

UniCursos Ceará

Seu futuro começa agora!



Atendente de
Posto de Gasolina

Atendente de Posto de Gasolina



Nome:

Sobre o curso

Este curso tem por objetivo capacitar profissionais na área de postos de gasolina para que estejam preparados para desempenhar esta importante função da melhor maneira possível, conhecendo as atividades e rotinas deste ramo, como também o aperfeiçoamento na qualidade do atendimento ao cliente.

O que aprender com este curso?

O aluno irá conhecer as atribuições dos frentistas bem como entender a importância do uso de equipamentos adequados ao trabalho. Serão apresentadas técnicas de atendimento e características dos produtos que são comercializados dentro do posto, assim como os procedimentos e cuidados com cada componente.



Atendente de
Posto de Gasolina



Quantidade de Aulas
4 aulas



Carga horária
6 horas



Sumário

1 - Deveres do frentista e Equipamentos

1.1 - Exercícios de Fixação

2 - Lubrificação

2.0.0.0.0.1 - O QUE É LUBRIFICAÇÃO

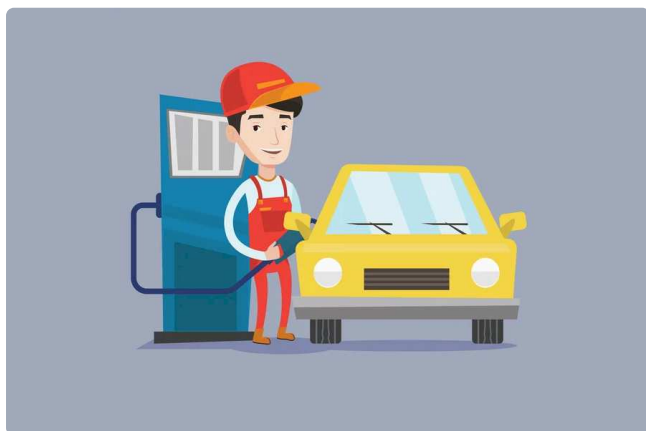
2.1 - Exercícios de Fixação

3 - Atendimento e Técnicas de Trabalho

3.1 - Exercícios de Fixação

4 - Atendente de Posto

4.1 - Exercícios de Fixação



A

atribuições específicas:

Operar bombas de combustível, conectando a mangueira ao recipiente do veículo e controlando o funcionamento, para fornecer o combustível nas proporções requeridas;

Abastecer veículos e máquinas pesadas com gasolina, álcool, diesel ou gnv; Informar sobre o consumo e a necessidade de reposição de combustível e demais produtos de consumo dos veículos.

Verificar e completar os fluidos do veículo, óleo e a água, valendo-se de recursos manuais e atentando para os níveis indicadores, para dar ao veículo as condições de funcionamento;

Efetuar rápida lavagem em pára-brisas e janelas dos veículos, utilizando material comum de limpeza, para melhorar a aparência e visibilidade dos mesmos;

Encher e calibrar os pneus, utilizando bomba de ar e barômetro, para conferir-lhes a pressão requerida pelo tipo de carro, carga ou condições de estrada;

Registrar em formulário próprio a identificação do veículo abastecido bem como o tipo e a quantidade de combustível fornecido;

Utilizar equipamentos de segurança e responsabilizar-se pela aplicação das normas de segurança cabíveis na execução de tarefas, proibindo o uso de celulares e fumo no local; Operar extintores de incêndio;

Operar programas informatizados, para controle de frotas, informando dados do veículo, do condutor, quilometragem, quantidade abastecida a fim de possibilitar controle de estoque de combustível;

Limpar o local de trabalho e guardar as ferramentas em locais predeterminados; Tratar os resíduos de acordo com as normas ambientais vigentes;

Zelar pela guarda, conservação e limpeza dos materiais, instrumentos, equipamentos e área de trabalho;

Executar outras atribuições afins.

Deveres do frentista: Abastecer diversas categorias de veículos, como carros, motos, ônibus, caminhões etc, limpar o para-brisa dos veículos, lavagem de veículos. Revisão de óleo e filtros, troca de óleo, conferência de água do radiador, calibragem de pneus.



Equipamentos e Instrumentos de Trabalho

Bomba de Abastecimento 1

Simples: somente 01 bico (combustível) ou múltiplas: mais de 01 bico (combustível).

Mecânicas – sem gerenciamento computadorizado;

Semi-eletrônicas – somente visor eletrônico, gerenciamento computadorizado parcial;

Eletrônicas – gerenciamento totalmente computadorizado, programáveis para quantidades em valores (\$) ou litros.

Filtro prensa para óleo diesel – o recipiente cilíndrico armazena o óleo diesel filtrado, a caixa cúbica contém a prensa onde são colocados os papéis filtrantes que devem ser trocados periodicamente.

O Ipem no Posto de Combustíveis



As equipes metrológicas verificam periodicamente os equipamentos de medição utilizados nos postos, ou seja, bombas de combustível, de óleo lubrificante e as medidas de volume de 20 litros. Esta cartilha descreve como esse trabalho é realizado.

Entretanto, existem outros instrumentos e produtos sujeitos à verificação: lubrificantes, aditivos, fluidos para freio, desodorizantes e demais produtos pré-medidos comercializados pelo Posto, podem ser coletados para posterior verificação nos laboratórios do Ipem.

Essas práticas asseguram que os instrumentos em uso e os produtos comercializados sejam metrologicamente confiáveis.

Verificação inicial

É realizada junto ao fabricante da bomba medidora de combustíveis, do medidor de óleos lubrificantes e da medida de volume, antes da comercialização, de modo a garantir que as mesmas mantenham as características exigidas pelas portarias específicas de aprovação de modelo, expedidas pelo INMETRO.

Verificação subsequente e eventual

Compreendem um conjunto de procedimentos que visam assegurar a permanência das características de fabricação da bomba medidora, do medidor de óleo e da medida de volume, bem como o seu correto funcionamento e utilização nos postos de combustíveis. A verificação subsequente é realizada anualmente, ou seja, uma vez a cada exercício. A verificação eventual é realizada sempre que houver a necessidade de uma nova verificação em virtude da reprovação, conserto ou manutenção do instrumento ou medida em verificação anterior e nos casos em que haja obliteração (desaparecimento lento ou supressão) da Marca de Verificação.

Inspeção metrológica

É uma rotina fiscal executada a qualquer tempo, independentemente de outras verificações, sem que haja cobrança pelo serviço. O procedimento técnico é o mesmo utilizado na verificação subsequente e eventual.

IMPORTANTE

As verificações Inicial, Subsequente e Eventual têm caráter obrigatório e resultam, necessariamente, na colocação de uma marca de verificação no instrumento. Os valores cobrados por estas verificações constam da tabela de taxas de serviços metrológicos.



Bico de bomba – podem ser manuais ou automáticos, os automáticos “disparam” ao completar o tanque – equipamento sensível que necessita de manutenção periódica preventiva contra falhas.

Aferidor de bombas

Acessórios – peça protetora contra respingos e junta giratória

Equipamento utilizado para realização de aferição de bombas, capacidade para 20 litros com visor de conferência em escala de mililitros. Importante: dependendo da velocidade de abastecimento do aferidor, o erro poderá variar para mais, abastecimento rápido, ou para menos, abastecimento lento.

