



SYLVAIN TURGEON
ENTREPRISE

GUIDE DE FORMATION

DU NOUVEAU PSI



« L'entraîneur médiocre parle, le bon explique, le super démontre et le meilleur inspire. »
Merci au réseau GLP pour leur trousse de formation

9102-7342 QUEBEC INC
Siège social 17505 Charles, Mirabel





NOTIONS DE BASE

La formation d'un nouveau PSI est cruciale pour nous tous. Un nouveau PSI mal formé entraînera des pertes d'invités, des pertes monétaires, des conflits avec ses collègues, des conflits avec ses supérieurs.

Les formateurs certifiés sont soigneusement choisis dans chacun des sites afin de s'assurer qu'ils ont les connaissances et les habiletés à former leurs nouveaux collègues de travail. Ils doivent demeurer aux côtés du nouveau PSI pendant toute la formation afin de bien saisir sa progression et être en mesure de le reprendre sur-le-champ en cas d'erreur.

Une formation type se déroule sur 24 heures (3 jours de 8h OU 2 jours de 4h et 2 jours de 8h) au choix du gérant selon l'expérience du nouveau PSI. Il se peut dans certains cas que la formation devra s'étirer sur une plus grande période de temps.

De plus, une quatrième journée devra également avoir lieu un peu plus tard. Cette journée additionnelle fait partie intégrante de la formation et doit se tenir après que le nouveau PSI ait travaillé au moins 40 heures sur la caisse principale (B1). Souvent oublié, ce moment est déterminant. Il y a tellement de matière à apprendre en 3 ou 4 jours que cette journée additionnelle permet de comprendre certains aspects de la formation qui, souvent nous échappe en plus d'aborder de nouveaux sujets.

À la fin de chaque journée, il faut prévoir plus ou moins 15 minutes afin de permettre au nouveau PSI de remplir le questionnaire en lien avec les connaissances acquises au cours de la journée. Ne pas oublier d'encourager le nouveau PSI à la fin de chaque journée et l'inviter à se changer les idées d'ici la prochaine journée de formation. Sécuriser le nouveau PSI en lui expliquant que c'est normal qu'il soit un peu découragé par moment, car il y a beaucoup de matière à apprendre.

Une fois le nouveau PSI parti, le formateur désigné doit prendre plus ou moins 15 minutes afin de corriger le questionnaire rempli par le nouveau PSI et remplir l'évaluation de la progression du nouveau PSI.

Il est recommandé de faire le point à la fin de chaque journée avec le gérant afin de le tenir au courant de la progression du nouveau PSI.

NE PAS OUBLIER QUE LES FORMATEURS DÉSIGNÉS ONT ÉTÉS CHOISI POUR LA QUALITÉ DE LEUR TRAVAIL ET LEUR ATTITUDE POSITIVE EXEMPLAIRE. IL FAUT DONC EN TOUT TEMPS PRECHER PAR L'EXEMPLE PENDANT LA FORMATION DE NOUVEAUX PSI.

GUIDE DE FORMATEUR

AVANT LA PREMIÈRE JOURNÉE DE FORMATION

Afin de faciliter l'apprentissage, il est fortement recommandé de remettre le plan des touches du clavier Bulloch au nouveau PSI quelques jours AVANT le début de la formation (ANNEXE 1).

Suggérez au nouveau PSI de prendre 15 minutes AVANT et PENDANT sa formation pour étudier le clavier. De cette façon, il sera plus à l'aise avec le clavier Bulloch tout au cours de sa formation.

Le gérant devra prendre le temps de remplir le dossier d'employé avec le nouveau PSI avant le début de sa formation. C'est le moment idéal pour que le nouveau PSI soit mis au courant des attentes que nous avons envers lui. Voici ce qui devrait être vu et rempli lors de cette rencontre :

- Fiche de l'employé
- Salaire
- Disponibilités
- Spécimen de chèque
- Dossier d'employé complet Petro-Canada
- Photo
- Copie des pièces d'identités
- Remise des uniformes
- Code d'employé bulloch
- Autres codes nécessaires : carte valideuse, entrepôt, coffre, etc.
- Règlements interne : pauses, remplacement, sortie des horaires, etc.
- Expliquer les grandes lignes des concours en place

Il est également recommandé que le gérant rencontre le nouveau PSI une fois la formation terminée. Lors de cette rencontre, le gérant pourra prendre le temps d'approfondir certains points essentiels pour lui. De plus, il pourra profiter de ce moment, afin de lui faire faire la Formation Web tabac-loto-alcool. L'occasion serait également appropriée pour le gérant de fixer ses attentes.

TABLE DES MATIÈRES

Jour 1 – Bienvenue

-Orientation du PSI.....	7
-Lave-Auto.....	7
Visite du Lave-Auto	
Les Types de lavage	
La Sécurité	
-Uniforme et Apparence physique.....	8
-Service.....	8
Norme PrioritéServices	
-Petro-Points.....	9
Aperçu du programme et Utilisation personnelle de la carte	
-Sécurité.....	9
Arrêt des distributeurs	
Veste de sécurité	
Extincteurs	
Absorbant et trousse de déversement	
-Valideuse Loto-Québec (apprivoiser le terminal).....	10
-La Caisse.....	10
Se familiariser avec Bullock	
Traiter des transactions simples	
-Relais café (maîtriser la liste de vérification).....	12
-Questionnaire d'évaluation.....	12
-Questionnaire jour 1 corrigé.....	13

Jour 2 – Approfondissement

-Ouverture de quart et rapport de quart.....	16
-VIPER.....	16
-Mise en Marché et Campagne promotionnelle.....	17
-Service.....	18
L'expérience de l'invité	

-Petro-Points.....	18
Adhésion de nouveaux membres	
Échange de Points	
-Lave-Auto.....	19
Le lavage TOUT COMPRIS DE LUXE	
Promotion d'économie sur le carburant	
-Sécurité.....	19
Plan de localisation de l'évènement	
Cartable du plan d'intervention en cas d'urgence	
Tableau mural du plan des mesures d'urgence	
-La Caisse.....	19
Transactions plus complexes	
-Valideuse Loto-Quebec.....	20
-Piges d'essence.....	21
-Fermeture de Quart et rapport de Quart.....	21
-Questionnaire d'évaluation.....	21
-Questionnaire jour 2 corrigé.....	22

Jour 3 – Perfectionnement

-Sécurité et fraudes.....	25
Délit de fuite	
-Service.....	26
Sondage des invités	
-Lave-Auto.....	26
Problèmes techniques	
-La Caisse.....	27
Fonctions diverses	
-Prix du Carburant.....	27
-Ligne de support.....	27
-Les médias et la compétition.....	28
-Petro-Pass.....	29
-Questionnaire et évaluation.....	29

