerlos de forma correcta sin errores o tratar de que estos no sucedan), ofrecimiento de **promociones** de forma correcta (ON, MODO, AMEX, ETC.) con una sonrisa que ayuda a dar confianza frente al cliente, ofrecimiento de **servicio de aire** acorde a la norma yendo más allá ofreciendo “Cambio de rueda” pese a la inexperiencia, se preocupa por utilizar el **uniforme y herramientas de trabajo** correctamente aunque el “name” varias veces se lo olvida en la campera (corrige este error a menudo), utilización de guantes adecuada pese a que estos se rompan o se percutan, se ve floja en ofrecimiento de “**niveles**” pero muy fuerte en ofrecimiento de “**vidrios**”, terminando con un saludo cordial al cliente con ofrecimiento de **ticket** (a menudo).

Nota: Se denota una tolerancia frente a los errores cambiando la actitud frente a ellos teniendo una actitud superadora si bien puede caer en el mismo error pide ayuda y cambia radicalmente, realiza el trabajo por arriba de la media.

**Nombre**: Santiago

**Cargo**: Playero/a (despachante sector nafta)

**Puntuación de evaluación**: 7/10

**Nivel de cumplimiento**: 7/10

Evaluación de desempeño:

**Despacho de nafta** correcto, se denota una fuerte voluntad en cambiar malos hábitos y en la corrección de errores, sonrisa “bien” (se trabaja en el cambio de cara frente a un mal dia) predisposición aceptable mientras que todos realicen actividades por igual (se trabaja frente a eso), limpieza de **baños** la mayoría de las aperturas, brinda compañerismo barias veces en el dia cuando termina sus tareas (sea conveniente para él o no), buen manejo de **varios** con velocidad rápida utilizando la computadora como guía (puede tener errores), ofrecimiento de **promociones** “aceptable” aún no hecho habito pero trabaja en hacerlo de forma continua y estable (ON, MODO, AMEX, ETC.), sonrisa variable (dependiendo humor) pero trabajando para poder cambiarlo cada ves aumentando mas la frecuencia de la misma, **ofrecimiento de aire** acorde a la norma yendo más allá ofreciendo “Cambio de rueda” pese a la inexperiencia, preocupación media por utilizar el **uniforme y herramientas de trabajo** de forma adecuada se le ha visto con la camisa afuera en repetidas ocasiones, sin name y guantes (se le ha corregido), flojo en ofrecimiento de “**niveles**” pero fuerte en “**vidrios**”, flojo en ofrecimiento de **ticket**.

Nota: Se puede ver que la predisposición en horario laboral es alta, prioriza sus horarios y es muy exacto con la plata y el faltante de la misma realizando un buen cierre de caja, frente al “error” es reacio denotando un fuerte “EGO” pero cuando se calma lo ve y lo corrige al dia siguiente, realiza el trabajo por arriba de la media. suele no hacerse cargo de los errores siempre queriendo ver quien fue el culpable.

**G.N.C. T. M. (Turno Mañana)**

**Nombre**: Daniel

**Cargo**: Playero/a (despachante sector G.N.C.)

**Puntuación de evaluación**: 6/10

**Nivel de cumplimiento**: 10/10

Evaluación de desempeño:

**Despacho de GNC** correcto, no se denota ganas de cambiar malos hábitos “saludo con mucha confianza” frente al cliente “maestro, papucho, pela, etc.”, sonrisa muy agradable y predisposición por ayudar al cliente “QUE LO MERECE”, brinda un muy buen compañerismo (aunque lo beneficie o no), limpieza de **baños** bien hecha en la apertura y con el mantenimiento, manejo de **varios** aceptable (puede haber error) pero acepta y se hace cargo del mismo, no se denota ofrecimiento de **promociones** de ningún tipo, ofrecimiento de **servicio de aire** estable sobre la “media” ofreciendo mayormente servicios extras como “cambio de rueda” gracias a su experiencia, se ve una preocupación por tener el **uniforme** adecuado y **herramientas de trabajo** estables (utiliza los guante), ofrecimiento de “**vidrios**” y “**niveles**” estable, ofrecimiento de **ticket** adecuado después de la compra.

Nota: se puede ver que frente al cambio de paradigma laboral no le gusta aprender nuevas cosas como “promociones” y realización de mas tareas laborales, pero si lo tiene que hacer porque es “SU TRABAJO” o se lo ordena un superior este lo realiza (nunca por arriba de la media), se queda estancado en la “media laboral”, ayuda siempre que un compañero lo necesita, ayuda siempre que puede al sector de nafta y tienen muy buena onda con muchos clientes.

