

Критерии эффективности работы персонала АЗС сети «Эталон» в системы контроля и управления [SteadyControl](http://www.steadycontrol.com)

1. Общие правила

- 1.1. Внешний вид сотрудника АЗС соответствует правилам? (сотрудник с бейджем, форма одежды соответствует стандартам). У сотрудников имеется форма одного формата? Или же свободный стиль одежды?
- 1.2. Сотрудник был вежлив в процессе общения в клиентом? (запрещено грубое отношение, общение на «Ты», повышение голоса, спор с клиентом)

2. Установление контакта

- 2.1. Сотрудник поздоровался с клиентом?

3. Выявление потребности

- 3.1. Сотрудник принял заказ клиента?
- 3.2. Сотрудник повторил заказ клиента?

4. Презентация

- 4.1. Сотрудник спросил о наличие бонусной карты/участии в акции? Положительная оценка по критерию выставляется в случае выполнения двух пунктов (карта и акция) или допускается озвучить про один?
- 4.2. Сотрудник рассказал о программе лояльности/ об условиях акции? Необходимо описание актуальных акций и предложений
- 4.3. Сотрудник предложил приобрести бонусную карту/ принять участие в акции (в случае отсутствия у клиента карты/ не является участником акции)?

5. Завершение обслуживания

- 5.1. Сотрудник выяснил способ оплаты? (Какой вид оплаты? Карта какого банка? и т.д.). Необходимо задать два вопроса или допускается только уточнить вид оплаты?
- 5.2. Сотрудник уточнил действия с бонусными баллами (Ваш баланс карты..., Вы будете копить или списать баллы?)
- 5.3. Сотрудник выдал клиенту чек?
- 5.4. Сотрудник поблагодарил клиента за покупку?
- 5.5. Сотрудник попрощался с клиентом в вежливой форме?
- 5.6. Сотрудник пригласил посетить АЗС снова?

6. Разрешение конфликтных ситуаций

- 6.1. Сотрудник выслушал суть проблемы?
- 6.2. Сотрудник принес извинения за сложившуюся ситуацию?
- 6.3. Сотрудник предложил решение проблемы?
- 6.4. Сотрудник обратился к вышестоящему должностному лицу если конфликт не решен?