Jour 4 – Le Retour

-Service et plaintes.....	33
Expérience de l'invité. Évaluez-vous	
Technique de résolution des plaintes ECAR	
Gestion des plaintes	
-Sécurité et fraude	34
Situation d'urgence	
Situation de fraude	
-Lave-Auto.....	34
Traitement des plaintes et des incidents	
-La Caisse.....	35
-Petro-Points.....	35
Carte d'Économie sur l'Essence et Cartes Lavez-Partez	
Carte débit et Crédit liés RBC Banque Royale	
-Relais Café.....	35
Qualité du produit	
Entretien des Équipements	
-Autres tâches.....	36
Descriptions de tâches par quart de travail	
Entretien des toilettes et environnement de travail	
Contrôle des températures des frigos et congélateurs	
-Service à la clientèle.....	36
Délit de fuite	
-CRIND.....	37
Changer le rouleau de papier	
Fonctionnement du CRIND	
-Changement de prix d'essence.....	37
-Divers.....	38
Entretien du poste de paiement	
Réception des livraisons	
-Questionnaire d'évaluation.....	38
-Questionnaire jour 4 corrigé.....	39

JOUR 1

GUIDE DU FORMATEUR

1.1 Orientation du PSI

Prendre quelques minutes afin de bien accueillir le nouveau PSI. Le présenter aux autres membres de l'équipe. Faire en sorte de diminuer le stress que peut vivre le nouveau PSI lors de son premier jour de travail.

Faire le tour de votre établissement (intérieur et extérieur) afin de familiariser le nouveau PSI avec son nouvel environnement.

Avant de commencer la formation proprement dit, il est essentiel de passer en revue les règlements internes que l'on retrouve dans l'onglet « Politiques internes » du cartable de communication disponible en site. S'assurer que le nouveau PSI comprend bien ces règles de base.

1.2 LAVE-AUTO (NOTION DE BASE)

Chez Petro-Canada, l'offre de lavage est obligatoire. Elle fait partie intégrante de votre contrat de travail. À toutes les transactions avec essence, qu'il fasse beau ou pas, le lavage doit être offert.

Votre objectif est de toujours vendre le « Tout compris de luxe » puisque celui-ci à la meilleure valeur pour nos invités. Les Cartes Lavez Partez sont super avantageuses également.

Méthode d'exploitation des Établissements MEE	#MEE	Annexe
Produits et services du lave-auto (Expliquer les 3 types de lavage)	FRMCOT435	1

Prendre une marche dans le lave-auto avec le nouveau PSI. Lui faire visiter la baie de lavage et la chambre mécanique en lui expliquant le fonctionnement. Le but étant d'approprier notre lave-auto.

Accompagner le nouveau PSI en faisant un essai-maintenance du lave-auto et en utilisant SA voiture (si possible). S'assurer que le nouveau PSI soit à l'aise comme

« utilisateur » du lave-auto. Dans la voiture pendant le lavage, prendre le temps de lui expliquer les différentes étapes et composantes comme : le convoyeur, l'écran tactile, le respect des lumières et des affiches, etc. Ne pas oublier la tablette d'expliquer également d'expliquer la tablette au Bullock.

1.3 UNIFORME ET APPARENCE PHYSIQUE

Expliquez que la première impression est très importante. C'est le PSI en poste qui représente PETRO-CANADA. En l'espace de quelques secondes, l'invité aura une bonne ou une mauvaise impression de PETRO-CANADA et de notre équipe. Vous ferez une bonne première impression en tout temps si vous respectez les directives recommandées par PETRO-CANADA en matière d'apparence.

Méthode d'exploitation des Établissements MEE	#MEE	Annexe
Directives en matière d'apparence et normes relatives aux Uniformes	FRMCDS286	2

1.4 SERVICE

Expliquer la vision de service de Petro-Canada :

« NOUS OFFRIRONS UN SERVICE RAPIDE, COURTOIS ET ATTENTIONNÉ AFIN QUE NOS INVITÉS SE SENTENT APPRÉCIÉS »

Les normes PrioritéService reflètent les attentes de Petro-Canada en matière de service rapide, courtois et attentionné. Ces normes doivent être respectées de façon uniforme pendant toute la journée.

- ACTIVER LA POMPE DANS LES 5 SECONDES;
- CONTACT VISUEL ET SALUER L'INVITÉ;
- DEMANDER LA CARTE PETRO-POINTS;
- FAIRE UNE OFFRE ADITIONNELLE ET LAVE-AUTO;
- PROPOSER D'ÉCHANGE 1000 POINTS=1.00\$ DE RABAIS OU CARTE ÉCONOMIE OU CARTE LAVEZ PARTEZ; ET
- REMERCIER L'INVITÉ SINCÈREMENT (UN MERCI, À LA PROCHAINE, ÇA ME FAIT PLAISIR, AUREVOIR ETC...)

ON PARLE DES CLIENTS MYSTÈRES! L'importance et les \$\$ qu'ils peuvent avoir grâce a leur BON travaille.



Les 5 principaux points à retenir sont: L'offre de produit, la mention Petro-Point, Mentionner que faire avec les points et le remerciement sincère!!!

Méthode d'exploitation des Établissements MEE	#MEE	Annexe
Norme ServicePlus - Établissement libre-service	FRMCPR656	3

1.5 PETRO-POINTS

PETRO-POINTS est le programme de fidélisation de PETRO-CANADA. Les membres qui s'inscrivent accumulent des points qu'ils peuvent échanger contre des primes. Les membres n'ont qu'à présenter leur carte PETRO-POINTS au moment du paiement.

Les membres accumulent des points sur tous leurs achats, exception faite des produits du tabac, des cartes-cadeaux et prépayées PETRO-CANADA et des taxes sur les produits non pétroliers.

Contrairement à la concurrence, avec leur carte PETRO-POINTS, les invités peuvent échanger leurs points directement en magasin contre divers articles. (1000 POINTS = 1.00\$ RABAIS) On peut également échanger contre des Cartes-Cadeaux PETRO-CANADA et cartes d'accès lave-auto!

La mention de notre programme PETRO-POINTS est OBLIGATOIRE lors de toutes les transactions.

Méthode d'exploitation des Établissements MEE	#MEE	Annexe
Utilisation Personnelle de la Carte PETRO-POINTS	FRMCDS288	6

1.6 SÉCURITÉ

Nous travaillons avec des produits dangereux que sont les carburants. Il peut arriver différentes situations d'urgence qui nécessitent une intervention rapide du PSI.

Prendre le temps de regarder les différentes situations possibles et la réaction souhaitée.

Quoi faire en cas de vol à main armée et vol d'essence.

Le nouveau PSI doit bien comprendre le fonctionnement de l'intercom.

Le nouveau PSI devrait être en mesure de faire la différence entre le bouton rouge d'arrêt d'urgence, la touche arrêt complet et l'arrêt d'une pompe précise.

