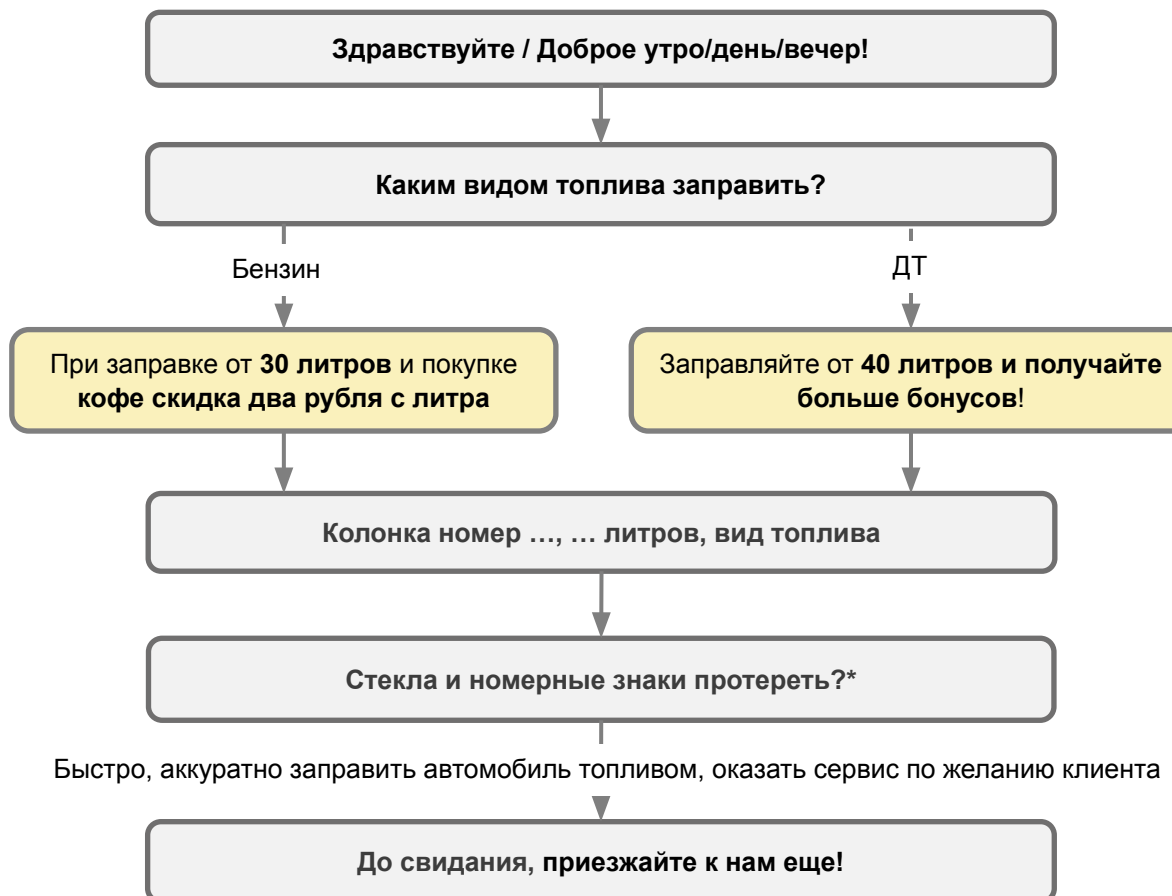




Речевой модуль: оператор-заправщик



* Сервис оказывается при + температуре

Типовые речевые модули обслуживания на АЗС

1. Краткая схема обслуживания: «Заправщик»

1. Приветствие

Здравствуйте / Доброе утро / Добрый день / Добрый вечер!

2. Уточнение вида топлива

Каким видом топлива Вас заправить?

3. Предложение альтернативного брендированного топлива (при наличии на АЗС)

Например: *ДЖИДРАЙВ?*

4. Предложение актуальных рекламных акций по НП

5. Повторение заказа

Колонка номер ..., ... литров, вид топлива

6. Предложение бесплатного дополнительного сервиса

Например: *«Стекла, номерные знаки протереть?»*

Быстро, аккуратно заправить автомобиль топливом, оказать дополнительный сервис

7. Прощание, приглашение приехать снова

*До свидания! Всего Вам доброго!
Привезайте к нам еще! Ждем вас снова!*

ИНСТРУКЦИЯ ПО ПОВЕДЕНИЮ ПРИ ОБЩЕНИИ С ПРЕДСТАВИТЕЛЯМИ ГПН И ИНТЕРАВТОСЕРВИС

Вопрос: В какой компании Вы работаете?

