

## OPIS STANOWISKA SPECJALISTA OBSŁUGI KLIENTA

STANOWISKO		SPECJALISTA OBSŁUGI KLIENTA
IMIĘ I NAZWISKO		
RM		
STACJA		
LOKALIZACJA		
CEL	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Zapewnienie szybkiej, przyjaznej, pomocnej, czystej i bezpiecznej obsługi klienta</li> <li>▪ Utrzymywanie standardów obowiązujących na stacji</li> <li>▪ Maksymalizacja obecnych i przyszłych możliwości sprzedaży</li> </ul>	
ZOBOWIĄZANIA	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Bycie miłym i pomocnym dla wszystkich klientów (taktowne i uprzejme podchodzenie do wszelkich skarg zaspokajając życzenia klientów)</li> <li>▪ Zwiększanie możliwości sprzedaży (świadomość zasad merchandisingu oraz kontrolowanie zaopatrzenia sklepu)</li> <li>▪ Wspieranie sprzedaży produktów promocyjnych poprzez zachęcanie klientów do korzystania z promocji</li> <li>▪ Ustalenie z Managerem Stacji bp / Kierownikiem Sprzedaży listy potrzebnych szkoleń i kierunku rozwoju, a następnie podjęcie w tym celu określonych kroków</li> <li>▪ Stosowanie się do przepisów wewnętrznych i procedur Firmy</li> <li>▪ Podporządkowanie się zasadom BHP oraz standardom ochrony środowiska</li> </ul>	
<b>ZAKRES ODPOWIEDZIALNOŚCI/ OBOWIĄZKÓW</b>		
Utrzymanie wysokiego standardu obsługi Klienta dzięki zapewnieniu jej szybkości i bezpieczeństwa, otwarciu na potrzeby klientów oraz zapewnieniu czystości na stacji.		
<b>SZYBKOŚĆ OBSŁUGI</b>		
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Sprawne dokonywanie przekazywania zmian w określonym czasie zgodnie z procedurami bp;</li> <li>▪ Bezwzględne rejestrowanie każdej sprzedaży towarów i usług oraz przyjmowanie za nie zapłaty, dokładne wydanie klientom reszty;</li> <li>▪ Posiadanie wiedzy dotyczącej obsługi kas i urządzeń znajdujących się w sklepie, na podjeździe oraz w myjni. Szybkie i dokładne obsługiwanie tych urządzeń;</li> <li>▪ Posiadanie kompletnej wiedzy na temat oferowanych produktów w sklepie oraz ich lokalizacji, a także wszystkich usług dostępnych na stacji;</li> <li>▪ Minimalizowanie kolejek poprzez obsługę wszystkich kas w godzinach szczytu;</li> <li>▪ Sprawne zastępowanie innego sprzedawcy, tak by zmiana taka nie powodowała niedogodności dla klienta.</li> </ul>		
<b>NASTAWIENIE NA POTRZEBY KLIENTA</b>		
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Udzielanie wszelkiej pomocy klientom w przyjazny sposób;</li> <li>▪ Przestrzeganie procedur bp dotyczących załatwiania skarg klientów, oraz dokładanie starań by rozwiązywać problemy w taki sposób, aby klient czuł się usatysfakcjonowany;</li> </ul>		
<b>BEZPIECZEŃSTWO</b>		
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Dołożenie wszelkich starań, aby zagwarantować klientowi bezpieczny pobyt na stacji oraz przyjazne środowisko pracy dla pozostałych pracowników stacji;</li> <li>▪ Przestrzeganie i znajomość zasad bezpieczeństwa na stacji dotyczących:             <ol style="list-style-type: none"> <li>a) Użytkowania wszelkiego rodzaju urządzeń;</li> <li>b) Obsługi zabezpieczeń;</li> <li>c) Procedur postępowania w nagłych wypadkach;</li> <li>d) Obsługi sprzętu przeciwpożarowego;</li> <li>e) Rozlanego paliwa;</li> <li>f) Zdawania relacji z zaistniałych wydarzeń;</li> <li>g) Pierwszej pomocy.</li> </ol> </li> <li>▪ Usuwanie prostych awarii wszystkich urządzeń na stacji oraz zgłaszanie przełożonemu wszystkich szczegółów związanych z takimi awariami, ze zniszczeniami mienia lub obrażeniami ludzi oraz nazwisk osób powodujących zniszczenia. Usuwanie awarii musi odbywać się w pełnej zgodzie z wymogami BHP i instrukcjami producenta udostępnionymi przez Managera Stacji bp;</li> <li>▪ Zgłaszanie każdej niebezpiecznej sytuacji Managerowi Stacji bp, koordynatorowi BHP bp, raport na formularzu „O mały włos”;</li> <li>▪ Zapewnienie by za kasami, na zapleczu oraz w biurze kierownictwa znajdowały się tylko osoby upoważnione;</li> <li>▪ Odbieranie dostaw paliw pod warunkiem wcześniejszego przeszkolenia przez bp;</li> <li>▪ Odbieranie dostaw towarów do sklepu po otrzymaniu stosownego upoważnienia od Managera Stacji bp;</li> <li>▪ Odprowadzanie do zainstalowanego wplatomatu środków kasowych, a w przypadku jego awarii do stacji sejf, ściśle według zaleceń bp;</li> </ul>		

## OPIS STANOWISKA SPECJALISTA OBSŁUGI KLIENTA

- Obserwowanie sytuacji na podjeździe, podejmowanie stosownych działań w razie zauważenia jakichkolwiek zagrożeń;
- Zabezpieczenie, w miarę możliwości, wszelkich dowodów w razie kradzieży paliw lub towarów za sklepu i przekazanie ich przełożonemu;
- Przestrzeganie zasad dotyczących HACCP.