Méthode d'exploitation des Établissements MEE	#MEE	Annexe
Arrêt d'urgence des distributeurs d'essence	FRMCPR296	7

De plus, certains points de sécurité sont essentiels et doivent être connus et respectés en tout temps :

- ☐ On retrouve des extincteurs de sécurités sur chaque pompe d'essence à l'extérieur;
- ☐ Les PSI doivent en tout temps porter la veste de sécurité pour travailler à l'extérieur du site;
- ☐ Une trousse de déversement (jaune) est accessible près du poste de paiement, elle est nécessaire en cas de déversements majeurs (en faire le tour); et expliquer comment s'en servir.
- ☐ Lors des déversements mineurs, un récipient d'absorbant est disponible à l'extérieur et l'essence doit être complètement recouverte. Il est important de ramasser l'absorbant par la suite dans un court délai pas le lendemain.... L'absorption est presque instantanée. (Montrez où jeter l'absorbant usé)

1.7 VALIDEUSE DE LOTO-QUÉBEC et FORMATION WEB

Expliquer la loi sur l'âge pour l'achat de loterie. Si vous n'êtes pas certain que l'invité à au moins 25 ans, une pièce d'identité DOIT être exigée.

L'invité doit avoir au moins 18 ans afin de se procurer des billets de loterie ou échanger un billet gagnant.

Commencer à apprivoiser la valideuse de Loto-Québec. Connaître les différentes loteries et le fonctionnement général de la valideuse.

**UNE FORMATION COMPLÈTE ET OBLIGATOIRE EST DISPONIBLE
DIRECTEMENT EN LIGNE SUR LA VALIDEUSE ET CE MAINTENANT!**

VOUS DEVEZ FAIRE, FAIRE LA FORMATION WEB DE 4HRS.

1.8 LA CAISSE (BULLOCH)

Pour la formation au niveau de la caisse (Bulloch) il est recommandé d'utiliser « LA FORMATION WEB » afin de ne rien oublier.

La première journée consiste à se familiariser avec le Bulloch. Voici un survol de ce qui devrait être vu lors de la première journée :



- ☐ Vente d'article de dépanneur
 - Plusieurs façons d'entrer un produit
 - Scannez le CUP de l'article.
 - Entrez le CUP ou l'UGP de l'article par le clavier.
 - Sélectionnez la touche rapide appropriée.
 - expliquez pourquoi nous ne devons pas changer les produits de place sur les tablettes!
 - Comment entrer plusieurs unités d'un même article.
 - Comment corriger une erreur avant la fin de la transaction (effacer un article etc)
- ☐ faire le survol de l'écran (toute les touches)
- ☐ Comment vendre une bombonne de propane avec et sans échange.
- ☐ Comment faire les dépôts de sécurité.
- ☐ Contrôle des distributeurs
 - o Autoriser une pompe, arrêter une pompe, remettre en marche, arrêter tous les distributeurs et remettre en marche, changer un prépaiement de pompe.
- ☐ Paiement par carte de débit, carte de crédit, carte prépayée, carte SuperPass

Méthode d'exploitation des Établissements MEE	#MEE	Annexe

Méthode d'exploitation des Établissements MEE	#MEE	Annexe

1.9 RELAIS CAFÉ

Plusieurs tâches autres que la caisse, doivent être effectuées par les PSI, dont la préparation du café, l'entretien du coin-café et l'approvisionnement de celui-ci. À la fin de la première journée, le nouveau PSI devrait être en mesure de faire le café et de maîtriser la liste de vérification du coin-café (temps).

Méthode d'exploitation des Établissements MEE	#MEE	Annexe

1.10 QUESTIONNAIRE / EVALUATION

Laissez 15 minutes au nouveau PSI afin de remplir le questionnaire no.1. Ce questionnaire permettra d'évaluer la progression du nouveau PSI après la première journée de formation.

Une fois le nouveau PSI parti, veuillez corriger le questionnaire et remplir l'évaluation de la progression du nouveau PSI.

Il est recommandé de faire le point à la fin de chaque journée avec le gérant afin de le tenir au courant de la progression du nouveau PSI.



QUESTIONNAIRE JOUR 1 – FORMATION DES PSI



Nom : _____ Date : _____

Orientation du PSI

- ☐ Où se trouve la trousse de premiers soins en cas d'urgence?

- ☐ Nommez trois points de notre politique interne

Lave-auto

- ☐ Quels sont les 3 types de lavage que nous offrons?

- ☐ Quel est la principale différence entre les trois?

- ☐

Vrai ou Faux. Je peux acheter un lavage dans n'importe quelle station Petro-Canada au Canada ayant un lave-auto SuperDoux Plus et laver mon véhicule dans n'importe quel lave-auto SuperDoux Plus au Canada?

Uniforme et apparence physique

- ☐ Quel sont les 3 composantes principales de l'uniforme OBLIGATOIRE chez Petro-Canada?

Service

- ☐ Pourquoi appelons-nous nos clients, des invités?

- ☐ En combien de temps est-ce que le distributeur à essence doit être activé lorsqu'un invité décroche le pistolet?

- ☐ Quel sont les 3 principaux points reliés au service qu'il faut retenir et appliquer en tout temps?

- ☐ Est-ce qu'il y a quelque chose de spécial pour les sites lave-auto au niveau du service?

- ☐ Donnez trois exemples pour les offres additionnelles selon la promotion en cours, la température ou la situation de l'invité?

Petro-Points

- ☐ Quel produit ne permet pas d'accumuler des Petro-Points?

- ☐ Donnez 3 exemples de primes que je peux me procurer avec mes Petro-Points et indiquer le nombre de Petro-Points nécessaire.

Sécurité

- ☐ Quand dois-je appuyer sur le bouton d'urgence?

- ☐ Comment arrêter la pompe 4?

- ☐ Comment faire pour la remettre en marche par la suite?

Valideuse

- ☐ Quand dois-je demander une pièce d'identité lors de la vente de tabac, de boisson alcoolisée et de billets de loterie?

- ☐ Quel est l'âge minimum pour permettre la vente tabac, de boisson alcoolisée et de billets de loterie?

- ☐ Peut-on échanger un billet gagnant à un mineur?

La Caisse (Bulloch)

- ☐ Qu'est-ce que le CRIND?

- ☐ Quel est le signe indiquant que vous devez faire un dépôt et, où allez-vous le retrouver?

- ☐ A quel moment de la transaction dois-je faire un prépaiement?

- ☐ A quel moment de la transaction dois-je glisser la carte Petro-Points?

JOUR 2

GUIDE DU FORMATEUR

2.1 UNIFORME ET APPARENCE PHYSIQUE

Revoir avec le nouveau PSI si tout est clair en matière d'uniforme et d'apparence physique. Vérifiez si le PSI répond aux normes en la matière. Si non, s'assurer de corriger la situation avant de commencer la deuxième journée de formation. Il comprendra ainsi l'importance que nous accordons à cet aspect. Évidemment, assurez-vous d'être également conforme à 100%.

