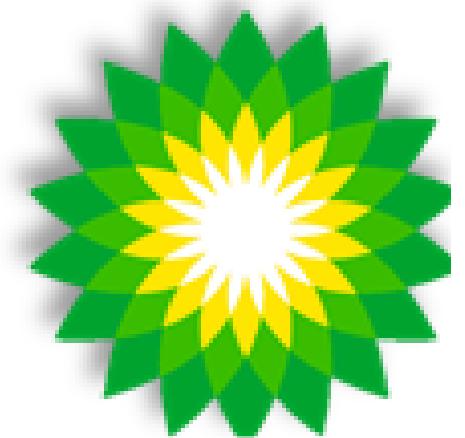
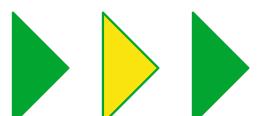


Resultados Mystery Shopper



BP *fleet*

Enero-Febrero 2025
DODO.



SIGMATE
Research



BP fleet

Bajo el esquema de evaluación “Mystery Shopper” se han evaluado 30 estaciones BP ubicadas en 6 estados de la República Mexicana, de las cuales 22 son DODO, con el objetivo de medir el cumplimiento de atención al cliente mediante la forma de pago BP FLEET. La escala utilizada es de 0% a 100%, donde 100% significa que se cumplieron con todas las variables evaluadas y 0% que no se cumplió con ninguna variable evaluada.

- Se marcarán en color rojo los niveles de cumplimiento menores a **79.99%**
- Se marcarán en color amarillo los resultados de **80% a 89.99%**
- Se marcarán en color verde **90% a 100%**.

Distribución Por Estado.

BP *fleet*

- Puebla.
- Hidalgo.
- México.
- Tlaxcala.

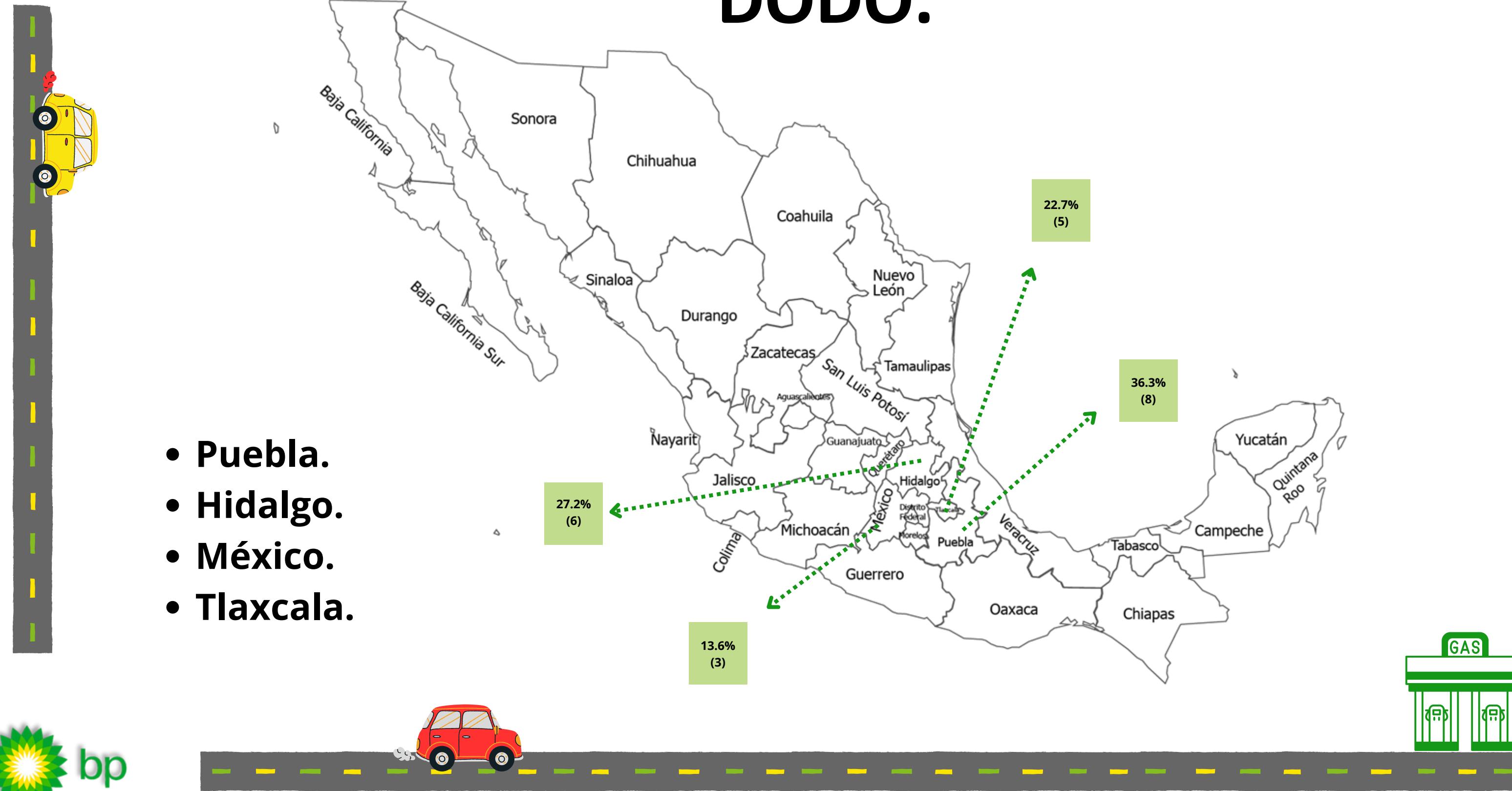


SIGMATE
Research

Distribución Por Estado DODO.