Medida de Volume de 20 Litros Inspeção visual

Na inspeção visual da medida de volume de 20 litros é observada a conservação do instrumento (amassamentos,

corrosão, sistema de calibração, transparência do visor, vazamentos e placa de identificação).

Ensaio de determinação de erros

O volume da medida de 20L é comparado com o padrão do IPEM. O erro máximo tolerado é de 20ml para mais e para menos.

Marcas de verificação e de selagem

A medida considerada aprovada recebe um selo adesivo (marca de verificação), com a validade da verificação e é lacrada (marca de selagem).

Certificado de Verificação

Documento fornecido após a verificação onde consta a sua aprovação ou reprovação.

IMPORTANTE

O Posto deve manter medida de volume de 20 litros, verificada anualmente. A medida sem placa de identificação será reprovada e você será notificado para regularizá-la. A medida com erro é reprovada e após o reparo sofrerá uma nova verificação, o que poderá ser feito nas Delegacias de Ação Regional.

Provetas e densímetro – equipamento para análise de qualidade e pureza dos combustíveis



Bota ou sapato de uso para proteção individual

– material em couro, solado antiderrapante, bico com proteção de metal

Uniforme – Calça e bata (ou macacão); coletes de sinalização e boné.

Kit limpeza - normalmente fixado nas colunas da cobertura de bombas, é composto por reservatório de água e produto de limpeza, papeleira e rodo para limpeza de pábrisa.

Regador ou “pata” para água ou combustível
– Atenção: não utilizar o mesmo recipiente para água e combustível, risco de contaminação do meio ambiente ou danos na pintura de veículos.

Balde – utilização diversa. Atenção: não utilizar o mesmo recipiente para água e combustível, risco de contaminação do meio ambiente ou danos na pintura de veículos.

Vassoura – para limpeza pista

Gôndola de pista para óleo lubrificante, aditivos, etc.

Rack para computador e impressora fiscal.

Perfil mais procurado pelas empresas

Jovens com idade entre 18 a 35 anos.

Ambos os sexos.

Ensino médio completo.

Curso de qualificação de frentista.



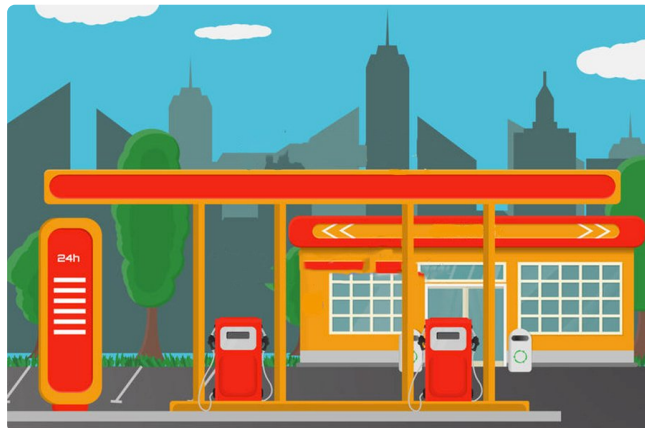
Além disso; é fundamental que o frentista ofereça outros produtos/serviços do posto, por exemplo: troca de óleo

a serem oferecidos no posto de combustível,

tem uma possibilidade significativa maior de atender as necessidades dos clientes.

Do mesmo modo, orientamos os postos a não restringir formas de pagamento aos clientes, isso é um verdadeiro tiro no pé! Existem pessoas que não pagam nada em dinheiro, somente débito ou crédito.

Porém, caso elas venham até seu posto de combustível e observarem que não podem usar o método de sua preferência, é bem provável que irão evitar o seu estabelecimento no futuro.



1.1. Exercícios de Fixação

1. Qual é o objetivo do curso de Atendente de Posto de Gasolina?

2. Cite alguns deveres do frentista.

3. Verdadeiro ou falso? Encher e calibrar os pneus é um dever do frentista.

4. Responda com Sim ou Não: É necessário registrar em um formulário próprio a identificação do veículo abastecido bem como o tipo e a quantidade de combustível fornecido?

5. De que maneira o frentista deve atender os clientes?

anotações

C

URSO DE LUBRIFICAÇÃO



Descubra porque o lubrificante é tão importante para o veículo.

Pense no motor como sendo o coração do veículo e o óleo, como o sangue bombeado por ele. Um não funciona sem o outro. Portanto,

é fundamental que você tenha pelo menos, a noção da importância do lubrificante e qual é o mais indicado para o veículo. Este cuidado pode significar uma economia considerável de lubrificante e combustível e maior vida útil para o motor.

2.0.0.0.1. O QUE É LUBRIFICAÇÃO

Lubrificar é aplicar uma substância (lubrificante) entre duas superfícies em movimento relativo, formando uma película que evita o contato direto entre as superfícies, promovendo diminuição do atrito e, conseqüentemente, do desgaste e da geração de calor.

Os primeiros lubrificantes eram de origem animal. Com o passar do tempo o homem foi aperfeiçoando e criando novos inventos e, por necessidade, os lubrificantes evoluíram e

passaram a ter bases de origem vegetal, mineral e sintética.

Os modernos lubrificantes automotivos são uma composição de óleos básicos - que podem ser minerais ou sintéticos, com aditivos. Grande parte dos lubrificantes automotivos utilizados atualmente são obtidos a partir do Petróleo (mineral), ou produzidos em Usinas de Química Fina (sintético). Às matérias-primas com características lubrificantes obtidas através do refinamento do Petróleo ou das Usinas Químicas, damos o nome de Bases Lubrificantes.



As Bases Lubrificantes são selecionadas de acordo com sua capacidade de: formar um filme deslizante protetor das partes móveis; resistir às constantes tentativas do calor e do oxigênio de alterarem suas propriedades; resistir a choques e cargas mecânicas sem alterar seu poder lubrificante; remover calor dos componentes internos do equipamento.

Para oferecer outras características de desempenho e proteção, são adicionados às bases lubrificantes alguns componentes químicos que são chamados de Aditivos.

As Bases Lubrificantes são selecionadas de acordo com sua capacidade de: formar um filme deslizante protetor das partes móveis; resistir às constantes tentativas do calor e do oxigênio

de alterarem suas propriedades; resistir a choques e cargas mecânicas sem alterar seu poder lubrificante; remover calor dos componentes internos do equipamento.

Para oferecer outras características de desempenho e proteção, são adicionados às bases lubrificantes alguns componentes químicos que são chamados de Aditivos.

Base Lubrificante Mineral: é obtida através do refinamento do petróleo.

Exploração

Refinaria

Base Lubrificante Sintética: é obtida através de reações químicas realizadas em Laboratórios.

Sintético

Lubrificar: a função primária do lubrificante é formar uma película delgada entre duas superfícies móveis, reduzindo o atrito e suas consequências, que podem levar à quebra dos componentes.