2.2 RETOUR SUR LE JOUR 1

Réviser, en compagnie du nouveau PSI, le questionnaire du jour 1 corrigé. Y-a-t-il des points qui n'ont pas été clairs? Prendre le temps de revenir sur les notions qui ont été moins bien comprises.

2.3 OUVERTURE DE QUART ET RAPPORT DE QUART

Lors de cette deuxième journée, montrez au nouveau PSI ce qui doit être fait lors du début d'un quart de travail. Prenez aussi le temps de lui montrer le rapport de quart et les attentes sur la façon dont celui-ci doit être rempli. Lors de la troisième journée de formation, le nouveau PSI devra procéder seul à l'ouverture du quart de travail.

2.4 VIPER

Expliquer ce qu'est un VIPER et l'importance d'en produire au moins UN complet pendant chaque quart de travail ET 3 MINIMUM PAR JOUR. Prendre le temps de faire le tour des compétiteurs afin de bien les identifier et de recueillir les informations nécessaires. Expliquer qu'il est formellement interdit de communiquer avec un compétiteur afin de discuter de prix. Des accusations de collusion en matière de fixation de prix pourraient être portées. **Il est également interdit de donner des prix au téléphone.**

Méthode d'exploitation des Établissements MEE	#MEE	Annexe
Sondages sur les prix du carburant de la concurrence	FRMCPR195	21
Sondages et modifications de prix de VIPER	FRMCDS187	22
Recevoir un appel de VIPER	FRMCPR180	23
Téléphoner à VIPER	FRMCPR179	24
Numéros de téléphone et heures d'ouverture de VIPER et du Centre d'information sur les prix	FRMCDS170	25
Processus de rajustement quotidien des prix de carburant	FRMCDS186	26

2.5 MISE EN MARCHÉ ET CAMPAGNE PROMOTIONNELLE

Petro-Canada met en place des campagnes promotionnelles dans tout leur réseau au Canada afin d'attirer les invités chez nous en leur faisant profiter d'offres exceptionnelles. Grâce à des campagnes éprouvées, au fil des ans, Petro-Canada s'est hissé au premier rang en la matière parmi les pétrolières canadiennes.

L'année est séparée en 4 campagnes distinctes qui suivent les saisons. Nous retrouverons donc la campagne d'été, d'automne, d'hiver et de printemps. Un thème principal sera élaboré pour toute la durée de la campagne. Par exemple, lors de la campagne d'été, la caisse d'eau sera en promotion pour toute la durée de celle-ci.

De plus, l'année est séparée en 11 périodes (de P1 à P11). Nous retrouverons donc de 2 à 3 périodes par campagne. Lors de ces périodes, certaines offres seront modifiées. Par exemple, durant la campagne d'été, 3 périodes se succéderont soit P5-P6 et P7. Le thème principal de la campagne demeure (EAU) mais certaines offres peuvent changer d'une période à l'autre, comme le chocolat ou autre.

Soyez futé, vous aurez à offrir des produits selon l'heure de la journée, la météo, les différentes promotions ou offre multiple et combinée selon les achats des clients!

Par exemple, si le Red Bull est en promotion à 2 pour 4\$ et qu'un invité se présente avec un Monster, vous devriez informer l'invité qu'il pourrait bénéficier d'un prix avantageux s'il se procure 2 Red Bull à la place de son Monster. ou il fait très froid un matin offrez un bon café frais et chaud, il neige le lave-glace pourrait-être une bonne offre. C'est rendre service à notre invité de l'informer des promotions en cours.

Vous pouvez dire également l'offre bonifié de Petro-Point quand les gens achètent 2 Red Bull en spécial par exemple... les offres de Petro-Point Bonifiés sont souvent inscrite sur les pancartes de promotions près du prix promotionnel!

2.6 SERVICE

« NOUS OFFRIRONS UN SERVICE RAPIDE, COURTOIS ET ATTENTIONNÉ AFIN QUE NOS INVITÉS SE SENTENT APPRÉCIÉS »

Remplir le formulaire d'évaluation de PrioritéService avec le nouveau PSI et identifier les occasions d'amélioration. Insistez de nouveau sur le fait que les éléments essentiels du service doivent être effectués à chaque transaction, soit : « LA SALUTATION, LA MENTION PETRO-POINTS, L'OFFRE DE PRODUIT SPÉCIFIQUE, PROPOSER L'ÉCHANGE DE POINTS (1000 pts = 1\$) ET REMERCIER SINCÈREMENT » Reprendre le nouveau PSI lors de chaque transaction non conforme aux attentes.

Lors de la première journée, nous avons vu ce qu'est le programme Petro-Points. Expliquons maintenant l'importance de recruter de nouveaux membres lorsque l'occasion se présente ainsi que la façon d'accumuler et d'échanger les points.

Les avantages d'une nouvelle adhésion:

- Un membre Petro-Points vaut 3 fois plus qu'un invité non membre; et
- Un membre Petro-Points qui a commencé à échanger contre des primes de points vaut 5 fois plus qu'un invité non membre.

Par conséquent, c'est dans votre intérêt de recruter le plus grand nombre possible d'invités et de faire en sorte de les encourager à glisser leur carte et à échanger leurs points.

Si les invités participent au programme

- Leur parler des PETRO-POINTS qu'ils ont accumulés :
 - Encourager les invités à glisser leur carte. Même en petit nombre, les points s'accumulent avec le temps
 - Leur mentionner quelle prime ils pourraient obtenir ou leur suggérer les primes exclusives, par exemple : « Vous avez suffisamment de point pour notre carte d'économie sur l'essence. Est-ce que vous seriez intéressé ?
 - leur dire qu'ils peuvent visiter www.Petro-Points.com aussi
 - Leur parler des offres de points supplémentaires ou des soldes de points.

Méthode d'exploitation des Établissements MEE	#MEE	Annexe

2.8 LAVE-AUTO

Si un invité n'est pas satisfait de son lavage, nous lui redonnerons un « re-lavage ». Prenons cependant le temps de vérifier les allégations de notre invité en faisant le tour de son véhicule; si possible et en restant courtois tout le long de la transaction. Attention aux abus de re-lavage cependant, il faut que le re-lavage soit pour le même véhicule et que l'invité l'effectue immédiatement.

Utilisez les bonnes touches de clavier pour la vente de lavage, de re-lavage, des essais maintenance et des promotions. Référez-vous au cartable de Lave-Auto.

Méthode d'exploitation des Établissements MEE	#MEE	Annexe
Émettre des billets de reprise de lavage	FRMCPR752	29
Promotion Économisez 0.05\$ le litre à l'achat de 2 lavages TOUT COMPRIS DE LUXE	FRMCDS956	30
Désactiver les ventes du lave-auto au CRIND (DAC)	FRMCPR482	31

2.9 SÉCURITÉ

Il est essentiel que le nouveau PSI comprenne ce qu'il doit faire en situation d'urgence. Lui montrer ou se situe le plan de localisation de l'établissement en couleur.