BP *fleet*

- Puebla.
- Hidalgo.
- México.
- Tlaxcala.



SIGMATE
Research



Ranking Bimestral Ene-Feb.



| Estaciones | % |
|----------------------|-----|
| Almoloya | 100 |
| Bicentenario | 100 |
| Camino Al Batan | 100 |
| Huasca | 100 |
| Periférico Ecológico | 100 |

- 16 estaciones obtuvieron un puntaje de cumplimiento mayor al 80%. Solamente 6 sucursales obtuvieron el 100% en su desempeño durante el bimestre Noviembre-Diciembre a nivel general.



| Estaciones | % |
|----------------|----|
| Chapultepec | 57 |
| Melchor Ocampo | 57 |
| Zinacantepec | 57 |
| Pantzingo | 29 |
| Tepetitla | 29 |



Ranking Bimestral Ranking Ene-Feb. DODO.



| Estaciones | % |
|---------------|-----|
| Bicenteneraio | 100 |
| Huasca | 100 |
| Arenal | 86 |



| Estaciones | % |
|-------------|----|
| Zinacatepec | 57 |
| Pantzingo | 29 |
| Tepetitla | 29 |





Variables Servicio General.

BP fleet

| | Ene-Feb | Mar-Abr | May-Jun | Jul-Ago | Sep-Oct | Nov-Dic |
|--|---------|---------|---------|---------|---------|---------|
| Promedio servicio | 78 | | | | | |
| ¿El vendedor preguntó la forma de pago? (Mencionar que se hará el pago con BPfleet) | 24 | | | | | |
| ¿El vendedor tenía conocimiento sobre el método de pago BPfleet? | 69 | | | | | |
| ¿El vendedor tenía la terminal correcta para hacer el cobro? (Justificar en la sección de comentarios si el operador tuvo que ir a buscarla) | 90 | | | | | |
| ¿El vendedor consultó el saldo en su tarjeta BPfleet? (Preguntar cuánto saldo tiene la tarjeta) | 79 | | | | | |
| ¿Omitieron ofrecer factura? (No debería de ofrecer factura, debido a que el método de pago BPfleet no se puede facturar) | 90 | | | | | |
| ¿Te entregaron el ticket impreso? | 100 | | | | | |
| ¿El cobro se realizó con éxito? | 93 | | | | | |



Variables Servicio General DODO.

