

Gli indicatori qualitativi ("item") che vengono rilevati si raggruppano in 8 macro categorie:

- Pulizia e tenuta del punto vendita
- Rifornimento al Fai da Te
- Rifornimento al Servizio
- Cura e Gentilezza del personale
- Sicurezza
- Operatività alla cassa
- Non-Oil (shop e bar)
- I bagni.

FOGICA

Solo un peso uno e con
riserve intellettuali

Di seguito sono indicati, nel dettaglio tutti i predetti *item* e la classe di ponderazione a cui appartengono.

Nella valutazione gli *item* associati alla classe "A" avranno un peso doppio rispetto agli *item* inclusi nella classe "B". La lista che segue sia per il peso dei singoli *item* sia per la presente descrizione sarà oggetto di un confronto tra l'azienda e le Associazioni di Categoria per apportare eventuali modifiche semplificative entro Dicembre 2009.

Classe: Pulizia e Tenuta del Punto Vendita

- A 1. Il piazzale appare pulito e ordinato, non ci sono rifiuti per terra
- B 2. Le aree verdi sono pulite e ordinate
- A 3. Sul piazzale è presente un espositore da terra aggiornato che illustra la promozione in corso
- B 4. I cartelli che indicano l'isola Servizio e Fai da Te sono ben esposti e leggibili
- A 5. I cartelli prezzi riportano i prezzi di tutte le tipologie di carburante
- B 6. I cartelli prezzi non sono sbiaditi, non sono impolverati e non sono sporchi
- A 7. Ci sono cartelli scritti a mano per indicare il mancato funzionamento dell'erogatore o del bancomat
- A 8. Ci sono sovrappompa aggiornati che illustrano la promozione in corso
- A 9. Le isole di distribuzione e gli erogatori sono integri e puliti
- A 10. Le isole di distribuzione sono illuminate, tutte le luci sotto la pensilina sono accese (se buio)
- B 11. Le pistole degli erogatori sono funzionanti
- A 12. Le pistole degli erogatori sono pulite e non unte
- B 13. Gli adesivi sugli erogatori sono integri (non scoloriti, non impolverati, non scrostati)
- A 14. I prezzi sugli erogatori coincidono con quelli esposti sui cartelli prezzo

Al Fai da Te

- A 15. E' presente un secchio con acqua pulita e/o detergente e spatola lavavetri
- A 16. E' presente un distributore di carta per asciugare le mani (rotolo di carta con supporto in metallo) oppure è presente un distributore di guanti usa e getta
- B 17. E' presente un bidone portarifiuti
- B 18. Il cestino portarifiuti non è pieno (pieno al massimo per 3/4)

Stipem
Bb/150

Di Scena

Antipia

Q Q

BA

FESICA

Solo la mia visione e con i miei colleghi

Al Servizio

- A 1. L'addetto saluta per primo
- B 2. L'addetto richiede il tipo e la quantità di carburante da erogare
- A 3. L'addetto propone il prodotto blu
- A 4. Il rifornimento avviene senza fuoriuscite di carburante
- A 5. Il parabrezza è stato lavato
- B 6. Viene proposto il controllo olio, dei livelli dei liquidi
- B 7. Viene richiesta la modalità di pagamento preferita
- B 8. Se in possesso della carta Y&A, vengono illustrate/proposte le promozioni Agip in corso
- A 9. Se non in possesso della carta Y&A, viene proposta l'iscrizione al programma

Cura e Gentilezza del Personale

- A 1. Il personale indossa la divisa aziendale senza elementi aggiuntivi o estranei
- A 2. Polo e camicia vengono indossati dentro i pantaloni
- A 3. Il personale presenta un aspetto pulito, ordinato e curato
- A 4. Il personale mantiene un aspetto cortese e professionale

Sicurezza

- A 1. Il rifornimento dei veicoli avviene a motore spento
- A 2. Nessun operatore fuma vicino alle isole di distribuzione
- B 3. Sono esposti e chiaramente visibili cartelli che impongono il divieto di fumo e/o l'uso del cellulare
- A 4. Sono presenti estintori e secchi di sabbia sulle isole

Operatività alla Cassa

- A 1. L'addetto saluta per primo
- A 2. L'area cassa è ordinata
- B 3. Il registratore di cassa e gli apparecchi per il pagamento con carta di credito/bancomat sono funzionanti
- A 4. All'atto del pagamento viene chiesto se si è in possesso della carta Y&A
- B 5. Vengono illustrate e proposte le promozioni Agip in corso
- A 6. Se non in possesso della carta Y&A, viene proposta l'iscrizione al programma
- A 7. Il personale presenta un aspetto pulito, ordinato e curato

Non-Oil (shop)

- A 1. L'esterno dello shop appare pulito e non trascurato, le vetrine sono lavate
- A 2. Il pavimento, le mensole e gli scaffali sono puliti e spolverati
- A 3. Banchetti, mensole ecc sono completamente riempiti di articoli di vendita
- A 4. Gli articoli in vendita sono riposti ordinatamente
- A 5. I prezzi degli articoli in vendita sono esposti e visibili chiaramente
- A 6. Il personale dello shop è cortese e disponibile
- A 7. Il personale alla cassa emette lo scontrino

Non-Oil (bar e altra somministrazione)

Handwritten signatures and initials at the bottom of the page, including names like "Sergio" and "Alfano".

