**Форма практико-ориентированной задачи**

|  |  |
| --- | --- |
| Наименование предприятия | ПАО ННК-Хабаровскнефтепродукт |
| Тематическое направление | Розничная продажа на сети АЗС |
| Краткое название кейса | Стандарты обслуживания.  Скрипты операторов заправочных станций Хабаровскнефтепродукт |
| Описание кейса (решаемой проблемы) | В Управлении розничной реализации нефтепродуктов операторам заправочных станций ежемесячно необходимо выполнять плановые показатели по продажам нефтепродуктов и сопутствующих товаров. Контроль выполнения продаж происходит посредством проверки АЗС с киосками Тайным покупателем, на АЗС с магазинами установленной системы СиРеЭм сенсор. Итоги выполнения операторами утвержденного речевого стандарта обслуживания клиентов АЗС (СКРИПТА), фиксируются в чек-листах.  Для повышения продаж на АЗС проходят акции – товары по сниженным ценам.  **Проблема:** Невыполнение плана продаж. разработать фразы речевого стандарта в пункте предложения сопутствующих товаров и аукционных товаров.  Для повышения реализации сопутствующих и аукционных товаров на АЗС с киоском и на АЗС с магазином необходимо разработать лаконичные, короткие, «цепляющие» фразы, чтобы ни один клиент не ушел без покупки товара.  Предлагаем разработать два варианта СКРИПТОВ для АЗС-киоском, и для с АЗС-магазином.  **При выполнении проекта необходимо:**  - ознакомиться с утвержденными речевыми стандартами обслуживания клиентов;  - ознакомиться с системой оценки речевых стандартов обслуживания Тайным покупателем и системы СиРеЭм сенсор, (чек-листы)  - ознакомиться с перечнем сопутствующих товаров на АЗС с магазинами, киосками;  - разработать фразы речевого стандарта в пункте предложения сопутствующих товаров и аукционных товаров. |
| Контактное лицо для взаимодействия по кейсу  (ФИО, адрес электронной почты, телефон) | Бабичева Оксана Викторовна 79-41-22;  [Oksana.Babicheva@ipc-oil.ru](mailto:Oksana.Babicheva@ipc-oil.ru) |