**Nombre**: Romina

**Cargo**: Playero/a (despachante sector G.N.C.)

**Puntuación de evaluación**: 8/10

**Nivel de cumplimiento**: 7/10

Evaluación de desempeño:

**Despacho de GNC** correcto, se denota ganas de cambiar malos hábitos y de aprender cosas nuevas más allá de su trabajo frecuente, sonrisa muy agradable y predisposición por ayudar al cliente “QUE LO MERECE”, brinda un muy buen compañerismo (aunque la beneficie o no), limpieza de **baños** bien hecha en la apertura y con el mantenimiento, manejo de **varios** aceptable (puede haber error) pero acepta y se hace cargo del mismo, se denota ofrecimiento de **promociones** (ON, MODO, AMEX, ETC.) siempre que ayuda a la parte de nafta, ofrecimiento de **servicio de aire** en buenas condiciones según la norma, se ve una preocupación por tener el **uniforme** adecuado y **herramientas de trabajo** estables se le ha encontrado repetidas veces sin guantes (se ha corregido), ofrecimiento de “**vidrios**” y “**niveles**” estable, ofrecimiento de **ticket** adecuado después de la compra.

Nota: se ve una buena predisposición, muy buena onda con los clientes, temperamento fuerte (causante de problemas entre ella y los compañeros), ganas de aprender nuevas tareas en su ambiente laboral, siempre ayudando al sector de nafta, se trabaja la “paciencia” frente a los clientes.

**NAFTA T. M. (Turno Tarde)**

**Nombre**: Matías

**Cargo**: Playero/a (despachante sector nafta)

**Puntuación**: de evaluación: 7/10

**Nivel de cumplimiento**: 8/10

Evaluación de desempeño:

**Despacho de NAFTA** correcto, se observa que la frase “hola, buenas tardes LLENAMOS CON QUANTIUM” no la realiza con frecuencia **baños** los hace con frecuencia y la mayoría de veces **varios** aceptable (puede haber error) pero acepta y se hace cargo del mismo, se denota ofrecimiento de **promociones** (ON, MODO, AMEX, ETC.), ofrecimiento de **servicio de aire** bastante débil ya que no realiza el ofrecimiento a motos y bicicletas por miedo a romperlas **uniforme** adecuado y **herramientas de trabajo** en apropiadas condiciones, ofrecimiento de “**vidrios**” y “**niveles**” con poca frecuencia o nula, ofrecimiento de **ticket** adecuado después de la compra.

Nota: Se lo ve mejor después de la visita de “NICOLAS” a la estación, aun le falta levantar la voz y todo el tiempo se le está pidiendo que no se olvide de la promoción, intenta hacer las cosas siempre de distintas maneras cayendo en el error, pero consultando y mejorando.

**Nombre**: Ezequiel

**Cargo**: Playero/a (despachante sector nafta)

**Puntuación**: de evaluación: 5/10

**Nivel de cumplimiento**: 8/10

Evaluación de desempeño:

**Despacho de NAFTA** a medias, se observa que la frase “hola, buenas tardes LLENAMOS CON QUANTIUM” no la realiza con frecuencia además de que no alza la voz, se puede ver como al cargar adopta poses de relajación poniendo el codo sobre la manguera por ejemplo, **baños** los limpia bien, pero cuando puede no los realiza **varios** aceptable (puede haber error), se denota ofrecimiento de **promociones** (ON, MODO, AMEX, ETC.) pero no con frecuencia a menudo se le tiene que recordar que ofrezca, ofrecimiento de **servicio de aire** bastante débil **uniforme** adecuado y **herramientas de trabajo** no utiliza guantes con frecuencia o si se le corrige no los usa cuando no lo ven, ofrecimiento de “**vidrios**” y “**niveles**” con poca frecuencia o nula, ofrecimiento de **ticket** adecuado después de la compra.

Nota: No es mal chico, pero se denota que no activa y que no se esmera en hacerlo, mejoro mucho desde la llegada de “NICOLAS” pero aun después de estar 8 meses se le tiene que recordar que utilice guantes, además de que atiende sin una sonrisa y desganado.