Refrigerar: o óleo lubrificante representa um meio de transferência de calor, "roubando" calor gerado por contato entre superfícies em movimento relativo. Nos motores de combustão interna, o calor é transferido para o óleo através de contatos com vários componentes e, em seguida, para o sistema de arrefecimento de óleo.

Limpar e manter limpo: em motores de combustão interna uma das principais funções do lubrificante é retirar as partículas resultantes do

processo de combustão e manter estas partículas em suspensão no óleo, evitando que se depositem no fundo do cárter e provoquem incrustações.

Proteger contra a corrosão: a corrosão e o desgaste podem resultar na remoção de metais do motor, por isso a importância dos aditivos anticorrosivo e antidesgaste.

Vedação da câmara de combustão: o lubrificante lubrifica e refrigera, além de agir como agente de vedação, impedindo a saída de lubrificante e a entrada de contaminantes externos ao compartimento.

VISCOSIDADE



Outros aspectos importantes que caracterizam um óleo lubrificante são a sua viscosidade e seu nível de desempenho.

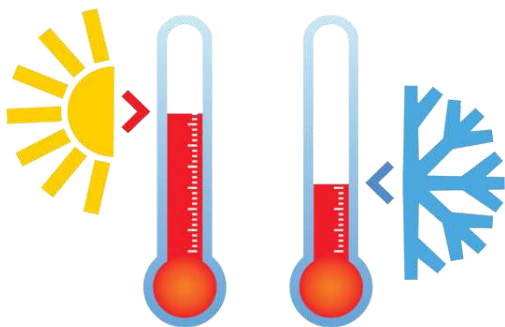
Viscosidade é definida como a resistência que um fluido oferece ao seu próprio movimento. Quanto menor for a sua viscosidade, maior será a sua capacidade de escoar (fluir).

Os valores de viscosidade dos óleos são obtidos experimentalmente em laboratório, utilizando-se um aparelho chamado VISCOSÍMETRO.

Trata-se de um teste padronizado onde é medido o tempo que uma certa quantidade de fluido leva para escoar através de um pequeno tubo (capilar) a uma temperatura constante.

A temperatura do teste deve ser constante, pois a viscosidade é uma propriedade que se altera de acordo com a variação da temperatura.

Quanto maior for a temperatura, maior será a facilidade de escoamento, e quando em temperaturas baixas, o fluido oferece maior resistência ao escoamento devido ao aumento da viscosidade.



Os valores obtidos em laboratório são associados a unidades técnicas de medida de viscosidade (Centistokes, Segundos Saybolt, Centipoise) que a maioria do público consumidor desconhece. Por sua vez, a SAE, Sociedade dos Engenheiros Automotivos, criou um critério de classificação que teve aceitação generalizada pelos fabricantes de veículos e de lubrificantes.

Esta classificação é feita associando-se um número puro à viscosidade determinada em laboratório.

Quanto maior o número, maior será a viscosidade. A classificação SAE divide os óleos lubrificantes em dois grupos: óleos de "grau de inverno" - óleos que possibilitem uma fácil e rápida movimentação, tanto do mecanismo quanto do próprio óleo, mesmo em condições de frio rigoroso ou na partida a frio do motor, e cuja viscosidade é medida a baixas temperaturas e tem a letra W acompanhando o número de classificação.

Os testes para óleos de grau de inverno levam em consideração a resistência que o mesmo oferecerá na partida a frio do motor e a facilidade de bombeamento e circulação em baixas temperaturas.

Óleos de "grau de verão" - óleos que trabalhem em altas temperaturas, sem o rompimento de sua película lubrificante, pois quanto mais quente o óleo, menos viscoso ele se apresenta.

Os óleos de grau de verão têm sua viscosidade medida em altas temperaturas e não possuem a letra W- óleos que trabalhem em altas temperaturas.

Os testes dos óleos de grau de verão verificam a operabilidade do lubrificante em altas temperaturas, ou seja, a sua capacidade de oferecer proteção em regimes extremos.

Classificação SAE para óleos de motor

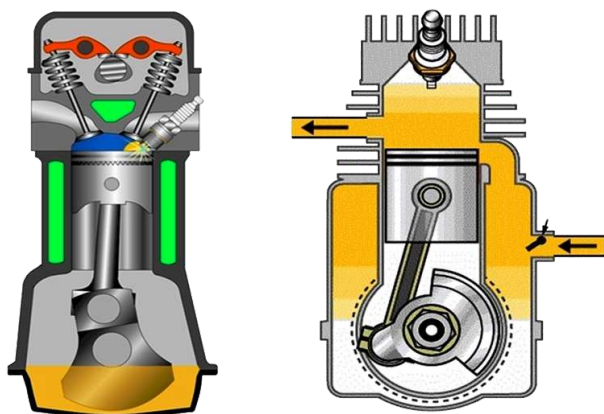
Existem óleos que, ao mesmo tempo, atendem a estas duas exigências, como por exemplo, os Óleos Multiviscosos, cuja classificação reúne graus de óleos de inverno e de verão.

Por exemplo: Um óleo SAE 20W/50 mantém a viscosidade adequada, tanto em baixas temperaturas (se comportando como um óleo SAE 20W), facilitando a partida a frio, quanto em altas temperaturas (se comportando como um óleo SAE 50), garantindo uma perfeita lubrificação.

DESEMPENHO



Motores de Combustão Interna



A força necessária para movimentar um automóvel pode ser produzida de várias maneiras.

Os carros, que no passado já foram acionados por vapor ou eletricidade, estão sendo movimentados na sua grande maioria por motores conhecidos como motores de combustão interna, que convertem energia térmica em mecânica, e que produzem calor com a queima da mistura ar/ combustível.

Maioria dos motores de combustão interna utiliza o princípio do pistão dotado de um movimento que produz "trabalho" através de uma biela no interior do cilindro, seguindo um ciclo de quatro tempos, pois neste ciclo se observam quatro tempos distintos:

1º tempo: admissão

O pistão desce introduzindo a mistura ar-combustível para dentro do cilindro, através da válvula de admissão nos motores de ciclo Otto, entretanto, no ciclo diesel apenas o ar é introduzido.

2º tempo: compressão

O pistão sobe, com as válvulas de admissão e descarga fechadas, comprimindo a mistura. 3º tempo: expansão

Em motores movidos a gasolina/ álcool, pouco antes do pistão chegar na parte superior do cilindro (ainda na fase de compressão), o sistema de ignição produz a centelha (faísca)

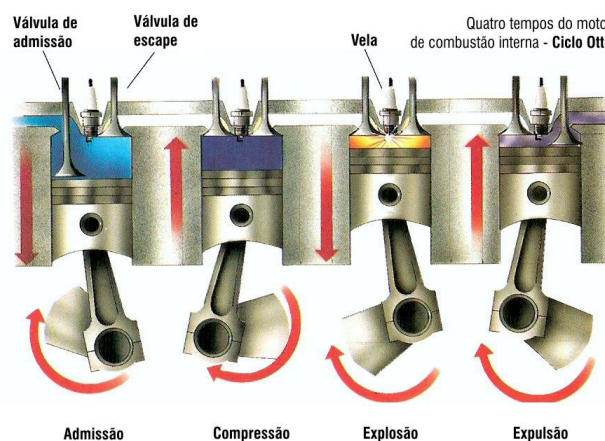
entre os eletrodos da vela, que inflama a mistura (ocorre uma explosão) e, os gases resultantes da combustão forçam o pistão para baixo.