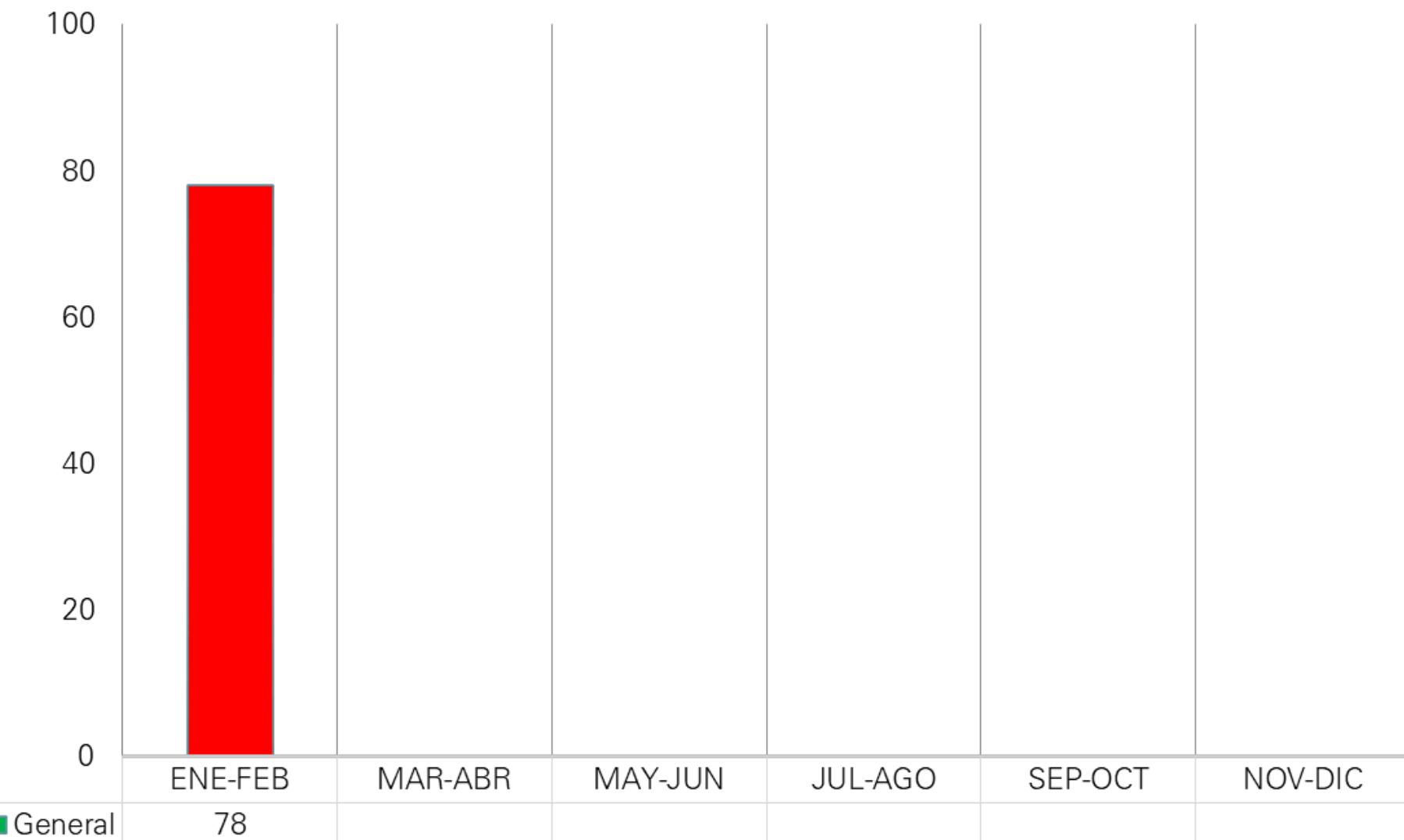
BP fleet

| | Ene-Feb | Mar-Abr | May-Jun | Jul-Ago | Sep-Oct | Nov-Dic |
|--|---------|---------|---------|---------|---------|---------|
| Promedio servicio | 75 | | | | | |
| ¿El vendedor preguntó la forma de pago? (Mencionar que se hará el pago con BPfleet) | 10 | | | | | |
| ¿El vendedor tenía conocimiento sobre el método de pago BPfleet? | 62 | | | | | |
| ¿El vendedor tenía la terminal correcta para hacer el cobro? (Justificar en la sección de comentarios si el operador tuvo que ir a buscarla) | 90 | 90 | | | | |
| ¿El vendedor consultó el saldo en su tarjeta BPfleet? (Preguntar cuánto saldo tiene la tarjeta) | 76 | | | | | |
| ¿Omitieron ofrecer factura? (No debería de ofrecer factura, debido a que el método de pago BPfleet no se puede facturar) | 95 | | | | | |
| ¿Te entregaron el ticket impreso? | 100 | | | | | |
| ¿El cobro se realizó con éxito? | 90 | | | | | |

Cumplimiento General Bimestral



BPfleet en su primera evaluación bimestral del 2025, promedió un **78%** en su rendimiento general, principalmente porque los operadores no tenían el conocimiento suficiente sobre el proceso de cobro.