**Nombre**: Daiana

**Cargo**: Playero/a (despachante sector nafta)

**Puntuación**: de evaluación: 8/10

**Nivel de cumplimiento**: 7/10

Evaluación de desempeño:

**Despacho de NAFTA** correcto una linda sonrisa y con saludo cordial al cliente (se escucha a la perfección el procedimiento), **baños** los limpia bien y con frecuencia, **varios** aún se trabaja en este punto ya que no suele tomarlos, se denota ofrecimiento de **promociones** (ON, MODO, AMEX, ETC.) a la perfección se preocupa por ofrecer acumulación y descuentos **servicio de aire** bastante débil **uniforme** adecuado y **herramientas de trabajo** en buen estado las pierde con frecuencia, ofrecimiento de “**vidrios**” con mucha frecuencia y “**niveles**” con poca frecuencia o nula, ofrecimiento de **ticket** adecuado después de la compra.

Nota: Es nueva pero ya paso a sus compañeros se esmeró por ponerse al dia en cuanto llego y mejorar dia a dia, si bien le falta como empleada es un punto MUY fuerte en el T.T. (aún falta seguir observando)

**G.N.C. T. M. (Turno Tarde)**

**Nombre**: Julio

**Cargo**: Playero/a (despachante sector G.N.C.)

**Puntuación de evaluación**: 6/10

**Nivel de cumplimiento**: 6/10

Evaluación de desempeño:

**Despacho de GNC** correcto, no se denota ganas de cambiar malos hábitos “despachador” frente al cliente, sonrisa muy agradable y predisposición por ayudar al cliente “QUE LO MERECE”, brinda un compañerismo estable se puede ver que ayudando a NAFTA no cumple con ningún procedimiento “PELIGRO”, limpieza de **baños** muy baja solo cuando lo ven, manejo de **varios** aceptable (puede haber error) no puede vender muchas garrafas **promociones** de ningún tipo, ofrecimiento de **servicio de aire** bajo no se ve **uniforme** adecuado (cuando no se lo ve se saca la gorra) y **herramientas de trabajo** estables (utiliza los guante), ofrecimiento de “**vidrios**” bajo y “**niveles**” estable, ofrecimiento de **ticket** adecuado después de la compra.

Nota: En cuestión a atención al cliente de GNC ofrece una atención de “DESPACHO” hola chau y te fuiste. No se lo ve haciendo los baños con frecuencia solo cuando entra al turno o esta MUY sucio, se ven ganas de aprender porque pregunta las promociones, pero a la hora de atender en LIQUIDOS no utiliza guantes, no ofrece saludo, ni vidrios, ni niveles, suele ir al choque con el cliente. Punto a favor es una de las personas con mas experiencia en la estación.

**G.N.C. y NAFTA T. N. (Turno Noche)**

**Nombre**: Facundo

**Cargo**: Playero/a (despachante sector NAFATA y GNC)

**Puntuación de evaluación**: 9/10

**Nivel de cumplimiento**: 10/10

Evaluación de desempeño:

**Despacho de GNC** **y NAFTA** correcto, se ven ganas de aprender ofrece un saludo cordial y agradable **baños** muy bien limpiados pocas veces se denotan errores, manejo de **varios** aceptable (puede haber error) **promociones** (ON, MODO, AMEX, ETC.) ofrece con frecuencia aun con la baja cantidad de autos **servicio de aire** con frecuencia **uniforme** adecuado y **herramientas de trabajo** estables (utiliza los guantes), ofrecimiento de “**vidrios**” bajo y “**niveles**” estable, ofrecimiento de **ticket** adecuado después de la compra.

Nota: Mucha experiencia en venta de líquidos un buen elemento en la estación, esta muy predispuesto y ayuda siempre que puede.

**Nombre**: Martin

**Cargo**: Playero/a (despachante sector NAFATA y GNC)

**Puntuación de evaluación**: 4/10

**Nivel de cumplimiento**: 8/10

Evaluación de desempeño:

**Despacho de GNC y NAFTA** muy bajo no ofrece liquido premium, no hay sonrisa **baños** no muy limpios e incompletos si no se le marca **varios** aceptable (puede haber error) **promociones** (ON, MODO, AMEX, ETC.) no ofrece y no le interesa aprender **servicio de aire** con frecuencia **uniforme** adecuado y **herramientas de trabajo** baja (utiliza los guantes, pero se olvida muchas veces), ofrecimiento de “**vidrios**” bajo y “**niveles**” bajo, ofrecimiento de **ticket** bajo.

