



# *capi piazzale/ addetti alle pompe...*

### **DESTINATARI:**

Capi Piazzale e Addetti Punti di Vendita viabilità ordinaria e autostradale.

### **DURATA:**

Due giorni

### **OBIETTIVO:**

Fornire agli "alter ego" dei gestori una adeguata conoscenza dei prodotti oil e non-oil, e di alcuni aspetti dell'attività che li vedono coinvolti in prima persona; migliorare i rapporti con i Clienti in termini di relazione/comunicazione

### **CONTENUTI:**

Riguardano principalmente:

- I Lubrificanti
- I prodotti non-oil
- Operazioni per lo scarico dei carburanti
- Aspetto e presentazione del P.V (Housekeeping).
- La Comunicazione sul P.V.
- La Soddisfazione del cliente (Customer Satisfaction)
- Il mantenimento del Cliente (Customer Retemption)
- Creazione di Valore
- Organizzazione della qualità del servizio.
- Il Servizio programmato alla banchina
- Esercitazione pratica