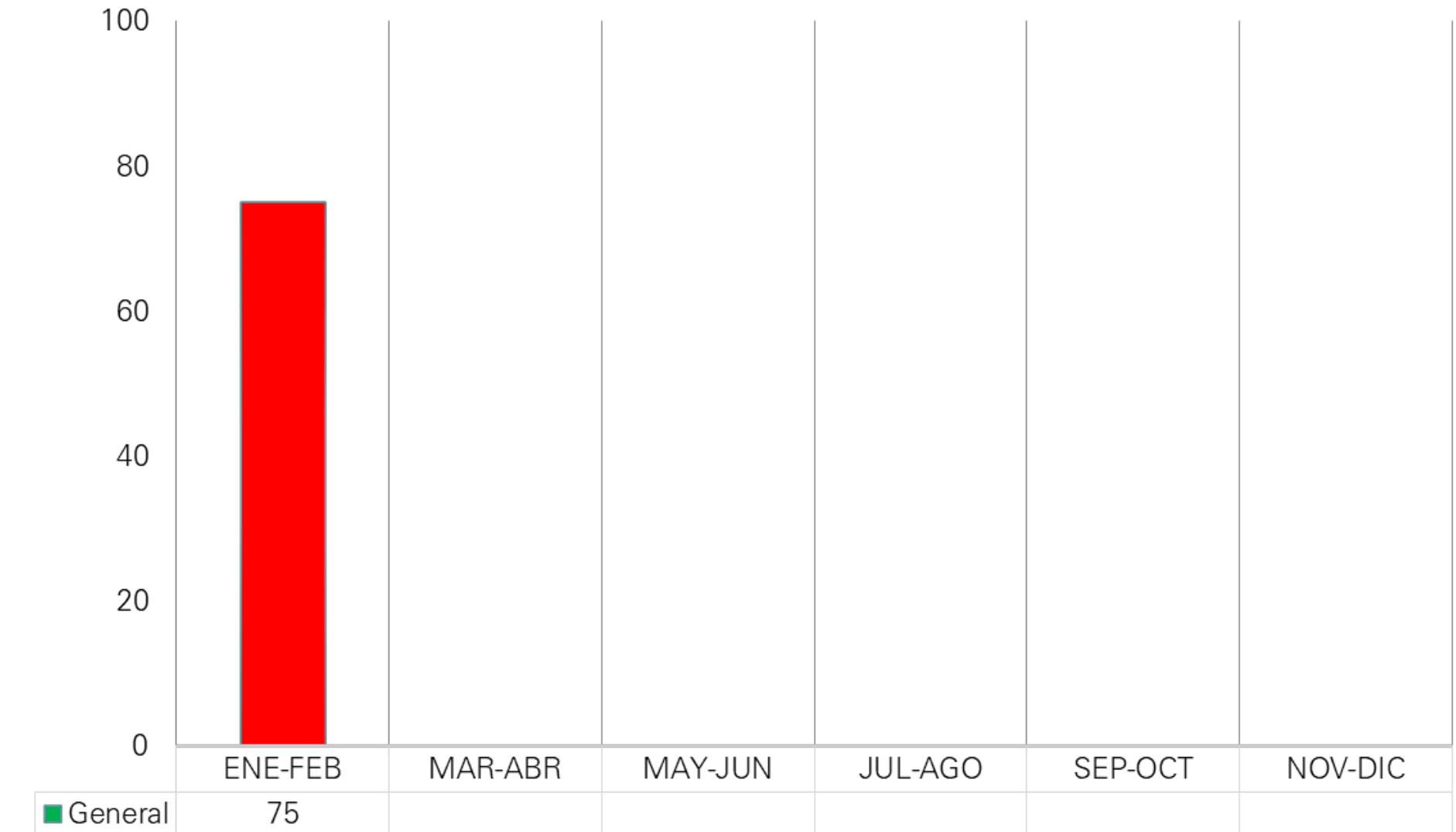


Cumplimiento General Bimestral

DODO



DODO en su primera evaluación bimestral obtuvo un **75%**, debido a que los empleados no tenían el conocimiento suficiente a la hora de hacer el proceso de cobro.