No caso de motores a diesel, não há a ignição por vela - apenas o ar é comprimido até o ponto morto superior onde aí se dará a injeção de combustível (normalmente óleo diesel) ocorrendo em seguida a explosão.

4º tempo: descarga

Depois da combustão, a válvula de descarga se abre e o pistão sobe forçando os gases queimados para fora do cilindro.

Baseadas na forma de trabalho destes dois tipos de motores, o Instituto Americano de Petróleo (American Petroleum Institute - API), desenvolveu as Normas de Desempenho API para motores 4 tempos.



Classificação de Serviço API Esta classificação está relacionada ao nível de desempenho do lubrificante - é a avaliação da qualidade da proteção fornecida pelo lubrificante ao mecanismo que está sendo lubrificado.

O elevado grau de desenvolvimento da indústria automobilística mundial requer normas e padrões internacionais para a avaliação e homologação de produtos.

No caso de lubrificantes, o Instituto Americano do Petróleo estabelece os parâmetros de desempenho, através de uma sequência de testes complexos e específicos, de acordo com metodologias padronizadas pela

ASTM (American Society for Testing and Materials).

O API não é o único órgão que homologa e testa lubrificantes, temos também: ACEA: Association of Constructors of European Automobiles; ILSAC: International Lubricant Standardisation & Approval Committee, Montadoras: os fabricantes de veículos e de motores também têm desenvolvido testes e especificações próprias para lubrificantes.

Como é feita a avaliação de desempenho dos lubrificantes?



Uma seqüência de testes de campo e em laboratórios de motores é definida e recebe um nome, por exemplo: API SL Os motores são abastecidos com o lubrificante a ser avaliado e colocados em funcionamento em condições rigidamente controladas, refletindo o trabalho de vários modelos nas mais variadas aplicações.

A seqüência de testes determina os padrões de condições que os componentes internos do motor devem apresentar após rodar com o lubrificante em teste.

Estes padrões levam em conta o nível de proteção, desgaste dos componentes, limpeza, contaminação, etc.

O desempenho do lubrificante é aferido, comparando-se o estado final do equipamento com estes padrões.

A partir desta comparação, os lubrificantes são classificados como lubrificantes que atendem, ou não atendem, à seqüência de testes

que foi batizada como sendo, por exemplo: API SL.

Atualmente, tornam-se cada vez mais importantes as especificações e homologações realizadas pelos fabricantes de veículos, os quais tem ajustado as características de desenvolvimento dos lubrificantes às necessidades dos seus projetos de motores.

A Classificação de Serviço API para óleos de motor abrange dois grupos: Motores Gasolina, Álcool e GNV, identificados pela letra S, de Service Station (Postos de Serviço, Garagem) ou Spark (Faísca / Centelha); Motores Diesel, identificados pela letra C, de Commercial (Linha Comercial, Frotas), ou Compression (Compressão). Dentro de cada grupo, há diferentes níveis de tecnologia, identificados pela adição de uma letra após o S ou o C.

Esta segunda letra identifica o nível de evolução do lubrificante. Exemplo: SA, SB, ... SL
Classificação API - Motores movidos a gasolina, álcool, GNV** ** GNV = Gás natural Veicular

Descrição da Categoria



SA, SB, SC, SD Criadas a partir dos anos 30, atualmente estão obsoletas.

SE Criada em 1972, especificação de serviço típica de motores a gasolina de veículos leves e alguns caminhões modelos 1971 a 1979.

SF Criada em 1980, especificação de serviço típica de motores a gasolina de veículos leves e alguns caminhões modelos 1980 a 1989. Proporciona maior estabilidade a oxidação.

SG Criada em 1989, especificação de serviço típica de motores a gasolina de veículos leves, vans e caminhonetes que solicitem esta

especificação. Proporciona maior controle de depósitos no motor e estabilidade a oxidação.

SH Criada em 1992, especificação de serviço típica recomendada para uso em motores a gasolina de veículos leves, vans e caminhonetes que solicitem esta especificação. Supera as especificações anteriores quanto a controle de depósitos, oxidação do óleo, desgaste e corrosão.

SJ Criada em 1996, especificação de serviço típica de motores a gasolina de veículos leves, vans e caminhonetes que solicitem esta especificação. Supera e substitui todas as especificações anteriores.

SL Criada em 2001, especificação de serviço típica de motores a gasolina de veículos leves, vans e caminhonetes que solicitem esta especificação. Supera e substitui todas as especificações anteriores.



A classificação API para óleos de Motores Diesel segue o mesmo critério desenvolvido para a classificação API gasolina/álcool.

Neste grupo, também há diferentes níveis de tecnologia, identificados pela adição de uma letra após a letra C.

A segunda letra também identifica o nível de evolução do lubrificante. Exemplo: CA, CB, CG. Importante: as classificações "C" passaram por testes diferentes e necessariamente não substituem / superam uma a outra como as classificações "S". Descrição da Categoria CA, CB criadas a partir dos anos 40, atualmente estão obsoletas. CC criada em 1961, para uso em motores em condições de serviço moderado.

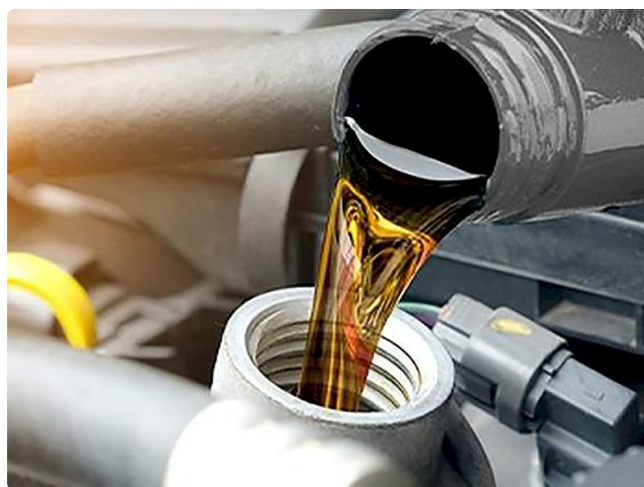
CD criada em 1955, para uso em motores aspirados ou turbinados em condições de serviço pesado. CE criada em 1983, serviço típico de motores diesel turbinados em condições de serviço pesado. CF criada em 1994, para uso em motores aspirados ou turbinados que utilizam diesel com alto teor de enxofre.

CF-4 criado em 1990, serviço típico de veículos diesel ligeiro, e caminhões em serviço extra-pesado. Supera todos os níveis anteriores. CG-4 criado em 1994, esta categoria de serviço é adequada para veículos diesel ligeiro em aplicações dentro e fora de estrada. Supera todos os níveis anteriores.

CH-4 criado em 1994, esta categoria de serviço atende motores aspirados ou turbinados, em aplicações dentro e fora de estrada.

Supera todos os níveis anteriores. CI-4 criado em 2002, esta categoria de serviço provê melhor controle de fuligem em motores aspirados ou turbinados, em aplicações dentro e fora de estrada. Supera todos os níveis anteriores.