Le cartable « Plan d'intervention en cas d'urgence » doit être passé en revue avec le nouveau PSI. Expliquez-lui les différentes situations possibles d'urgence. Une fois bien comprise, FAIRE SIGNER LE NOUVEAU PSI AUX ENDROITS NÉCESSAIRES DANS LE CARTABLE.

Prendre le temps de lui montrer également le tableau mural ...FEUILLE EN CAS D'URGENCE. Ce tableau renferme tous les numéros de téléphone que le nouveau PSI aurait besoin si une situation d'urgence survenait.

2.10 CAISSE (BULLOCH)

Lors de la deuxième journée de formation, le nouveau PSI doit passer beaucoup de temps à se pratiquer et à se familiariser avec Bulloch. Assurez-vous que le nouveau PSI soit en mesure d'effectuer les points suivants :

- Que faire si le code à barres d'un produit ne scanne pas;
- Comment faire un prépaiement;
- Comment annuler un prépaiement;
- Comment traiter un paiement mixte;
- Comment traiter un échange Petro-Points (incluant une carte prépayée et une carte d'économie sur l'essence;
- Comment annuler un échange Petro-Points;
- Comment faire un décaissement de loterie;
- Comment traiter la reprise de bouteilles vides;
- Comment faire le jaugeage dans Bulloch et quand doit-il être effectué; et
- Quand et comment modifier les prix du carburant.

Ne pas oublier de vous référer à « VOTRE GUIDE » pour l'aspect Bulloch de la formation. Plusieurs informations pertinentes s'y trouvent. Si vous ne l'utilisez pas, il se pourrait que le nouveau PSI reçoive une formation incomplète.

Méthode d'exploitation des Établissements MEE	#MEE	Annexe

2.11 VALIDEUSE et carte d'appel

Le formateur doit passer en revue la formation sur la valideuse de Loto Québec avec l'employé.

Les cartes d'appel, doivent être facturés seule sur une transaction sinon ça ne fonctionne pas.

2.12 PIGES D'ESSENCE

La loi exige que quotidiennement, nous procédions au jaugeage de tous les réservoirs de carburant afin de consigner les quantités de produit et d'eau. Dans la majorité de nos établissements, nous avons un système de jaugeage automatique (VEEDER-ROOT). Cette section s'adresse surtout aux établissements n'ayant pas de système de jaugeage automatique.

Par contre, le nouveau PSI doit savoir comment entrer les piges lors de la fermeture de journée. Pour ce faire, vous référer à la section « BULLOCH » sous « Jaugeage au moyen du système PASS ».

Méthode d'exploitation des Établissements MEE	#MEE	Annexe
Jaugeage quotidien/hebdomadaire des réservoirs et consignation des données aux fins de rapprochement	FRMCPR184	42

2.13 FERMETURE DE QUART ET RAPPORT DE QUART

Expliquez au nouveau PSI ce qui doit être effectué lors de la fin de son quart de travail. Prendre le temps de lui montrer les attentes sur la façon dont le rapport de quart doit être rempli. Lors de la troisième journée de formation, le nouveau PSI devra fermer le quart lui-même.

2.14 ÉVALUATION

Laissez 15 minutes au nouveau PSI afin de remplir le questionnaire no.2. Ce questionnaire permettra d'évaluer la progression du nouveau PSI après la deuxième journée de formation.

Une fois le nouveau PSI parti, veuillez corriger le questionnaire et remplir l'évaluation de la progression du nouveau PSI.

Il est recommandé de faire le point à la fin de chaque journée avec le gérant afin de le tenir au courant de la progression du nouveau PSI.



QUESTIONNAIRE JOUR 2 – FORMATION DES PSI



Nom : _____ Date : _____

Ouverture de quart et rapport de quart

- ☐ Nommez 2 points importants que je dois faire en arrivant a mon poste au caisse?

- ☐ Combien dois-je avoir dans ma caisse de départ et dans la caisse de change?

VIPER

- ☐ Qui sont les compétiteurs dont nous surveillons les prix?

- ☐ Combien de fois par jour devons-nous faire un VIPER?

- ☐ Qu'est-ce qui m'indique que je dois faire un changement de prix d'essence?

Campagne

- ☐ nommez-moi une promotion en place!

Service

- ☐ Quel sont les 3 principaux points reliés au service qu'il faut retenir et appliquer en tout temps?

- ☐ Est-ce qu'il y a quelque chose de spécial pour les sites lave-auto au niveau du service?

Petro-Points

- ☐ Comment doit-on inscrire un nouveau membre Petro-Points?

- ☐ Quand dois-je demandé la carte Petro-Points?

- ☐ Quel est la procédure si un invité a oublié sa carte Petro-Point et qu'il veut accumuler ses points?

Sécurité

- ☐ Où est situé le plan de localisation de l'établissement.

- ☐ Si une situation d'urgence se produit, ou puis-je trouver toute l'information dont j'aurai besoin?

- ☐ Où est le point de rassemblement en cas d'évacuation ?

Le Bullock

- ☐ Comment traitez-vous une transaction qui s'élève à 20,05 \$ et que l'invité vous donne 0,05 \$ en argent et la balance par carte de débit?

- ☐ Quand doit-on entrer le jaugeage dans Bulloch?

- ☐ Que dois-je faire si un produit ne scanne pas?

- ☐ A quoi dois-je faire attention si j'annule un prépaiement sur une pompe?

JOUR 3

GUIDE DU FORMATEUR

3.1 UNIFORME ET APPARENCE PHYSIQUE

Revoir avec le nouveau PSI si tout est clair en matière d'uniforme et d'apparence physique. Vérifiez si le PSI répond aux normes en la matière. Si non, s'assurer de corriger la situation avant de commencer la troisième journée de formation. Il comprendra ainsi l'importance que nous accordons à cet aspect.

3.2 RETOUR SUR LE JOUR 2

Réviser l'évaluation du jour 2 en compagnie du nouveau PSI. Y-a-t-il des points qui n'ont pas été clairs? Prendre le temps de revenir sur les notions qui ont été moins bien comprise.

3.3 OUVERTURE DE QUART ET RAPPORT DE QUART

Lors de cette troisième journée, laissez le nouveau PSI faire tout ce qui doit être fait lors de son début de quart. Restez tout près afin de superviser le tout et vous assurer que rien n'a été oublié. Assurez-vous que le rapport de quart est également bien rempli. Un PSI bien formé pour le changement de quart, sera plus facilement accepté de ses nouveaux collègues de travail, se sentira en confiance et sera efficace!

3.4 SÉCURITÉ ET FRAUDE

La sécurité et la fraude sont des facteurs très importants à notre domaine d'activité. Profitez de cette journée de formation afin de sensibiliser le nouveau PSI à être alerte dans certaines situations. Vous pouvez également revenir sur les situations d'urgence vues lors de la journée précédente.