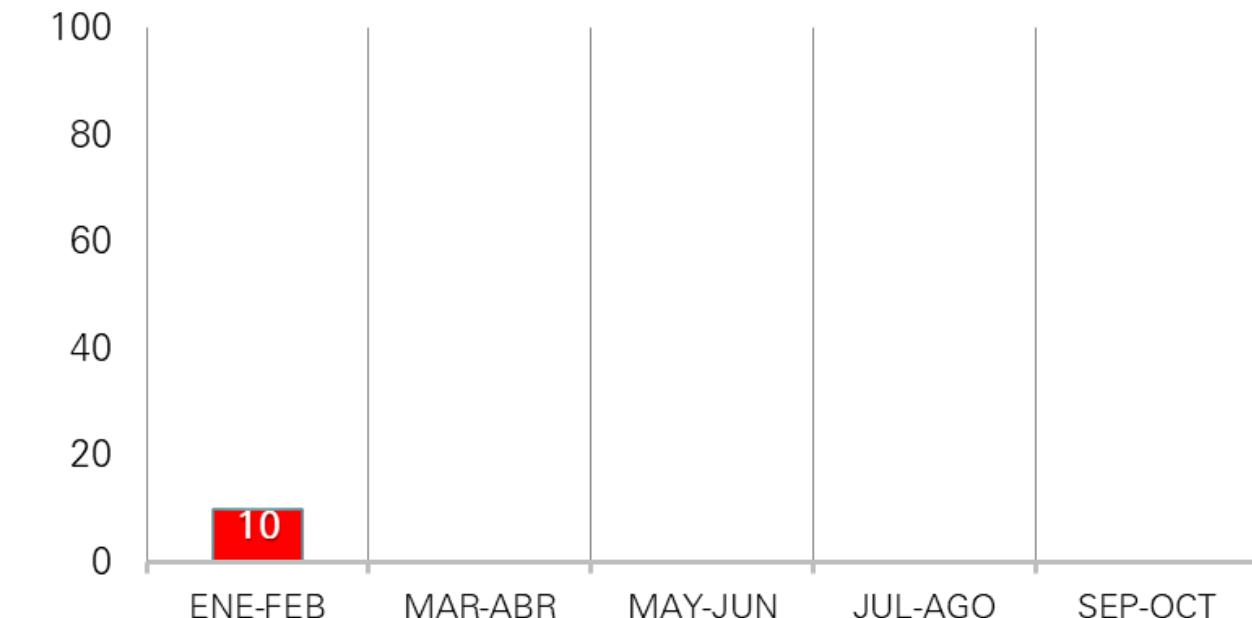
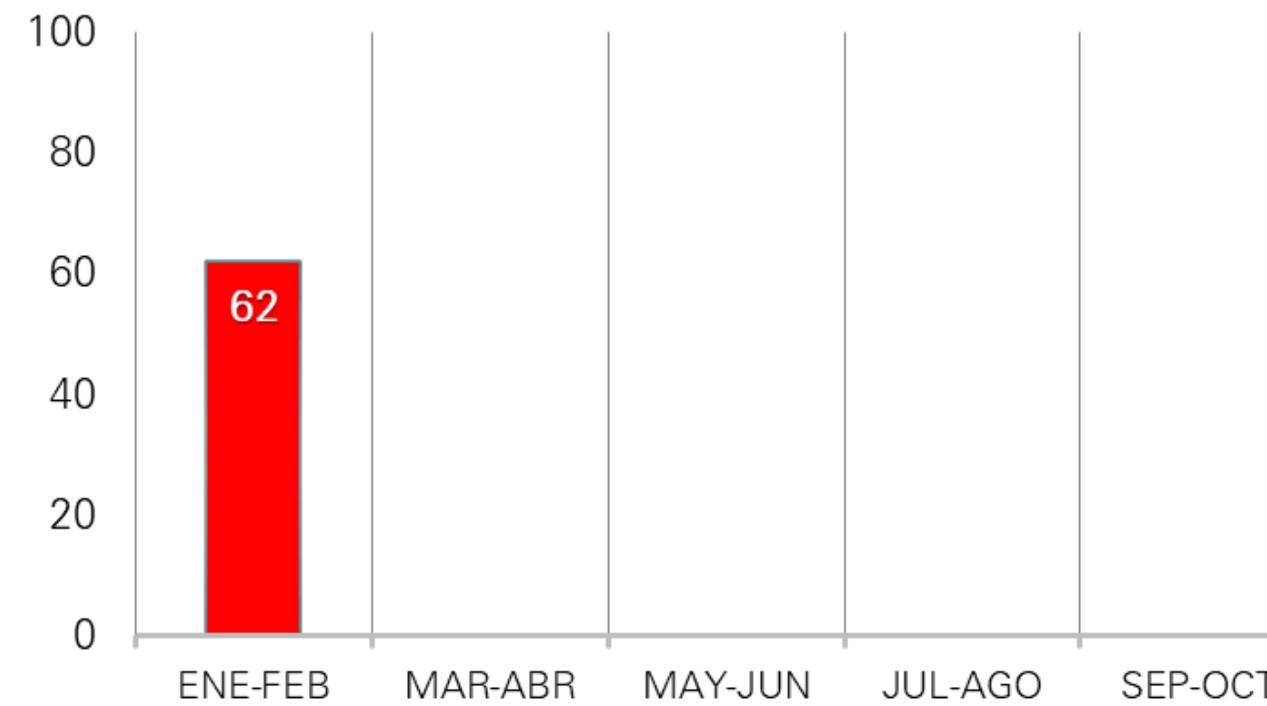




10%

De las **21** estaciones **DODO** evaluadas, solo en dos de ellas los empleados preguntaron la forma de pago.

- BP Huasca.
- BP Bicentenario.



Cumplimiento por área – CONOCIMIENTO METODO DE PAGO

Sucursales **DODO** evaluadas, en las que los operadores desconocían el método de cobro BPfleet:

- BP Tepetitla.
- BP Ajalpan.
- BP Zinacantepec.
- BP Atotonilco.
- BP Santiago.
- BP Apetitlan.
- BP Pantzingo.
- BP Parque Industrial Puebla 2000.

62%



Cumplimiento por área – ¿EL VENDEDOR TENÍA LA TERMINAL CORRECTA PARA HACER EL COBRO?