Nota: No tiene ganas de aprender o no entiende ya que se le explico varias veces como funciona ON y aún no está estable en ello, suele tener muchos errores en la varios, varios, y todo lo que puede hacer de menos es mejor para él, ya que los varios los entregaba en blanco, causando confusión.

**G.N.C. y NAFTA T. N. (Turno Noche)**

**Nombre**: Facundo

**Cargo**: Playero/a (despachante sector NAFATA y GNC)

**Puntuación de evaluación**: 9/10

**Nivel de cumplimiento**: 10/10

Evaluación de desempeño:

**Despacho de GNC** **y NAFTA** correcto, se ven ganas de aprender ofrece un saludo cordial y agradable **baños** muy bien limpiados pocas veces se denotan errores, manejo de **varios** aceptable (puede haber error) **promociones** (ON, MODO, AMEX, ETC.) ofrece con frecuencia aun con la baja cantidad de autos **servicio de aire** con frecuencia **uniforme** adecuado y **herramientas de trabajo** estables (utiliza los guantes), ofrecimiento de “**vidrios**” bajo y “**niveles**” estable, ofrecimiento de **ticket** adecuado después de la compra.

Nota: Mucha experiencia en venta de líquidos un buen elemento en la estación, está muy predispuesto y ayuda siempre que puede.

**Supervisor de estación TM, TT y TN**

**Nombre**: Enzo

**Cargo**: Supervisor

**Puntuación de evaluación**: 9/10

**Nivel de cumplimiento**: 9/10

Evaluación de desempeño:

**Despacho de LIQUIDOS y GNC** correcto, sonrisa, saludo cordial y ofrecimiento de las promociones completas, **baños** correctos los limpia con los demás compañeros o solo, **varios** correctos (puede haber errores) preocupación por arreglarlo y componerlo, **servicio de aire** con regularidad y brinda cambio de rueda a pesar de la inexperiencia, **uniforme** adecuado, **material de trabajo** adecuado, “vidrios” y “niveles” correctamente, **Ticket** al finalizar la carga, **seguimiento de objetivos y “cliente misterioso”** estable (ayudo a los compañeros/as a recordar las promociones el saludo y a mejorar dia a dia), **manejo de “errores”** me encargo de buscar la corrección de la mayoría de las fallas con respecto a faltantes de efectivo que no tengan que ver con el cierre de “caja” y con los problemas en el “sistema”, **manejo de “quejas”** manejo correctamente las quejas y cuando veo que no puedo lograrlo acudo a una persona de mayor “experiencia” o “rango” sin importar mi posición, **stock** me encargo de reponer todos los productos todos los días y que los varios están siempre llenos además de los papeles correspondientes en los sectores.

NOTA: Aun me falta mucho me enojo con frecuencia cuando algo me sale mal o por impotencia, trato de involucrarme siempre que puedo y en todo, no me abuso de mi posición como “encargado” tarto de ser un “LIDER” no un “JEFE”, me pongo nervioso en más de una ocasión ocasionando un error y la perdida de los estribos en mi condición. Aun así, trato de que la estación mejore todos los días, los empleados entiendan que es un TRABAJO y que el cliente lo es TODO, busco reparar errores que están hace tiempo y que no se les prestaba atención, además de que ayudo en el mantenimiento y limpieza de la estación.

PUNTOS A MEJORAR DE LA ESTACION

* 1° Mas de un empleado esta desmotivado y realiza un trabajo “MALO” se tendría que reforzar y levantar el animo de los empleados para que estos sientan que tienen que trabajar a otro ritmo, también mas de un empleado se queda con la idea de que solo es “DESPACHANTE DE NAFATA” por ende no contribuye con arreglos de la estación, no se involucra, no realiza “más de lo que conlleva su trabajo”, como solución propongo **ORGANIZAR UNA REUNION POR TURNO.**
* 2° Se tendría que ver el sistema que se utiliza en la estación “SV” es un buen sistema, pero se tendría que poder automatizar los mercados pagos y Ctas. Ctes. Para que salga todo en la computadora como un UNICO TICKET.
* 3° Utilización del material de trabajo mas de un playero no utiliza las GUANTES REGLAMENTARIOS que son INDISPENSABLES a la hora de despachar no solo por su seguridad sino porque lo cuenta el “Cliente misterioso”, como solución se tendrá que hablar con los PLAYEROS para que recuerden que son indispensables, si el playero no cumple con esto se le dará una sanción correspondiente.