Il est aussi important d'expliquer au nouveau PSI quoi faire en cas de vol d'essence et ce qu'il doit faire pour les éviter.

Méthode d'exploitation des Établissements MEE	#MEE	Annexe
Prévenir les déversements et les incendies aux îlots de ravitaillement	FRMCDS366	43

3.5 SERVICE

Un PSI qui peut mettre en œuvre notre vision de service est appelé un « CHAMPION DU SERVICE ». Celui-ci met en œuvre les éléments clés de notre état d'esprit et de notre culture de service.

Pour franchir les étapes clés de notre vision Priorité Service, nous devons évaluer nos progrès et déterminer de quelle façon nous pouvons miser sur nos forces et améliorer nos points faibles. C'est pour cette raison que nous invitons nos invités à répondre à un sondage.

Chaque fois qu'un invité effectue un achat à notre établissement, un message les invitant à répondre à un bref sondage figure au bas du reçu. Nous les remercions de leur rétroaction en leur offrant un petit encouragement :

- Concours gagnez de l'essence : Chaque fois que l'invité répond au sondage, il obtient une participation au concours.

- Petro-Points en prime : Chaque invité qui répond au sondage et qui est un membre Petro-Points reçoit entre 500 et 1000 points en prime. Les points sont portés au compte de l'invité sur une base mensuelle.

L'invité peut choisir de répondre au sondage de deux façons, soit par téléphone au 1-866-826-7779 ou via notre site web au www.PETRO-CANADA.ca/hero

3.6 LAVE-AUTO

Quelques problèmes peuvent survenir avec le lave-auto. Il est important de savoir comment réagir dans de telles situations :

- Difficulté à scanner le billet ou la carte d'accès
- Billet ou carte d'accès expiré
- Billet déjà utilisé
- Annulation d'un billet ou d'une carte d'accès
- Véhicule trop haut
- Portes refusent de s'ouvrir

- Non-respect des lumières d'entrée du lave-auto
- Arrêt du lave-auto de façon inattendu

Méthode d'exploitation des Établissements MEE	#MEE	Annexe
Super Doux - Problèmes des invités relatifs aux billets et aux cartes de lavage	FRMCDS941	45

3.7 CAISSE (BULLOCH)

Le nouveau PSI devrait commencer à être beaucoup plus à l'aise. Prenez le temps de passer en revue les sujets abordés dans ces pages de « VOTRE GUIDE » ces MEE vous aideront également.

Méthode d'exploitation des Établissements MEE	#MEE	Annexe
Traitement manuel des transactions par carte de crédit	FRMCPR748	59
Transactions au distributeur automatique de carburant: Bande magnétique / sans contact	FRMCPR344	47
Erreur au CRIND	FRMCDS398	48

3.8 PRIX DU CARBURANT

Bien que la majorité du temps, les changements de prix de carburant s'affichent à l'écran bulloch accompagné d'une sonnerie, il peut arriver que VIPER appelle à votre établissement pour vous communiquer un changement de prix d'essence. À ce moment vous devez faire un changement de prix manuel.

VIPER peut également vous contacter pour d'autres sujets. Il est primordial de respecter les demandes de VIPER dans les délais prescrit.

Méthode d'exploitation des Établissements MEE	#MEE	Annexe
Modifier le prix du carburant dans Bulloch - processus manuel	FRMCPR181	60
Processus de rétablissement des prix du Carburant	FRMCDS036	61

3.9 LA LIGNE DE SUPPORT (CSA)

1-888-676-1888

La ligne support

Petro-Canada offre aux PSI et aux gérants une ligne de support. Ce numéro ne devrait jamais être transmis aux invités. Cette ligne est utilisée à plusieurs niveaux. C'est pour cette raison que nous retrouvons un menu avec un choix de sujets. Dans la majeure partie du temps, les PSI auront à utiliser cette ligne que pour deux sujets.

- Point de vente et/ou pompes à essence défectueux
- Obtenir une autorisation sur une carte Petro-Canada

3.10 LES MÉDIAS ET LA COMPÉTITION

Il peut arriver que vous ayez la visite ou un téléphone de journalistes de la radio, de la télévision ou des journaux. Dans une telle situation, il est essentiel de respecter les règles établies par Petro-Canada.

Suncor Énergie a toujours pris très au sérieux le besoin de s'assurer que tous ses employés et ses associés respectent les lois canadiennes sur la concurrence en tout temps. Le non-respect de la Loi sur la concurrence au Canada peut mener à des amendes importantes et risque d'exposer la Société à une mauvaise publicité et à des poursuites civiles par des clients ou des fournisseurs qui chercheraient à obtenir des dommages-intérêts. De plus, la Loi précise que les personnes impliquées peuvent être tenues personnellement responsables et être assujetties à des amendes et à des peines d'emprisonnement, par exemple, à une peine d'emprisonnement maximale de 14 ans et / ou à une amende maximale de 25 millions \$ pour une infraction aux dispositions de la Loi touchant les ententes entre concurrents et les conspirations anti-concurrence.

Il faut donc se rappeler qu'il est formellement interdit de discuter de prix avec un concurrent.

Méthode d'exploitation des Établissements MEE	#MEE	Annexe
Visite de représentants des médias	FRMCDS169	62
Loi sur la concurrence	FRMCDS431	63

3.11 ÉVALUATION

Laissez 15 minutes au nouveau PSI afin de remplir le questionnaire no.3. Ce questionnaire permettra d'évaluer la progression du nouveau PSI après la troisième journée de formation.

Une fois le nouveau PSI parti, veuillez corriger le questionnaire et remplir l'évaluation de la progression du nouveau PSI.

Il est recommandé de faire le point à la fin de chaque journée avec le gérant afin de le tenir au courant de la progression du nouveau PSI.



QUESTIONNAIRE JOUR 3 – FORMATION DES PSI



Nom : _____ Date : _____

VIPER

- ☐ Combien de temps ai-je afin de changer le prix de l'essence lorsque le signal sonore est émis du Bulloch?

- ☐ Quand dois-je faire un changement de prix d'essence manuel?

- ☐ Comment fait-on un changement de prix d'essence manuel?

Service

- ☐ Quel sont les 3 principaux points reliés au service qu'il faut retenir et appliquer en tout temps?

- ☐ Est-ce qu'il y a quelque chose de spécial pour les sites lave-auto au niveau du service?

Lave-auto

- ☐ Que dois-je faire si un invité se plaint que son véhicule n'a pas bien été lavé?

- ☐ Que dois-je faire si un invité est pris dans le lave-auto qui s'est arrêté?

Sécurité

- ☐ Nommez trois raisons pour lesquelles je ne dois pas activer le distributeur à un invité?

- ☐ Que dois-je faire en cas de délit de fuite (vol d'essence) ?