### CZYSTOŚĆ

- Noszenie kompletnego uniformu firmowego łącznie z identyfikatorem imiennym podczas pracy;
- Utrzymywanie wysokiego standardu w odniesieniu do wyglądu osobistego;
- Utrzymywanie w nienaganej czystości i porządku lady kasjerskiej;
- Mycie dystrybutorów co najmniej raz dziennie za pomocą dozwolonego środka myjącego, usuwanie wszelkich zacieków;
- Regularne kontrolowanie czystości i pełnej użyteczności pojemnika z wodą;
- Uzupelnianie pojemników z ręcznikami, rękawiczkami ochronnymi, mydłem, papierem toaletowym;
- Kontrolowanie pojemników na śmieci, które mogą być napełnione maksymalnie do 0,75 objętości;
- Utrzymywanie wysokiego standardu w odniesieniu do czystości toalet i wszystkich innych pomieszczeń poprzez przestrzeganie procedur czystości opracowanych przez bp, których celem najwyższym jest satysfakcja klienta;
- Sprawdzanie i czyszczenie (zgodnie z harmonogramem) toalet, sklepu (lady kasjerskiej), Wild Bean Cafe;
- Dbanie o bieżące utrzymywanie zieleni;
- Dbanie o czystość podjazdu, usuwanie śniegu w zimie;
- Dbanie o czystość powierzchni myjni automatycznej i ręcznej i ich właściwe funkcjonowanie.

### ZAPEWNIENIE MAKSYMALIZACJI OBROTÓW STACJI

- Uzupelnianie półek towarami zgodnie z opracowanymi planogramami;
- Uzupelnianie wszystkich półek na bieżąco oraz dbanie o to, aby towar na półkach był czysty, dobrze eksponowany, aby posiadał prawidłowe naklejki z cenami lub ceny na listwie półki były w odpowiednim miejscu;
- Dbanie o to, aby wszystkie promocje w sklepie oraz odpowiednie materiały wspierające promocję przy kasie przyczyniały się do maksymalizacji sprzedaży. Wydawanie klientom materiałów promocyjnych dostarczonych przez bp i/lub dostawców;
- Sprzedawanie produktów sklepowych i usług wyłącznie po cenach ustanowionych przez bp;
- W miarę możliwości, prowadzenie rozmów z klientami w celu poznania ich potrzeb;
- Na polecenie Managera Stacji bp ukończenie szkoleń z zakresu LOTTO nadzorowanych przez Firmę w celu aktywnej sprzedaży tej usługi;
- Aktywna sprzedaż promocji;
- Aktywna sprzedaż/promowanie oferty naszego Wild Bean Cafe i upewnianie się, że jest pełne i wygląda atrakcyjnie.

### ZAŁOGA

- Regularne uczestniczenie w spotkaniach załogi organizowanych przez Managera Stacji bp, podczas których są omawiane wszystkie sprawy dotyczące funkcjonowania stacji; aktywny udział we wprowadzaniu pomysłów poprawiających ofertę dla naszych klientów także, gdy Specjalista Obsługi Klienta jest nieobecny;
- Omawianie z Managerem Stacji bp / Kierownikiem Sprzedaży własnych potrzeb w zakresie szkoleń;
- Punktualne zgłaszanie się do pracy, zgodnie z grafikiem ustalonym przez Managera Stacji bp;

### POZOSTAŁE OBOWIĄZKI

- Tankowanie LPG zgodnie z obowiązującymi procedurami oraz zasadami bezpieczeństwa;
- Pełne przestrzeganie wszelkich procedur dotyczących obsługi kas, w tym zamykanie zmian i zamykania kas o północy;
- Znajomość oraz aktywne uczestnictwo w programie motywacyjnym;
- Przyjęcie odpowiedzialności materialnej z tytułów niedoborów kasowych;
- Uczestniczenie w spisach inwentaryzacyjnych o ile taka potrzeba zaistnieje;
- Na polecenie Managera Stacji bp sprawdzanie dostaw wszelkich rodzajów towaru (towarów sklepowych + paliwa + autogazu) zgodnie z polityką bp;
- Wykonywanie wszystkich innych poleceń zleconych przez bezpośredniego przełożonego;
- Profesjonalna obsługa Wild Bean Cafe oraz zapewnienie pełnego asortymentu oferowanego na WBC.

## OPIS STANOWISKA SPECJALISTA OBSŁUGI KLIENTA

Potwierdzam odbiór „Opisu stanowiska” stanowiącego integralną część moich warunków pracy.

IMIĘ I NAZWISKO PRACOWNIKA (CZYTELNIE)	
PODPIS PRACOWNIKA	DATA