POR QUE OS LUBRIFICANTES PRECISAM SER TROCADOS?



Os elementos aditivos são consumidos:

Com o tempo de uso, os elementos aditivos do óleo são destruídos fisicamente ou ficam

presos a outras substâncias químicas. Enquanto efetuam a proteção do motor, eles são mudados quimicamente, alterando suas características.

O óleo é contaminado:

As substâncias químicas extras formadas durante sua vida dentro do motor, acabam se tornando parte dele, contaminando-o e alterando suas propriedades lubrificantes. Isso ocorre porque: o combustível queimado e o não queimado ficam em circulação no sistema de lubrificação, diminuindo a capacidade do óleo de suportar altas temperaturas- são formadas partículas de fuligem oriundas da combustão e também da queima de alguma porção de

lubrificante quando este atinge as partes mais quentes do motor. Devido à alta variação de temperatura (quando um motor aquece e esfria) a umidade do ar é atraída para dentro do motor. Esta umidade se condensa formando gotas de água que se misturam ao óleo, criando ácidos moderados.

MOMENTO DA TROCA



Quem define o período para a troca de óleo não é o fabricante do óleo e sim a montadora do veículo. As montadoras definem a periodicidade para a troca de óleo baseada em ensaios de durabilidade efetuados em campo e em laboratórios. Esta periodicidade é válida tanto para óleo mineral, quanto para os sintéticos e a mesma varia de acordo com o regime de

utilização do veículo. No momento de se realizar a troca, é muito importante levar em consideração, além da recomendação do fabricante, as condições de operação do veículo, pois as mesmas é que definirão o período correto para a próxima troca. Por isso, alguns veículos necessitam de trocas de óleo mais freqüentes, pois operam em condições que exigem mais dos motores.

Veja algumas dessas condições

dirigir predominantemente em transito urbano ou intenso;

dirigir em altas velocidades;

períodos longos com o carro parado (ex.: utilizar somente em fins de semana);

períodos com o carro parado seguidos por avanços em alta velocidade (como taxis, carros de polícia / bombeiros);

viajar distâncias curtas frequentemente, abaixo de 6 km, e parar o veículo;

dirigir frequentemente sob neblina, chuva ou ar poluído;

operar o veículo como reboque (trailers, carretas, etc.);

operar o veículo sem a manutenção regular recomendada pelo fabricante (motor desregulado, filtros sujos ou parcialmente entupidos, etc.)

2.1. Exercícios de Fixação

1. O que é lubrificação?

2. Os primeiros lubrificantes eram de origem animal ou vegetal?

3. As Bases Lubrificantes são selecionadas de acordo com sua capacidade de:

4. Como é obtida a Base Lubrificante Mineral?

5. Nos motores de combustão interna, para onde o calor é transferido?

anotações

A

responsabilidade e importância de um frentista.



Surpreender é o nosso melhor negócio.

Em cada contato com o cliente, este deve perceber a disposição do frentista em realizar, com primor, suas atividades do dia a dia.

Mostre sempre boa vontade em servi-lo; verdadeiro interesse por suas necessidades, através de atitudes positivas;

A cordialidade é a parte principal e fundamental para o bom atendimento. Receba-o sempre com um “bom dia”, “boa tarde”, “boa noite”, “seja bem-vindo”, apresente-se, diga o seu nome e que está ali para servi-lo;

Preste atenção nos seus pedidos. Seja verdadeiro, demonstre interesse e abuse de expressões como “por favor” e “muito obrigado”. São pequenas atitudes que dão boa impressão;

Ah, e não se esqueça de oferecer extras como calibragem de pneus, verificação do nível de óleo e água. Você é um profissional e não pode deixar de oferecer todos os serviços que estão à disposição do cliente.

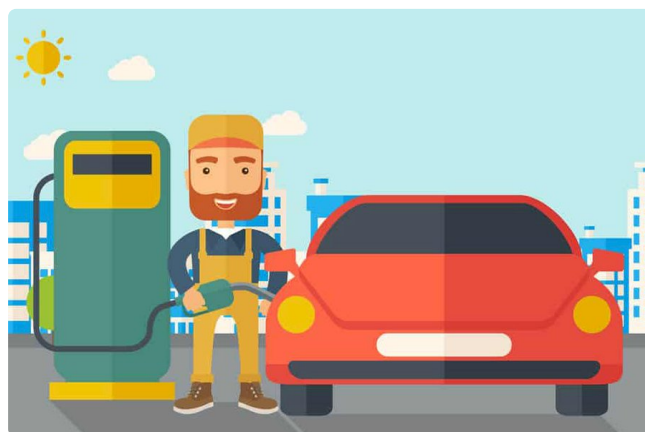
Mostre a loja de conveniência a ele, diga que “está a sua disposição X horas”. Desta forma, além de agradar o cliente, estará superando as

expectativas dele quando optou por abastecer o veículo em seu local de trabalho;

Seja rápido no atendimento, eficiente e amigável, mas prudente nas atitudes, sem causar acidentes ou danos ao veículo do cliente;

O verdadeiro profissional, nunca discute com o cliente, sempre admite seus erros, toma providências imediatas para reparar qualquer acidente ou falha no atendimento.

Lembre-se sempre: críticas fazem parte da nossa vida e devemos encará-las como oportunidade de melhoria e crescimento.



Portanto, considere uma crítica como oportunidade e não como demérito profissional; LEMBRE-SE: 1 minuto de espera para um cliente pode parecer uma eternidade, portanto, caso não seja possível atendê-lo de imediato, sinalize que o viu e que vai recepcioná-lo em seguida.

Este é um importante ato de atitude positiva que pode surpreender o consumidor. Caso você não tenha condições de realizar algum serviço ou dar informações solicitadas pelo cliente, não se intimide. CHAME O GERENTE.

Afinal, ele está ali para também executar um bom atendimento. Seja um cartão de visitas para a sua empresa! Ao se despedir do cliente diga

sempre "Obrigado pela preferência", "Volte sempre!"

Tenha um bom dia" (boa tarde ou boa noite), use e abuse da aparência do seu local de trabalho, mantendo-o sempre limpo, com suas ferramentas de trabalho sempre no local devido e em ordem;

ATENDER BEM: - Receber o cliente com atenção, ouvi-lo atentamente e sempre levar em conta os seus pedidos. Atender bem significa, acima de tudo, respeitar o consumidor e superar todas as suas expectativas.



INFORMAR: - Dar ao cliente todas as informações de que ele precisa, de forma correta e no momento certo, além de inteirar-se, sempre que possível, de suas expectativas. Seguindo estes passos, você conquistará a confiança e, principalmente, a satisfação do cliente.

OUVIR: - Dar atenção às palavras do cliente e se colocar à inteira disposição do mesmo, durante o tempo que for necessário. Desta forma, você provará que o consumidor é, sem dúvida, a pessoa mais importante para a sua Empresa.

RESPEITAR - É acatar e atender aos pedidos do cliente. Fazer com que ele se sinta a pessoa mais importante para a Empresa, significa honrá-lo e respeitá-lo acima de tudo. Seguindo estes passos, certamente o consumidor se fidelizará a você e ao Posto revendedor.