BP fleet

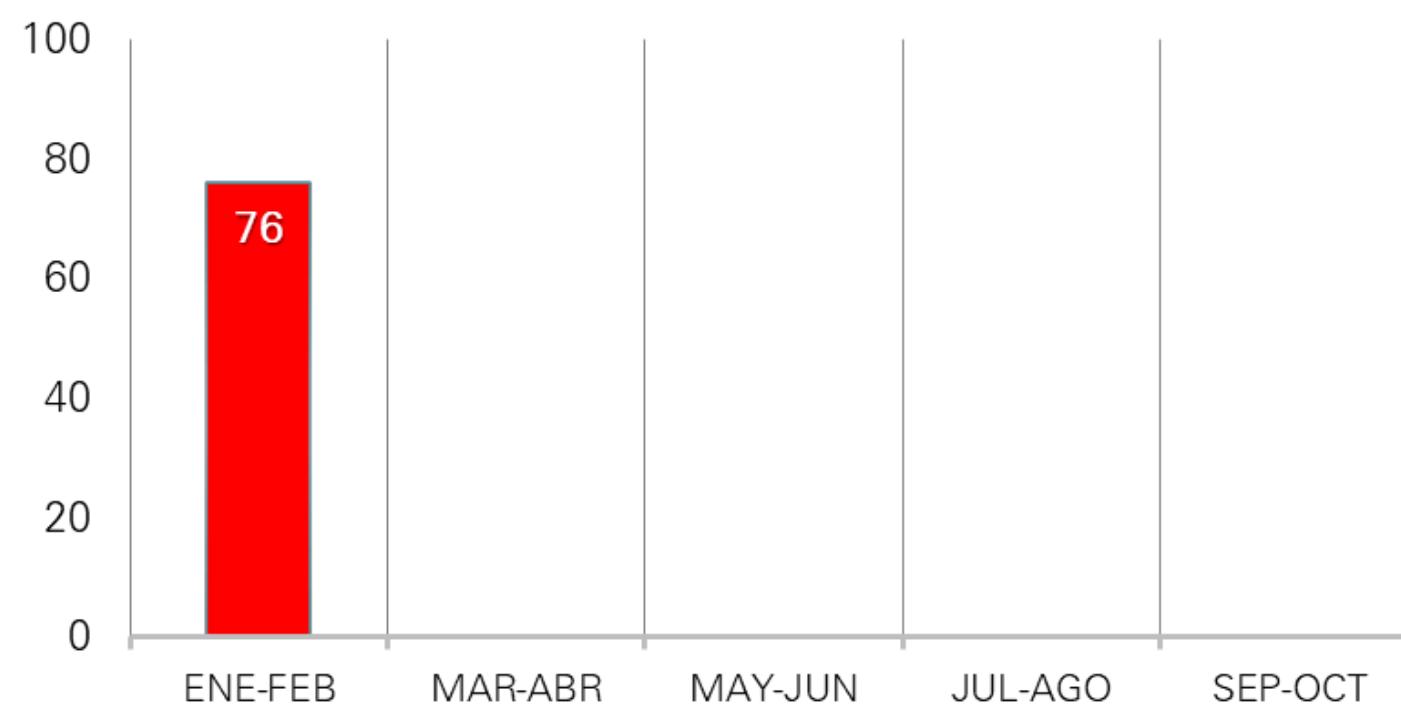
90%

En dos sucursales evaluadas no contaban con la terminal correcta para realizar el cobro por medio de BP Fleet

- BP Tepetitla.
- BP Pantzingo.



Cumplimiento por área – ¿EL VENDEDOR CONSULTÓ EL SALDO?



En **5** sucursales **DODO** evaluadas no consultaron el saldo de la tarjeta BP Fleet.

- BP Tepetitla.
- BP Zinacantepec.
- BP Pantzingo.
- BP Colonia Humboldt.
- BP Mineral.