- A 1. L'esterno appare pulito e non trascurato, le vetrine sono lavate
- A 2. Il marciapiede esterno antistante il locale è pulito ed in ordine
- A 3. Il pavimento, le pareti, il soffitto appaiono puliti e non trascurati
- A 4. Il bancone è pulito e in ordine
- A 5. I tavoli, le sedie, i frigoriferi e gli altri arredi sono puliti e in ordine
- A 6. Il personale presenta un aspetto pulito, ordinato e curato
- A 7. Il personale mantiene un atteggiamento cortese e professionale
- A 8. Sono presenti cestini portarifiuti e non sono pieni (al massimo ¾)
- A 9. I prodotti non confezionati hanno un bell'aspetto e appaiono freschi
- A 10. I prodotti sono esposti ordinatamente negli appositi contenitori/supporti e vetrinette
- A 11. I prezzi dei prodotti in vendita sono esposti e visibili chiaramente
- A 12. Il personale alla casse emette lo scontrino

I Bagni

- A 1. Le toilette sono accessibili
- B 2. La chiusura a chiave della porta è funzionante
- A 3. La luce è funzionante
- A 4. Il pavimento è pulito e non scivoloso
- A 5. Nella toilette è presente lo scovolino pulisci water
- A 6. Nella toilette è presente la tavoletta sul water
- A 7. La tavoletta sul water è integra
- A 8. E' disponibile la carta igienica
- A 9. I lavabi, gli specchi e le vetrate sono integri, puliti e asciutti
- A 10. Salviette asciugamani o asciugatori ad aria calda sono disponibili e funzionanti
- A 11. E' presente cestino portarifiuti e non è pieno (al massimo ¾)

Per gli Impianti caratterizzati da particolare vetustà i pesi dei soprarichiamati item qualitativi saranno definiti tra Azienda e Associazioni di Categoria in maniera tale da tener conto della necessità di "sterilizzare" gli effetti negativi di siffatta vetustà.

Verifiche connesse ad eventuali rilevazioni negative dei parametri qualitativi. Nel caso in cui una delle rilevazioni qualitative dia esito negativo (< 75 % degli item con valutazione positiva), entro 3 giorni lavorativi ne sarà data comunicazione al Gestore, il quale entro i successivi 3 giorni lavorativi potrà inviare al RPV/Agenzia comunicazione scritta avente ad oggetto la richiesta di recarsi presso l'impianto entro i successivi 30 giorni lavorativi al fine di discutere gli esiti negativi della rilevazione medesima.

In tale circostanza il RPV/Agenzia ed il Gestore analizzeranno in maniera congiunta e condivisa le motivazioni del mancato raggiungimento degli obiettivi, in particolare al fine di stabilire se le carenze riscontrate siano addebitabili alla gestione oppure se siano ascrivibili a inefficienze manutentive non imputabili alla gestione medesima, a fronte di segnalazioni e richieste d'intervento tempestivamente effettuate.

Di siffatto incontro il RPV/Agenzia ed il Gestore redigeranno verbale in contraddittorio.

Colloquio

Giuseppe C. P. P. P.

FESICA
solo in presenza di...

Stipulato
Abbigliamento

Giuseppe C. P. P. P.

Giuseppe P...

allegato "A" metodologie di definizione del Piano Base Annuale e del Piano Commerciale Annuale

Piano Commerciale Annuale

Il Piano Commerciale Annuale indica gli obiettivi quantitativi e qualitativi, il cui superamento consente al Gestore di accedere ad un sistema di incentivazione variabile.

In particolare, il Piano Commerciale Annuale è costituito dall'insieme degli obiettivi quantitativi e qualitativi assegnati all'Impianto alla luce delle politiche commerciali e di marketing previste da parte di ENI, tenuto altresì conto di eventuali apporti e disapporti per effetto di attività realizzate specificamente per il punto vendita (fermo impianto strutturale: installazione nuovi erogatori, pensilina fuori uso, ecc) .

Gli **obiettivi quantitativi** del Piano Commerciale Annuale si calcolano prendendo a riferimento le quantità previste dal Piano Base +/- l'effetto della politica commerciale e degli apporti o disapporti per attività specifiche dell'Impianto.

Gli **obiettivi qualitativi** del Piano Commerciale Annuale consistono nel conseguimento, nella media delle tre rilevazioni annuali da eseguirsi su ciascun Impianto, di non meno **dell'85% di item valutati positivamente**.

Laddove superi **congiuntamente** gli obiettivi quantitativi e qualitativi sopra indicati, sui soli volumi incrementali di ritirato rispetto agli obiettivi quantitativi del Piano Commerciale Annuale, il Gestore maturerà il diritto al percepimento di compensi aggiuntivi che, di anno in anno saranno stabiliti.

Laddove, all'inizio di ciascun anno solare, nell'ambito della definizione degli obiettivi quantitativi del Piano Commerciale Annuale, ENI verificasse che, a seguito di mutamenti nella propria politica commerciale e di marketing e/o di eventuali disapporti, tali obiettivi quantitativi risultassero inferiori a quelli del Piano Base Annuale, gli obiettivi quantitativi del Piano Commerciale Annuale saranno considerati anche obiettivi quantitativi del Piano Base Annuale.

Il mancato raggiungimento degli obiettivi quantitativi e qualitativi previsti nel Piano Commerciale Annuale è ininfluenza ai fini dell'applicazione della clausola di recesso inserita nel contratto d'affidamento in uso gratuito sottoscritto tra ENI e ed ciascun Gestore.

Data

FESICA

delo per presa in mano e con riserva

Chelal Chiraf

Angelo Carino

FES 2/19 (scatto)

[Handwritten signatures and notes]

[Handwritten signatures]

[Handwritten signature]

[Handwritten signatures]

[Handwritten signature]

[Handwritten signature]