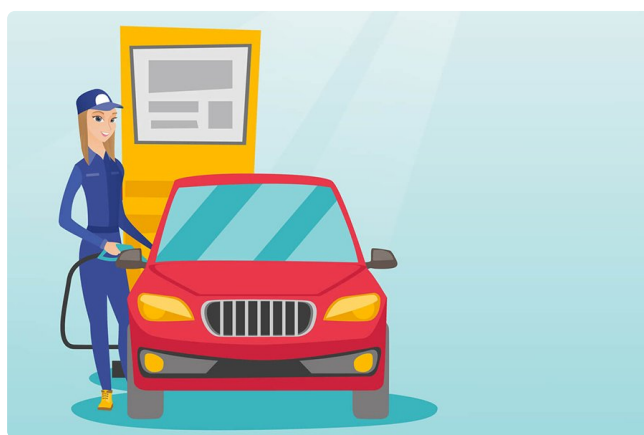
RESOLVER: - É achar as soluções para as dificuldades e/ou dúvidas do cliente, além de tomar decisões certas que o beneficiem de alguma forma.

Resolver as solicitações do cliente com eficiência e agilidade, gera confiança e credibilidade ao seu trabalho. Ao assegurar a satisfação do consumidor, você também o convence a voltar a procurar os seus serviços.

SABER: - É ter os conhecimentos necessários. Quando se consegue ter experiência e prática, Atender fica muito mais fácil. É fundamental saber conquistar a satisfação do cliente.

Portanto, se esforce ao máximo para estar sempre bem informado de todas as ações que poderão ajudá-lo a se destacar.

VALORIZAR: - É intensificar o valor do cliente, não menosprezá-lo ou discriminá-lo por qualquer razão que seja. Deve ser dado valor a todos os clientes, em qualquer momento ou situação. Valorizar o consumidor garante sua satisfação e o retorno à a Empresa da qual você faz parte.



PROCEDIMENTOS DE ATENDIMENTO AO CLIENTE

Posicione-se ao lado da bomba, nunca fique encostado, sentado ou constitua grupinhos de bate papo;

Esteja sempre atento a entrada de clientes, ansiosos para serem recepcionados. Oriente-os a estacionar, a fim de agilizar o atendimento.

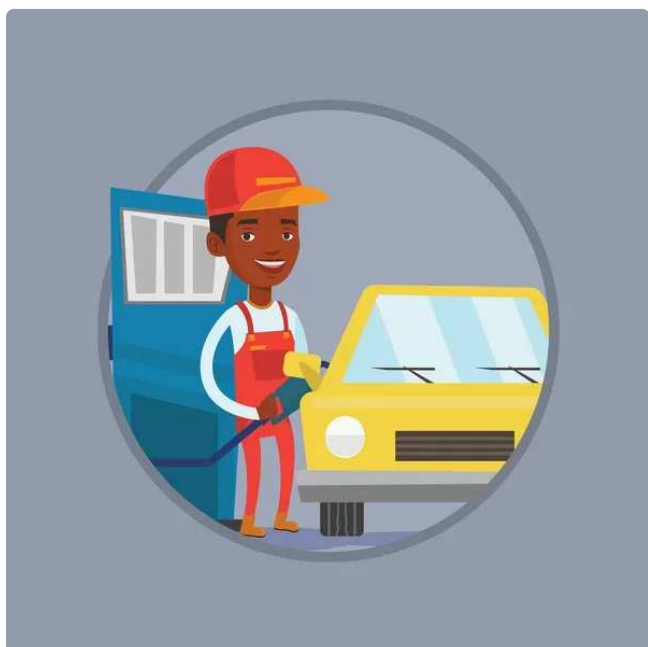
Estimule o cliente “vamos completar o tanque”, mostre o seu sorriso, isso facilita o atendimento e conquista a simpatia do consumidor;

Cortesia: todo mundo gosta e fica entusiasmado. Ofereça lavagem dos vidros e das palhetas do limpador de para brisa, lanternas e faróis, calibragem de pneus, e ah, não esqueça do estepe;

IMPORTANTE: Sempre que zerar a bomba, mostre ao cliente. Ao concluir o abastecimento, peça que confira o valor indicado e se corresponde àquilo que foi solicitado;

Nunca se aproxime demasiadamente do cliente! Mantenha sempre uma distância de aproximadamente 1 (um) metro, respeitando a individualidade e privacidade do outro. Seja discreto;

Não se esqueça que depois de todo o trabalho, o cliente precisa ir embora



DICAS IMPORTANTES PARA SE MANTER COMO UM EXCELENTE PROFISSIONAL

Higiene pessoal: banho, cabelos e barba feita são de extrema importância; Disposição e

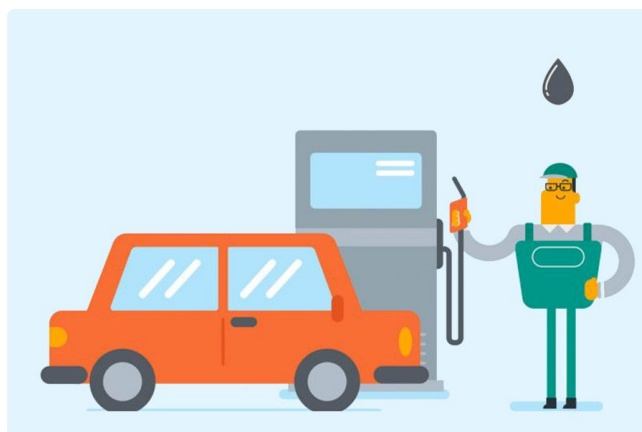
alegria para o trabalho. Humildade e responsabilidade não fazem mal a ninguém;

Se precisar atrasar ou faltar ao trabalho, telefone avisando. Deste modo, você evitará aborrecimentos ao seu superior imediato e conquistará o respeito dos seus colegas;

Aparência: é o que mais nosso cliente observa, portanto, mantenha seu local de trabalho limpo e organizado e isso serve também para o seu uniforme;

Dê mais aos clientes do que eles esperam e faça com alegria e disposição;

Respeito por si próprio, respeito pelos outros e responsabilidade pelas suas ações são atitudes que demonstram compromisso com o trabalho desempenhado;



Ao se dirigir aos clientes e colegas, olhe nos olhos, mostre que você está sendo sincero. Assim, conquistará a confiança e respeito de todos;

Não use palavrões! Fale sempre devagar, mas pense com rapidez;

Evite frases e atitudes negativas como “não pode”, “está errado”, “não aceitamos” isso evita criar um clima hostil e negativo;

Você é a imagem da empresa para o cliente, portanto apresente-se, mostre interesse, seja educado, sorria, use o bom senso, seja flexível, acene. Isso vai garantir o retorno do cliente;

Seja um profissional completo, procure conhecer tudo que pode colocar a disposição do

cliente, e use e abuse do conhecimento adquirido.

DICAS IMPORTANTES SOBRE SEGURANÇA E MEIO AMBIENTE

Mantenha-se sempre atento!!!