76%



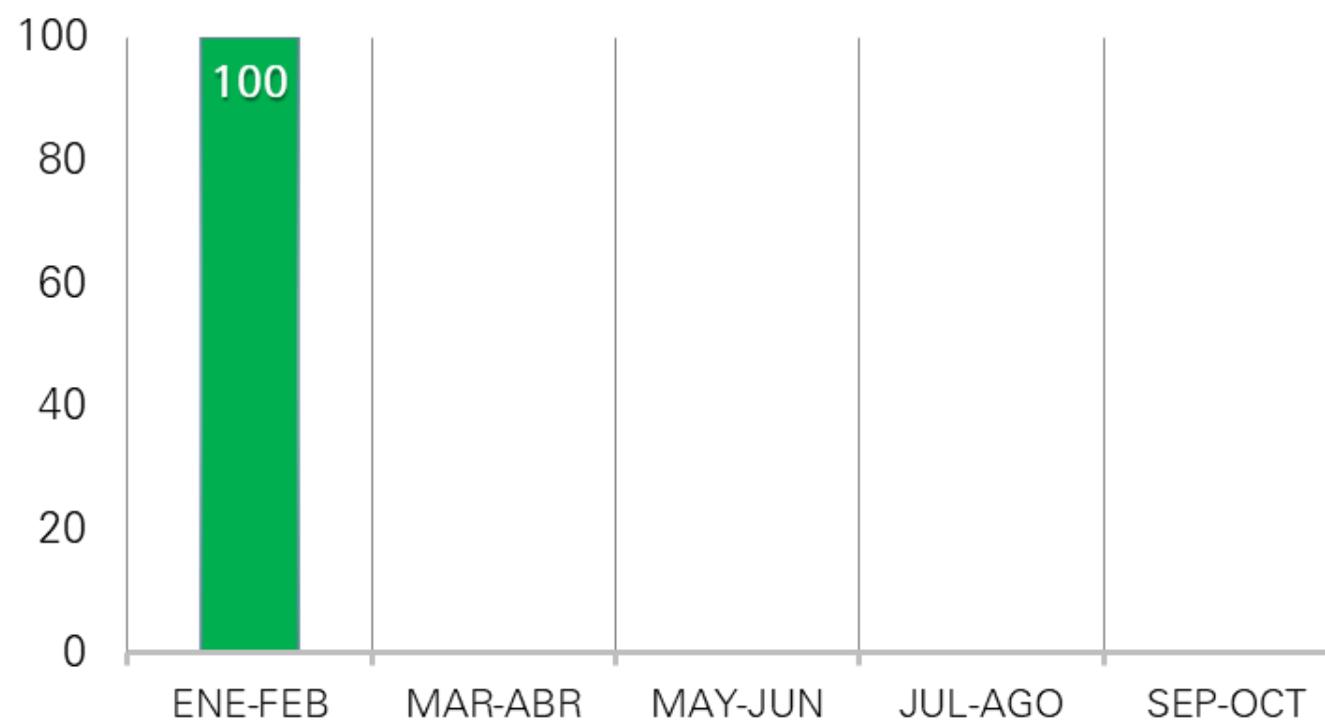
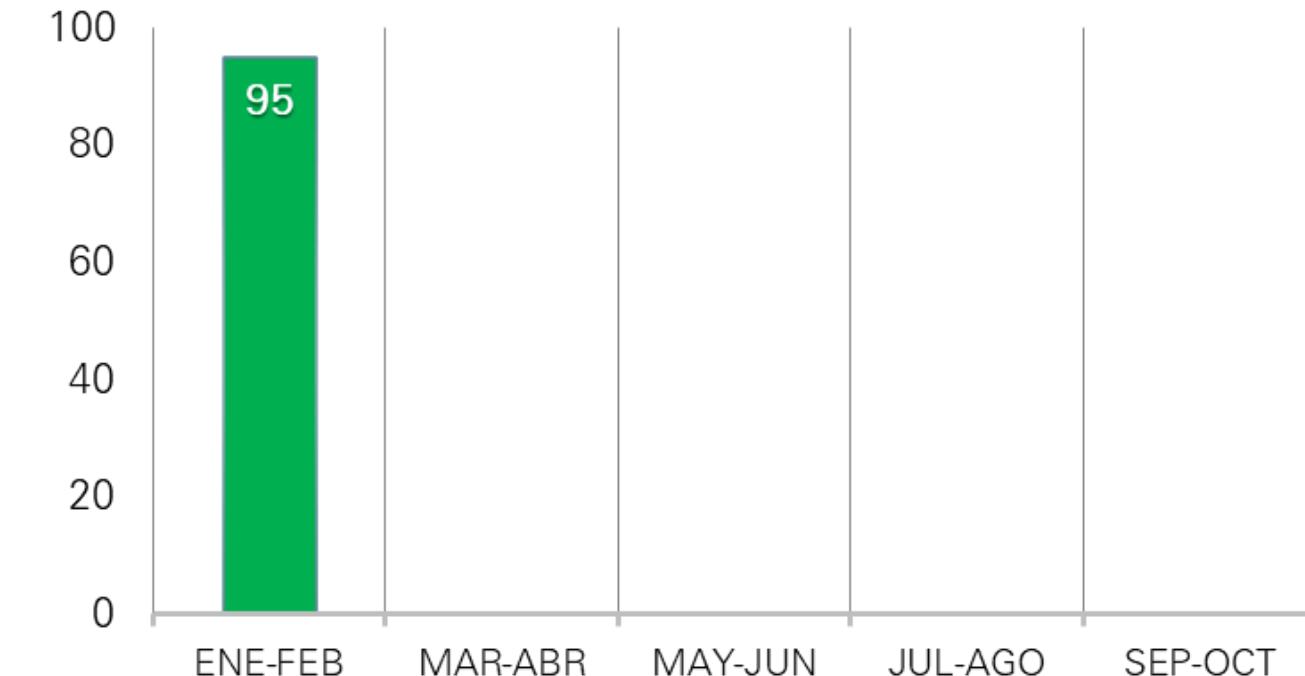
Cumplimiento por área – ¿OMITIÓ ENTREGAR FACTURA?

DODO

95%

En una de las estaciones el operador ofreció factura al cliente.

- BP Huapalcalli.