- ☐ Comment puis-je prévenir un délit de fuite (vol d'essence) ?

La Caisse (Bulloch)

- ☐ Comment faire pour aller voir le solde d'une carte prépayée?

- ☐ Si Bulloch indique « utilisez presse-à-carte ». Que dois-je faire?

Les médias et la compétition

- ☐ Que dois-je faire si un journaliste se présente sur place et me demande mon opinion sur la dernière augmentation du prix de l'essence?

- ☐ VRAI OU FAUX. Je peux contacter mon ami qui travaille chez Ultramar afin de lui demander le prix de l'essence afin de respecter mon VIPER?

JOUR 4

(APRÈS AVOIR TRAVAILLÉ 40 HEURES À LA CAISSE PRINCIPALE)

GUIDE DU FORMATEUR

Avant de commencer cette journée de formation, il est primordial d'obtenir les commentaires de votre gérant concernant le travail effectué par le nouveau PSI après 40 heures de caisse. Pour ce faire celui-ci doit vous remettre le sommaire de formation de la quatrième journée avec la première partie complétée. Ceci vous permettra de savoir sur quels aspects insister lors de cette dernière journée de formation.

4.1 SERVICE ET PLAINTES

Un excellent service va bien au-delà des 3 points essentiels de PrioritéService. L'expérience d'achat de l'invité débute au moment où il met le pied sur notre terrain et se termine lorsqu'il quitte notre terrain. Il faut donc s'assurer que tout soit prêt à recevoir nos invités en tout temps.

Prendre le temps de faire la tournée matinale avec le nouveau PSI. Utilisez le formulaire « Expérience de l'invité. Évaluez-vous » qui se retrouve dans le cartable de communications de votre établissement.

Méthode d'exploitation des Établissements MEE	#MEE	Annexe

Nous ferons parfois des erreurs et il y aura parfois des plaintes. Nous devons comprendre qu'une plainte n'est pas une mauvaise chose. Tout dépend de la façon que celle-ci sera traitée. Une plainte c'est un cadeau, l'invité veut juste que son expérience soit parfaite car il aime venir chez vous. Du coup, cela nous aide à nous améliorer.

Prendre le temps d'expliquer au nouveau PSI comment traiter les plaintes en utilisant la technique « ECAR »

Méthode d'exploitation des Établissements MEE	#MEE	Annexe
Technique de résolution des plaintes ECAR	FRMCPR169	65
Directives sur le traitement des plaintes	FRMCFM177	67
Plainte relative au diesel versé dans le réservoir d'un invité	FRMCPR175	68

4.1 SÉCURITÉ ET FRAUDE

Il est important de réviser tous les aspects de la sécurité avec le nouveau PSI.
Prendre le temps de revenir sur tous les sujets abordés lors des trois premiers jours de formation. De plus, les points suivants devront être abordés :

Méthode d'exploitation des Établissements MEE	#MEE	Annexe
Installation et remplacement des décalcomanies de sécurité	FRMCCL006	69
Quoi faire en cas de panne de courant ou de communications	FRMCDS342	70
Prévenir les déversements et les incendies aux îlots de ravitaillement	FRMCDS366	71
Situations de fraudes possibles	FRMCDS001	72
Prévention des fraudes par carte de crédit	FRMCCL04	73
Appel de Code 10 – Transactions suspectes par carte de crédit	FRMCDS002	74
Prévention des vols qualifiés et des vols à l'étalage	FRMCCL001	75
Confirmation – Quoi faire et ne pas faire en cas de vol à main armée et de vol à l'étalage	FRMCDS004	76
Tableau de description du suspect	FRMCDS005	77
Liste de vérification – Inspection de la sécurité au poste de paiement	FRMCCL127	78
Trousse d'intervention standard en cas de déversement de Petro-Canada et formule de commande	FRMCDS376	79

4.2 LAVE-AUTO

Il se peut, à l'occasion, que le lave-auto endommage une voiture. Dans une grande majorité de cas, l'invité est responsable de l'incident car, il n'a pas suivi les règles.

C'est pour cette raison que nous ne devons jamais accepter la responsabilité de l'incident. Et ce, même s'il semble évident que c'est le lave-auto qui est en cause.

Méthode d'exploitation des Établissements MEE	#MEE	Annexe
Liste de vérification – Plainte à la suite de dommage subis par le véhicule d'un invité au lave-auto	FRMCCL177	80

Montrer également au nouveau préposé la formule « Rapport d'incident » qui se trouve dans le cartable de lave-auto.

4.3 CAISSE (BULLOCH)

Le nouveau PSI a passé au moins 40 heures à travailler avec le bulloch. Lors de cette journée de formation additionnelle, prendre le temps de répondre aux différentes questions qu'il peut s'être posé tout au cours de ces premières journées travaillées.

Il serait également approprié de s'assurer que le nouveau PSI est en mesure de traiter toutes les situations possibles.

Méthode d'exploitation des Établissements MEE	#MEE	Annexe
Utilisation de Bulloch avec Window 7	FRMCPR376	81
Si mon écran affiche...	FRMCDS472	82
Commencez d'abord par...	FRMCDS473	83
Traitement des cartes – Tableau de dépannage	FRMCTS029	84

4.4 PETRO-POINTS

Le programme Petro-Point offre, à part le 1000 points = 1\$, des offres exclusives aux membres en magasin comme les cartes d'Économie d'essence de 5 cent et 10 cent, les cartes cadeaux Petro-Canada et la carte de lavage Lavez-Partez ou de Saison.

De plus, depuis peu de temps RBC Banque Royale permet de jumeler la carte de point avec leur carte de débit et de crédit afin d'économiser 5 cent le litre et 20% plus de Petro-Point c'est génial!!!

Méthode d'exploitation des Établissements MEE	#MEE	Annexe
Programme Petro-Points en collaboration avec RBC	FRMCDS980	85
Réclamer des Petro-Points manquants	FRMCDS476	86

4.5 RELAIS CAFÉ

Maintenant que le nouveau PSI est en mesure de bien faire le café et de s'assurer que le coin café est toujours bien garni et propre, il est essentiel de lui montrer comment nous pouvons nous assurer que notre café soit toujours d'excellente qualité. Prendre le temps de nettoyer toutes les composantes (thermos, cafetière, machine à cappuccino, etc.)

Méthode d'exploitation des Établissements MEE	#MEE	Annexe
Entretien quotidien des thermos du système BUNN	FRMCPR872	87
Nettoyage et entretien de la machine à cappuccino chaud	FRRLPR242	88
Aperçu du programme Tasse Individuelle de café	FRMCPR475	89

4.6 AUTRES TÂCHES

En plus des tâches de base, plusieurs autres tâches devront être effectuées par le nouveau PSI. C'est le moment de bien expliquer nos attentes. Passer en revue la description de tâches par quart que vous retrouverez dans votre cartable de communications. Faites les tâches avec le nouveau PSI afin de répondre au fur et à mesure à toutes ses questions.

