



Naziv objekta	BS VOŽDOVAC
Mesto	Beograd
Adresa	Kumodraška 251a
Vreme	19.06.2018 21:13

100.00%

KATEGORIJA	OSTVARENO	MAXIMUM	REZULTAT (%)
1. OCENA USLUGE TOČIOCA	40	40	100.00%
2. OCENA USLUGE KASIRA	40	40	100.00%
3. IZGLED I POPUNJENOST RAFOVA	25	25	100.00%
4. DODATNE USLUGE	8	8	100.00%
5. HIGIJENA	18	18	100.00%
6. TOTAL	131	131	100.00%

1. OCENA USLUGE TOČIOCA			
PITANJE	OSTVARENO	MAX.	REZ.(%)
1. Koliko automobila se nalazi na točionim mestima koji čekaju da budu usluženi u vreme kada su stigli na BS?			
KOMENTAR:			
2.Točilac prilazi kupcu u vremenu predviđenom za to? (4 Da; 0 Ne; N/A - ukoliko je točilac objektivno zauzet)	4	4	100.00%
KOMENTAR:			
2.Točilac pozdravlja kupca; da li se točilac prvi javlja na svoju inicijativu? (4 Da, 0 Ne, N/A - ukoliko je točilac objektivno zauzet)	4	4	100.00%
KOMENTAR:			
3. Da li točilac pita za vrstu i količinu goriva? (dovoljno je i " Mogu li Vam pomoći" (4 Da, 0 Ne)	4	4	100.00%
KOMENTAR:			
4. Da li je točilac ponudio gorivo višeg kvaliteta ukoliko isto postoji u ponudi BS? (8 Da, 0 Ne)	8	8	100.00%
KOMENTAR:			
5. Da li je točilac natočio gorivo po pravilima Knez petrol? (4 Da, 0 Ne)	4	4	100.00%
KOMENTAR:			
6. Predlaže dopunske usluge? (brisanje stakala, dopuna tečnosti) (4 Da, 0 Ne, N/A - ukoliko je točilac objektivno zauzet)	4	4	100.00%
KOMENTAR:			
7. Pozdravlja se sa klijentom ili ga poziva da dođe ponovo? (4 Da, 0 Ne)	4	4	100.00%
KOMENTAR:			
8. Da li je točilac u unifomi koja je čista i kompletna? (2 Da, 0 Ne)	2	2	100.00%
KOMENTAR:			
9. Točilac nosi ID karticu? (2 Da, 0 Ne)	2	2	100.00%
KOMENTAR:			
10. Točilac ima ljubazan i učtiv odnos prema klijentu? (4 Da, 0 Ne)	4	4	100.00%
KOMENTAR:			
11 Ime i prezime točioca (u slučaju da sa ID kartice nije moguće pročitati, potreban je kratak opis)			
KOMENTAR:			
TOTAL	40	40	100.00%
2. OCENA USLUGE KASIRA			
PITANJE	OSTVARENO	MAX.	REZ.(%)