En todas las sucursales evaluadas se entregó el ticket impreso



100%

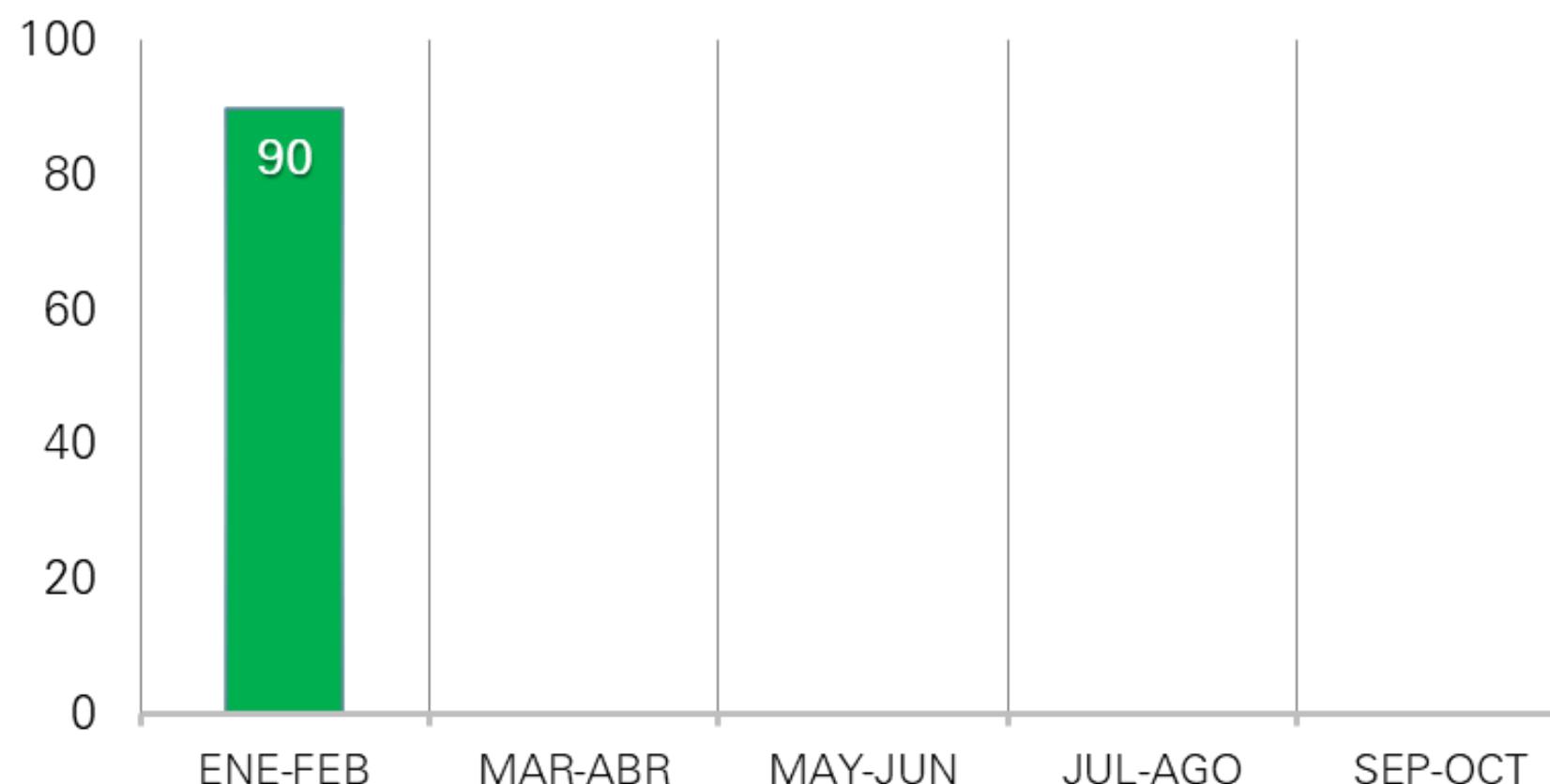


BP fleet

SIGMATE
Research

Cumplimiento por área ¿EL COBRO SE REALIZO CON EXITO?

90%



De las **21** sucursales **DODO** evaluadas, en **2** de ellas el pago no se realizó exitosamente. La razón principal fue que no contaban con la terminal correcta para hacer el cobro.

- BP Tepetitla.
- BP Pantzingo.

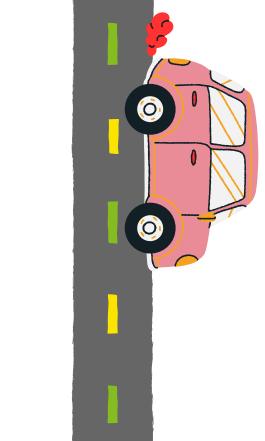




Hallazgos y conclusiones



- La variable **¿El vendedor preguntó la forma de pago?** obtuvo un **10%** en su cumplimiento en el primer bimestre del **2025**. ya que los operadores omitieron preguntar cuál sería el método de pago y se limitaban a esperar a que este se realizara.
- La variable **¿El vendedor consultó el saldo en su tarjeta BPfleet?** obtuvo un **76%** en su evaluación, debido a que los operadores omiten consultar el saldo a los shopper.
- La variable **“¿El vendedor tenía conocimiento sobre el método de pago BPfleet?”** obtuvo un **62%** en la evaluación enero-febrero. Esta es un área de oportunidad a mejorar si los operadores tuvieran mayor capacitación en esta modalidad de cobro.
- En la sucursal **BP Blvd Hermanos Serdán** no se pudo realizar la evaluación debido a que el empleado mencionó que era cambio de turno, y que las terminales las guardaban en la oficina para descargar la información.
- La estación **BP Colonia Humboldt** se encontraba cerrada porque en la sucursal no había sistema.



Hallazgos y conclusiones

- **5 de cada 21 clientes**, recomiendan capacitar al personal.
- **4 de cada 21 clientes**, consideran que el personal debe mejorar su actitud al momento de brindar el servicio.
- **1 de cada 21 clientes**, indican que el método de pago es muy tardado.