Ao observar pessoas em atitudes suspeitas, carros ou motos circulando várias vezes em frente ao Posto, DENUNCIE, comunique imediatamente seu superior para que seja solicitado ajuda da Polícia Militar;

Caso um assalto seja inevitável, NUNCA reaja. Lembre-se que o marginal estará muito mais nervoso e tenso do que você e qualquer movimento brusco, poderá levá-lo a agir de forma violenta;

Ao abastecer veículos, solicite que os motores sejam desligados, Alerta sempre sobre o uso do celular, o cigarro e seus perigos na área de abastecimento.

Ao abastecer motocicletas, solicite que o condutor desça durante o abastecimento, explicando que essa atitude serve para evitar possíveis acidentes;

Tome conhecimento e memorize a localização dos extintores em seu local de trabalho, e o tipo de carga recomendado para cada tipo de fogo, pois em caso de incêndio, você estará preparado para uma ação rápida;

O Posto revendedor por si só é considerado um agente poluidor, mas você tem a obrigação de evitar ao máximo qualquer ação ou atitude que venha contaminar o meio ambiente

Lembre-se sempre que existem duas maneiras de interpretação de poluidores. O acidente e a criminal que é inafiançável;

Se um acidente inevitável acontecer como vazamentos ou derrame de produtos, aja imediatamente a fim de evitar maiores prejuízos.

Nunca descarte resíduos em galerias pluviais ou diretamente no solo, pois estará contaminando os rios e lençóis freáticos;

A caixa separadora (água /óleo) tem o objetivo de reter resíduos poluentes que deverão obrigatoriamente ter destinação ecologicamente correta em parceria com empresas credenciadas e habilitadas para esse fim;

Embalagens de lubrificantes devem ser totalmente escorridas e devidamente embaladas para descarte, e entregues a um coletor credenciado junto a Agência Ambiental. Nunca descarte essas embalagens no lixo comum;

ÁGUA: atenção com vazamentos e desperdício são fundamentais para nossa economia e futuro! Lembrem-se, nossos recursos hídricos podem se esgotar e a água é a fonte da vida. Vamos preservar, evitando desperdícios.



VERIFICAÇÃO E FISCALIZAÇÃO
Verificação Inicial É realizada nas dependências do fabricante da bomba medidora de

combustíveis e da medida de volume, antes da comercialização,

de modo a assegurar que as mesmas apresentem as conformidades exigidas pelas portarias específicas de aprovação de modelo, expedidas pelo INMETRO.

Verificação Periódica Procedimento que visa assegurar a permanência das conformidades de fabricação da bomba medidora, e da medida de volume, com a portaria de aprovação de modelo, bem como o seu correto funcionamento e utilização nos postos de combustíveis.



A verificação periódica é realizada anualmente, ou seja, uma vez a cada exercício.

Verificação Eventual Realizada sempre que houver necessidade de uma nova verificação em virtude da reprovação da bomba medidora ou da medida de volume

em verificação periódica, após manutenção, conserto, reparo, obliteração das marcas de verificação ou solicitação do detentor do instrumento

Fiscalização É uma rotina fiscal executada a qualquer tempo, independentemente de outras verificações, sem que haja cobrança pelo serviço.

O procedimento técnico é o mesmo utilizado nas verificações periódicas e eventuais.

3.1. Exercícios de Fixação

1. O que o frentista deve demonstrar para o cliente através do atendimento?

2. Quais expressões devem ser usadas ao falar com o cliente?

3. Um frentista com postura e profissional deve discutir com o cliente?

4. Verdadeiro ou falso: O frentista deve manter sempre seu local de trabalho limpo e organizado.

5. Verdadeiro ou falso: O frentista deve tratar o cliente de qualquer jeito e não ligar para o que ele pensa.

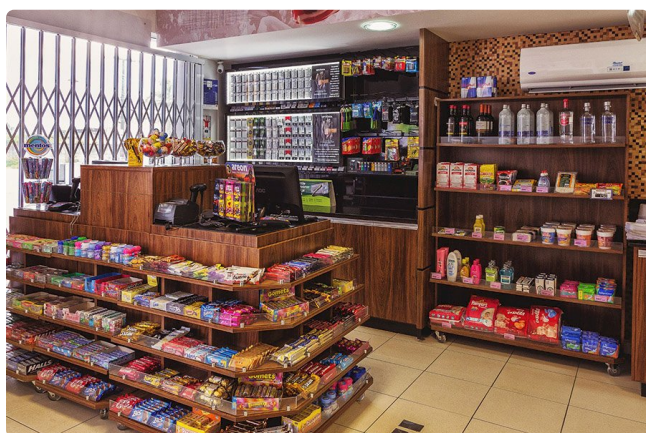


Atendente de
Posto de Gasolina

Atendente de Posto de Gasolina

4. Atendente de Posto

Aula 4



A

tendimento na Loja

Aqui, também, a preparação diária também é muito importante. Você é responsável por produtos perecíveis e terá um pouco mais de tempo em contato com o seu cliente.

A disposição dos produtos tem de ocorrer de acordo com técnicas de merchandising³, essa é uma outra forma de comunicação não-verbal que irá facilitar o acesso do cliente aos produtos, bem como proporcionar a relação de utilidade entre um produto e outro facilitando a venda, quem compra pregos precisará de um martelo, um salgado associa-se a um refrigerante, um picolé a um copo d'água, um maço de cigarros a um isqueiro, uma bebida destilada a um pacote de gelos, e assim por diante.

Os produtos estão dispostos de forma que essa associação seja possível?

Cuidado com produtos tulmutuados e prateleiras vazias, aqui não pode haver pecado, nem por excesso, nem por omissão! Atenção com itens pequenos que possam ser furtados ou mesmo pegos por engano, estes itens devem ter acesso restrito.

Segundo SANDRONI (1989), Merchandising é: O conjunto de técnicas de marketing que consiste num esforço adicional à campanha publicitária normal de um produto, com o

objetivo de cristalizar sua imagem de forma subliminar.

De campo amplo e não muito preciso, mas em geral ligado à área de promoção de vendas, o merchandising pode se valer de um veículo de comunicação de grande impacto

– como as novelas em televisão –, cujos resultados são em geral imediatos, ou utilizar veículos não tão poderosos – como o cinema – cujo retorno é mais lento e difícil de ser medido. As técnicas de merchandising incluem principalmente:



1) sampling, que consiste em amostragem e degustações em feiras e supermercados;

2) a utilização do produto na produção de novelas, filmes e fotos;

3) os acordos entre empresas – por exemplo, quando determinado fabricante de roupas passa a produzir uma linha de produtos com a marca de um fabricante de veículos.

Vamos deixar os produtos um pouco de lado e vamos observar Você.

Apresentação, impecável, a higiene por aqui tem que vir antes de Você, nada de ir passear na pista e sujar o uniforme ou as mãos e acostumar-se com isso, olha lá, hein?

Também não se pode esquecer produtos de limpeza por cima do balcão, próximo aos locais de manipulação de alimentos, etc. Ferramentas como luvas descartáveis, são:

D-E-S-C-A-R-T-Á-V-E-I-S, tá? Tô de olho! O Cliente, também.