Ответ: Я работаю в компании ИнтерАвтоСервис, которая является партнером Газпромнефти.

Вопрос: Ваши основные обязанности?

Ответ: Предоставление качественного сервиса клиентам АЗС, а это:

- качественная заправка автомобилей,
- Предложение топлива ДЖИ Драйв (продвижение и знание преимуществ)
- предложение действующей акции, знание речевого модуля на текущий месяц
- поддержание в чистоте территории АЗС,
- контроль оплаты топлива потребителями,
- предоставление услуги по протирке стекол и фар по желанию клиента
- Быть опрятным, приходить на работу в хорошем настроении в полном здравии.

Вопрос: Кто ваш непосредственный руководитель в компании ИнтерАвтоСервис?

Ответ: Территориальный менеджер

Вопрос: Кто ваш непосредственный руководитель на АЗС

Ответ: Управляющий АЗС и далее по служебной иерархии АЗС.

Вопрос: Если вам поручают работу не связанную напрямую с должностными обязанностями, что обязан сделать управляющий или лицо его замещающее?

Ответ: Провести Целевой инструктаж, обеспечить необходимыми инструментами и безопасными условиями труда.

УВАЖАЕМЫЕ КОЛЛЕГИ, УВАЖАЕМЫЕ ЗАПРАВЩИКИ!!!

Для того, чтобы увоз мог быть мной апеллирован вы должны прежде всего:

- выйти в смену на работу
- выйдя в смену на работу находиться на рабочем месте постоянно
- уходить на отдых только по согласованию с управляющей или операторами
- если вас двое-трое по графику, то распределять ТРК между собой и контролировать оплату клиентами.
- интересоваться у клиента, оплачена ли заправка. Это входит в должностные обязанности!
- если вы видите заклеенные номера или нестандартное поведение клиента то предупреждайте об этом операторов. Своим видом показывайте клиенту, что контролируете ситуацию.
- если происходит криминальный увоз, не бросайтесь под машину. Жестами покажите клиенту что вы увидели это.
- при составлении акта увоза пишите объяснительную правильно, защищайте свои права и свои деньги.

С Уважением, Аминов А.М.

АЛКОГОЛЬ- НАРКОТИК И ЯД

АЛКОГОЛЬ разрушает тело и убивает душу

АЛКОГОЛИЗМ ежегодно уносит
около 6 миллионов человеческих жизней

КТО СЛЕДУЮЩИЙ?



Смерть сотрудника субподрядной организации

1 апреля 2022 22:07

01.04.2022 в 22:07 на АЗС заправщик (сотрудник субподрядной организации, ИП Степанов) был обнаружен оператором возле площадки ТБО без сознания, была вызвана бригада скорой медицинской помощи. Прибывшие сотрудники скорой медицинской помощи констатировали биологическую смерть.

ТИП РАБОТ

Работы по заправке автотранспорта, выполняемые работником субподрядной организации на территории АЗС

ТИП ПРОИСШЕСТВИЯ

Смерть вследствие резкого ухудшения состояния здоровья. Человек/Здоровье

УСЛОВИЯ РАБОТЫ

Территория АЗС, вечер, без атмосферных осадков, температура воздуха + 4.0 С



Правило № 9 «Если чувствуете себя плохо, не приступайте к работе – обратитесь к врачу»



Место происшествия (АЗС/площадка ТКО)

ПРЕДВАРИТЕЛЬНЫЕ ПРИЧИНЫ

- Резкое ухудшение состояния здоровья.

ОПЕРАТИВНЫЕ ДЕЙСТВИЯ

- 1 Довести информацию до персонала Дочерних Обществ и подрядных организаций;
- 2 С работниками АЗС, ПО провести внеплановый инструктаж по Основным правилам безопасности, в частности по правилу № 9 «Если чувствуете себя плохо, не приступайте к работе – обратитесь к врачу»;
- 3 Соблюдать основное правило безопасности № 9 и доводить информацию о факте ухудшения самочувствия до непосредственного руководителя.

№ 000005033-01.04.22-КП-БЛПС





● отмечены элементы одежды из светоотражающего материала