Méthode d'exploitation des Établissements MEE	#MEE	Annexe
Méthode de nettoyage des deux seaux de chiffons	FRMCPR861	90
Aperçu des produits laitiers et entretiens des réfrigérateurs	FRMCCL023	91
Entretiens des congélateurs – Liste de vérification	FRMCCL024	92
Entretien du terrain et des îlots	FRRLCL115	93
Entretiens de l'équipement de vente d'essence et des enseignes	FRMCCL038	94

4.7 SERVICE À LA CLIENTÈLE

1-800-668-0222

Le service à la clientèle

Cette ligne est pour nos invités. Voici les principales raisons pour lesquelles nous devrions remettre ce numéro à un invité.

- L'invité désire plus d'informations sur la carte de crédit SuperPASS et la carte RBC.
- L'invité désire des informations en rapport avec nos stations Petro-Pass
- L'invité désire plus d'information sur nos programmes de prix préférentiel
- de carte prépayée
- L'invité désire faire une plainte directement à Petro-Canada
- L'invité désire plus d'informations au niveau des promotions en cours
- L'invité désire des informations sur la façon de recharger leur carte
- d'économie sur l'essence

4.8 CRIND

Allez aux pompes avec le nouveau PSI afin de lui expliquer comment fonctionne le CRIND. Mettez de l'essence en payant à la pompe si cela est possible ou simulé-le.

Le PSI comprendra alors ce que vie notre invité lorsqu'il utilise le CRIND.

Changez quelques rouleaux également afin que celui-ci soit en mesure de bien le faire dès que bulloch indiquera que c'est nécessaire.

Méthode d'exploitation des Établissements MEE	#MEE	Annexe
Changement du rouleau de papier des distributeurs automatiques de carburant (DAC)	FRMCPR315	95
Aperçu du distributeur automatique de carburant	FRMCDS459	96

4.9 CHANGEMENTS DE PRIX D'ESSENCE

Au cours des derniers jours nous avons eu l'occasion de voir comment procéder au changement du prix de l'essence autant de façon automatique que manuelle.

Par contre, il peut arriver qu'il soit suggéré de procéder d'une autre façon lors d'augmentations importantes du prix de l'essence qui cause un fort achalandage. En effet lors d'affluence important aux pompes, il peut être frustrant pour nos invités de voir le prix de l'essence monter de 10 cents au moment même où ils se pointent aux pompes. Afin d'éviter de froisser nos invités et de créer des confrontations, voici une façon plus cordiale de procéder au changement :

- ☐ Augmenter le prix de l'Affiche de poteau en premier
 - De cette façon les invités qui sont déjà dans la cour pourront faire le plein à l'ancien prix
 - L'affluence devrait ralentir puisque le prix au poteau est beaucoup plus élevé
- ☐ Augmenter par la suite le prix aux pompes
 - Les invités aux pompes feront alors le plein au prix qu'ils ont constaté au poteau

4.10 DIVERS

Voici quelques autres sujets à aborder avant de conclure la formation.

Méthode d'exploitation des Établissements MEE	#MEE	Annexe
Entretiens du lecteur de cartes au poste de paiement et au distributeur automatique de carburant (DAC)	FRMCPR216	97
Entretiens général de l'équipement informatique et du scanneur au poste de paiement	FRMCPR215	98
Manipulation sécuritaire des ordures	FRMCDS161	99
Recevoir des livraisons effectuées directement au magasin	FRRLPR005	100
Dix règles à appliquer pour chaque livraison	FRMCDS022	101
Pénurie de stock	FRMCPR189	102

4.11 ÉVALUATION

Laissez 15 minutes au nouveau PSI afin de remplir le questionnaire no.3. Ce questionnaire permettra d'évaluer la progression du nouveau PSI après la troisième journée de formation.

Une fois le nouveau PSI parti, veuillez corriger le questionnaire et remplir l'évaluation de la progression du nouveau PSI.

Il est recommandé de faire le point à la fin de chaque journée avec le gérant afin de le tenir au courant de la progression du nouveau PSI.



QUESTIONNAIRE JOUR 4 – FORMATION DES PSI



Nom : _____

Date : _____

Service et Plaintes

- ☐ Que signifie ECAR?

ÉCOUTER (ce que l'invité n'a pas apprécié sans l'interrompre)

COMPATIR (faire preuve d'empathie. Se mettre à la place de l'invité)

AGIR (régler le problème si possible. Sinon, assurez l'invité que le gérant le contactera)

RÉCAPITULER (dites à l'invité ce qui va se passer en restant calme et en ne manifestant pas d'émotion)

Petro-Points

- ☐ Qu'est-ce qu'une carte d'économie sur l'essence?

La carte d'économie sur l'essence permet d'économiser 5 ou 10 cents du litre

On peut se la procurer seulement en échangeant nos Petro-Points

- ☐ Combien de points ai-je besoin pour me procurer une carte d'économie sur l'essence de 2.5 cents et de 5 cents?

10 000 points pour la carte à 5 cents

20 000 points pour la carte à 10 cents

- ☐ Combien me coutera une carte d'économie sur l'essence de 5 cents s'il me manque 5000 points?

IMPOSSIBLE. La carte d'économie s'acquiert seulement avec des Petro-Points

Lave-auto

- ☐ Que dois-je faire si un invité se plaint de dommage à son véhicule suite à un lavage?

-Inspecter les dommages avec l'invité

-Remplir un rapport d'incident lave-auto, le faire signer par l'invité, ne pas le signer soi-même

-Ne pas émettre de commentaires sur la responsabilité du lave-auto

-Remettre le rapport d'incident à votre gérant

-Informé l'invité que votre gérant le contactera

Sécurité

- ☐ Que dois-je faire en cas de panne de courant prolongée?

Éteindre tout le matériel informatique

Contactez votre gérant

Prendre les mesures afin de conserver les aliments périssables

- ☐ Nommez trois situations de fraudes possibles

Cartes de crédit volées ou falsifiées

Vol à l'étalage

Piquetage de données

Arnaques diverses

Contrefaçon (fausse argent)

Délit de fuite (essence)

Café

- ☐ A quelle température le café doit-il être a la sortie de la cafetière et dans le verre?

Sortie de la cafetière : 200 F ou 93 C

Dans le verre : 165F ou 74 C

Divers

- ☐ Quels sont les caractéristiques de la carte de crédit RBC

Économie de 3 cents le litre instantané si la carte est lié avec la carte Petro Point

Accumulez 20% plus de Petro-Points

Accumulez 20% plus de primes RBC Récompenses

- ☐ Dans quel ordre est-ce qu'un invité qui utilise le CRIND devra procéder s'il veut glisser sa carte Petro-Points et sa carte d'économie sur l'essence?

Carte Petro-Points

Carte d'économie sur l'essence

Carte de paiement