O Cliente tá na área

Entrou Cliente, vamos lá. Sempre faça contato visual com o cliente que entra na loja, se estiver próximo, sorria e cumprimente-o:

“Bom dia; Boa tarde; Boa noite!”

Caso esteja distante, apenas sorria após o contato visual, nada de ficar gritando!

Se os produtos de sua loja estão bem organizados, o Cliente terá fácil acesso aos mesmos, caso contrário: organize-os! Nada de ficar perseguindo o cliente e perguntando se pode ajudar, você DEVE ajudá-lo, e já SABE DISSO, não é o cliente que irá dar essa informação!

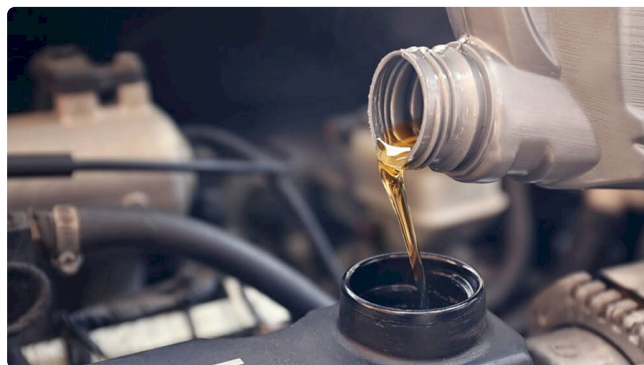
Caso seja necessária alguma abordagem ao Cliente, o faça de forma amigável e respeitosa, comente sobre o clima, frio, calor, trânsito em horários de pico, crianças se estiverem acompanhando, etc. Essa abordagem irá permitir que você consiga falar com o ser humano e descobrir as suas necessidades de forma sutil.

Caso o Cliente dirija-se ao caixa, informe-o sobre alguma promoção ou procure adicionar produtos que estejam relacionados à compra mas possam ter sido esquecidos, dessa forma Você poderá ser lembrado positivamente, caso contrário, se o Cliente chegar ao seu destino e perceber que “esqueceu” algo, whisky sem gelo, por exemplo, Você será lembrado negativamente, lembre-se:

Você é um PROFISSIONAL! Deve oferecer SOLUÇÕES ao Cliente.

Finalizada a venda, receba o pagamento, confira se TODOS os itens estão entregues/sendo levados e agradeça:

“Muito obrigado(a), volte sempre!”



Atendimento na troca de óleo

Semelhante à loja, apesar de não ter alimentos por perto (nem na hora do seu lanche), aqui a higiene, organização e merchandising, também continuam importantes e serão fundamentais para a sua venda. Os lubrificante, filtros, aditivos e ceras entre outros devem estar bem organizados nas prateleiras e displays adequados, nada de improvisado!

Olha a preparação diária, nada de poeira, manchas de óleo na roupa ou no chão, flanelas e buchas limpas para o trabalho. Ferramentas na caixa! Estantes “pingadeiras” merecem atenção especial, pois ficam naturalmente sujas. Funis na estante!

Antes de mais nada, estes produtos são mais específicos que os outros que foram abordados até aqui, isso implica que Você deverá ter mais atenção às características e especificações dos produtos. Mais adiante haverá uma abordagem específica com relação ao conhecimento desse produto que é fundamental para o sucesso da sua Venda.

Esse espaço é uma ótima opção de negócios em um Posto de Serviços, pois grandes concorrentes nesta área, oficinas e concessionárias autorizadas praticam preços bem maiores que os dos Postos, então essa é uma vantagem que deverá ser bem explorada.



O Cliente tá na área

Abordagem de sempre, sorria e cumprimente-o:

“Bom dia; Boa tarde; (Boa noite)!” Guie e oriente o Cliente no elevador ou rampa, atenção e cuidado isto pode parecer simples para Você, mas não é para o Cliente.

A sua postura e atitude aqui são essenciais, mais uma vez, lembre-se Você é um **PROFISSIONAL**.

Informe ao Cliente sobre os itens que serão checados no serviço e características especiais, como cadastro para retorno e acompanhamento, se houver.

Para uma melhor troca de óleo, quanto mais quente o motor estiver, melhor, cuidado, proteja-se, evite acidentes.

Nada de improvisar ferramentas, existem ferramentas específicas para cada serviço. As ferramentas para filtros de óleo deverão ser utilizadas somente para afrouxá-los, nunca para apertá-los.

A checagem do veículo deverá ser feita de acordo com a sua disponibilidade de produtos para reposição, é muito ruim não ter produtos que sejam necessários ao Cliente e **ATENÇÃO**: nenhum veículo poderá deslocar-se para outro lugar sem óleo de

motor ou filtro de óleo, então somente descarte-os com a certeza de que poderão ser repostos!

Lembre-se de sua linguagem não-verbal durante **TODO** o processo de atendimento, sujou? Limpe. Descartou? Reponha. Afrouxou? Aperte! Aqui não pode haver falhas!

O conhecimento do produto é muito importante para esclarecimento de qualquer dúvida do Cliente, mas se não tiver certeza, não arrisque, não vale a pena.

Finalizado o processo:

“Muito obrigado(a), volte sempre!”



Não esqueça de preparar o seu “palco” para o próximo show, tudo tem que estar no lugar! Não esqueça de preparar o seu “palco” para o próximo show, tudo tem que estar no lugar!

Persistência X Teimosia

Apesar de que sejam aplicadas técnicas corretas, nem sempre é possível concretizar a venda completa ou em partes. Nada de sustos, isso faz parte do processo, hora de uma auto-avaliação, identificada alguma falha, maior atenção da próxima vez neste ponto específico. Seja Persistente, não desista, da próxima vez dará certo acredite. Agora muita atenção: Persistência é diferente de Teimosia, a 1ª é feita após o uso de técnica, de coerência, a 2ª é feita pelos mais apressados que atribuem o sucesso à sorte, ao acaso, se este é o seu caso, PARE, Você está seguindo o caminho errado.



Outras formas de comunicar-se:

Atenção para os dispositivos de comunicação: Totem, placa de preços, avisos de advertência e órgãos fiscalizadores, indicativos de combustíveis e formas de pagamento, visores das bombas de abastecimentos, lâmpadas, banners, rótulos de produtos, o seu uniforme, outros? Quais?

Perceba e comunique-se com o seu Gerente e/ou Superior(es). Reclamações frequentes podem significar indícios de falta de comunicação. Formas de pagamento, por exemplo, têm que estar bem claras ao consumidor, a comunicação não poderá gerar dúvidas, do contrário vários constrangimentos poderão ocorrer, e nessa hora, Você será o representante responsável pela empresa,

informe ao seu Gerente caso esse tipo de problema ocorra mais de 01 vez em 01 semana!

4.1. Exercícios de Fixação

1. Na loja de conveniência, como deve estar a apresentação de quem vai atender os clientes?

2. Pode esquecer produtos de limpeza por cima do balcão?

3. Caso seja necessária alguma abordagem ao cliente, como deve ser feita?

4. O que fazer ao finalizar a venda?

5. Porque o conhecimento do produto é muito importante?