1. Kasir pita kupca za TM i vrstu derivata? (4 Da, 0 Ne)	4	4	100.00%
KOMENTAR:			
2 Da li je kasir ponudio robu/uslugu na aktivnoj prodaji? (8 Da, 0 Ne)	8	8	100.00%
KOMENTAR:			
3 Kasir pita klijenta da li ima Knez petrol karticu lojalnosti? (8 Da, 0 Ne)	8	8	100.00%
KOMENTAR:			
4 Da li je kasir upitao klijenta da je informisan o kartici lojalnosti? (2 Da, 0 Ne)	2	2	100.00%
KOMENTAR:			
5 Da li je kasir pitao za način plaćanja? (4 Da, Ne 0)	4	4	100.00%
KOMENTAR:			
6. Da li je kasir izdao fiskalni račun? (4 Da, 0 Ne)	4	4	100.00%
KOMENTAR:			
7. Da li se kasir zahvalio kupcu na kupovini i/ili pozvao kupca da dođe ponovo? (2 Da, 0 Ne)	2	2	100.00%
KOMENTAR:			
8. Da li je kasir u unifomi koja je čista i kompletna? (2 Da, 0 Ne)	2	2	100.00%
KOMENTAR:			
9. Kasir nosi ID karticu? (2 Da, 0 Ne)	2	2	100.00%
KOMENTAR:			
10.Kasir ima ljubazan i učtiv odnos prema klijentu? (4 Da, 0 Ne)	4	4	100.00%
KOMENTAR:			
11 Ime i prezime točioca (u slučaju da sa ID kartice nije moguće pročitati, potreban je kratak opis)			
KOMENTAR:			
TOTAL	40	40	100.00%
3. IZGLED I POPUNJEST RAFOVA			
PITANJE	OSTVARENO	MAX.	REZ.(%)
1. Da li su police uredno popunjene robom? (5 Da, 0 Ne)	5	5	100.00%
KOMENTAR:			
2. Da li su proizvodi cenovno označeni? (3 Da, 0 Ne)	3	3	100.00%
KOMENTAR:			
3. Da li su proizvodi dobro okrenuti licem prema kupcu? (5 Da, 0 Ne)	5	5	100.00%
KOMENTAR:			
4. Roba na akciji je reprezentativno izložena i obeležena? (5 Da, 0 Ne)	5	5	100.00%
KOMENTAR:			
5. Roba na akciji je praćena odgovarajućim promo materijalom koji je pozicioniran uz policu? (5 Da, 0 Ne)	5	5	100.00%
KOMENTAR:			
Da li su slobodni prolazi u prodavnici? (2 Da, 0 Ne)	2	2	100.00%
KOMENTAR:			
TOTAL	25	25	100.00%
4. DODATNE USLUGE			
PITANJE	OSTVARENO	MAX.	REZ.(%)
1. Prisutan potreban inventar za pranje farova, stakla, tablica (kofa, brisač)? (2 Da, Ne 0)	2	2	100.00%

KOMENTAR:			
2. Da li kompresor za pumpanje guma radi? (2 Da, Ne 0)	2	2	100.00%
KOMENTAR:			
3. Da li usisivač radi? (2 Da, Ne 0)	2	2	100.00%
KOMENTAR:			
3. Da li auto-perionica radi? (2 Da, Ne 0)	2	2	100.00%
KOMENTAR:			
TOTAL	8	8	100.00%
5. LJUBAZNOST I KOMUNIKACIJA			
PITANJE	OSTVARENO	MAX.	REZ.(%)
1. Da li su korpe za otpatke adekvatno pozicionirane, nisu prepunjene? (2 Da, Ne 0, N/A)	2	2	100.00%
KOMENTAR:			
2. Da li su nadstrešnice, totemi, frižideri i rasveta čisti i neoštećeni? (2 Da, Ne 0, N/A)	2	2	100.00%
KOMENTAR:			
3. Da li su izlozi, prozori i vrata čisti? (2 Da, Ne 0)	2	2	100.00%
KOMENTAR:			
4. Da li su podovi čisti? (2 Da, Ne 0 , N/A)	2	2	100.00%
KOMENTAR:			
5. TOALET - Da li su sanitarni čvorovi, zidovi i podovi u toaletu čisti? (2 Da, Ne 0, N/A)	2	2	100.00%
KOMENTAR:			
6. TOALET - Da li su sanitarna sredstva dostupna/vidljiva u toaletu? (2 Da, Ne 0, N/A)	2	2	100.00%
KOMENTAR:			
7. TOALET - Da li je sapun dostupan u toaletu, da li je dispenser za sapun čist i u dobrom stanju? (2 Da, Ne 0, N/A)	2	2	100.00%
KOMENTAR:			
8 TOALET - .Da li ima dovoljno toalet papira, držač papira čist i u dobrom stanju? (2 Da, Ne 0, N/A)	2	2	100.00%
KOMENTAR:			
9 TOALET - Da li se osećaju neprijatni mirisi u toaletu? (2 Da, Ne 0, N/A)	2	2	100.00%
KOMENTAR:			
TOTAL	18	18	100.00%
Potrebno je da fotografišete fiskalni račun			