

#	Actividad	Audiencia según rol en la estación de servicios	Dictado por...	Horas dictado	Descripción orientativa
1	SEGURIDAD INTEGRAL EN ESTACIONES	vendedores	UTN	4	Descripción: Cada práctica segura evita accidentes, derrames y daños, reduciendo costos por reparaciones, seguros y reclamos. Un entorno ordenado y protegido asegura continuidad operativa, disponibilidad de stock y cuidado de herramientas, mejorando la experiencia del cliente y la productividad en todos los sectores: Playa, Tienda y Boxes. La seguridad no sólo previene pérdidas, también proyecta una imagen confiable que atrae y fideliza. Impacto en rentabilidad: •Menos gastos por incidentes, reparaciones y desperdicios. •Mayor disponibilidad operativa y productividad en servicios. •Imagen segura y profesional que incrementa ventas y ticket promedio.
2	CONOCIMIENTOS DE PRODUCTOS (Combustibles, Lubricantes y Tiendas)	vendedores	UTN	4	Descripción: Dominar las características de combustibles, lubricantes y productos de tienda permite argumentar valor, seguridad y calidad, generando confianza y aumentando ventas. Un manejo correcto reduce pérdidas, reclamos y costos operativos, mientras que una preparación cuidada eleva la experiencia del cliente y potencia la fidelización.
3	COMUNICACIÓN EFECTIVA Y MANEJO DE SITUACIONES CONFLICTIVAS	vendedores	UTN	4	Descripción: Una comunicación efectiva reduce errores operativos y mejora la coordinación, evitando pérdidas y aumentando eficiencia. Resolver conflictos con profesionalismo evita pérdida de clientes y protege la reputación, asegurando ventas futuras. Impacto en rentabilidad: •Menos costos por errores y reclamos. •Mayor productividad del equipo. •Mejor clima laboral que retiene talento. •Mayor retención de clientes. •Imagen confiable que atrae nuevos consumidores.
4	VENTAS EN LA ESTACIÓN	vendedores	UTN	4	Descripción: Cada interacción es una oportunidad de venta. Capacitar en técnicas comerciales incrementa ingresos sin aumentar costos fijos. Impacto en rentabilidad: •Mayor ticket promedio. •Incremento en ventas cruzadas. •Más clientes fidelizados.
5	VENDEDOR INGRESANTE	vendedores	UTN	4	Actividad de onboarding al puesto como complemento al itinerario del vendedor inicial.
6	PROGRAMA LIDERAZGO QUE IMPULSA RESULTADOS	Mandos Medios	UTN y Referentes de YPF	40	Descripción: un programa diseñado para Mandos Medios de Estaciones de Servicio, creado para impulsar el liderazgo, la comunicación efectiva y la gestión comercial aplicada al negocio. Esta iniciativa acompaña a los mandos en la transformación de su rol: de lo operativo a lo estratégico, con impacto directo en la experiencia del cliente y en los resultados del negocio.
7	PROGRAMA ENTRENADORES - Potenciar el Rol	Entrenadores	UTN	6	Descripción: Formar entrenadores internos no es solo una acción educativa, es una estrategia de ahorro y generación de valor. Cada entrenador capacitado multiplica el conocimiento en la estación, reduciendo costos externos y acelerando la curva de aprendizaje del equipo. Esto se traduce en menos errores operativos, mayor productividad y mejor experiencia del cliente, lo que impacta en ventas y fidelización. Impacto en rentabilidad: •Reducción de costos de capacitación externa •Menos errores operativos y mayor productividad •Mejor experiencia del cliente •Optimización del tiempo •Competencias clave desarrolladas •Metodologías efectivas para adultos en contexto laboral. •Comunicación asertiva y apreciativa para influir positivamente. •Estrategias de feedback constructivo que mejoran desempeño.
9	GESTION DEL TALENTO	Operadores, Mandos Medios	UTN	4	Descripción: Un proceso de selección eficiente no solo asegura el talento adecuado, sino que reduce costos por rotación, evita errores operativos y mejora la productividad desde el primer día. Cada contratación acertada significa menos gastos en reemplazos y más valor agregado al negocio. Impacto en rentabilidad: •Menos costos por rotación. •Mayor productividad. •Optimización de recursos. •Mejor experiencia del cliente.