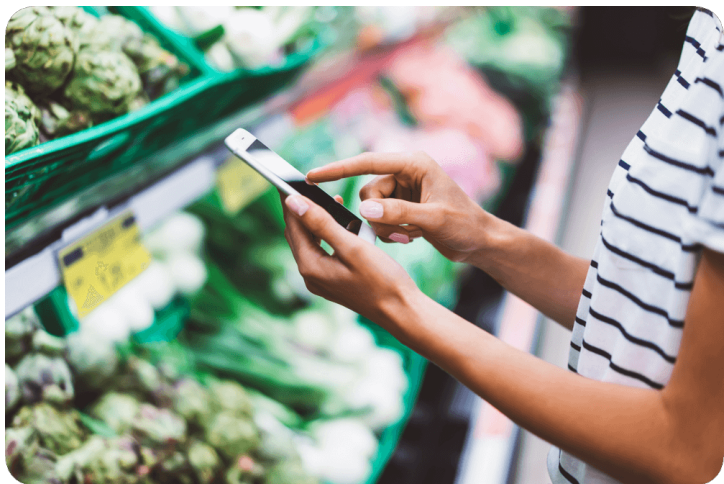


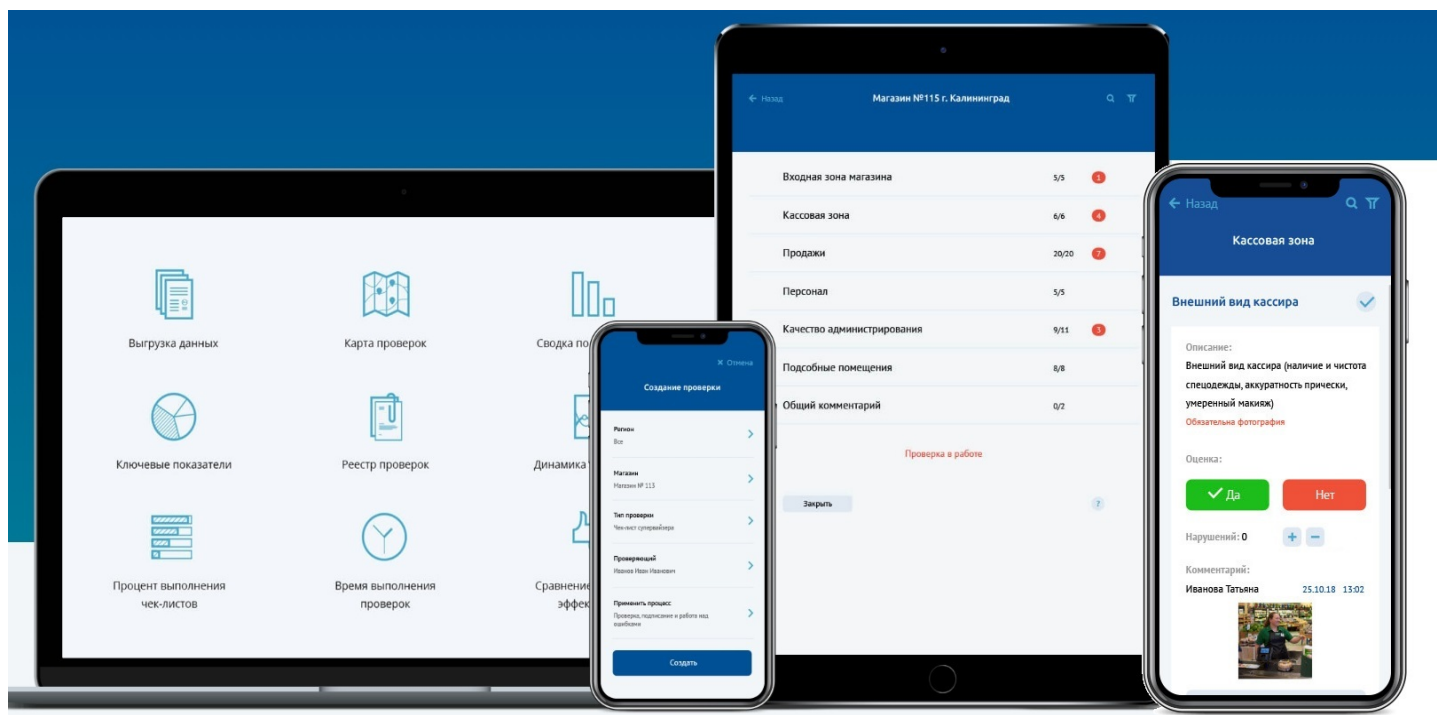


Чек-лист HR-службы сети продуктовых магазинов (дискаунтеров)

Доступно на платформе RETAILIQA

т. 8 800 250 33 28 info@retailiqa.ru

Электронные чек-листы, задачи, фотоотчеты, ML, BI-аналитика



* Преимущества использования RETAILIQA

Удобно

- * 10 базовых типов оценок
- * Конструктор чек-листов
- * Система весов и баллов
- * Web-отчеты для руководства
- * Акции и фотоотчеты
- * Push и email уведомления
- * Контроль сотрудников по геолокации
- * Образцы и фото примеры
- * Документы, файловые вложения
- * Аудио и видеозаписи
- * Повторный контроль нарушений
- * Ограничение прав пользователей
- * Свой смартфон или планшет
- * Поддержка iOS и Android
- * Автономный offline-режим работы

Выгодно

- * Защита от надзорных органов
- * Минимизация штрафов
- * Сокращение потерь
- * Экономия и оптимизация ФОТ
- * Контроль регламентов и стандартов
- * Адаптация и обучение персонала
- * Внедрение KPI и системы мотивации
- * Доступ для тайных покупателей
- * Выделенный личный кабинет
- * Бесплатный демо-доступ
- * Настройка системы «под ключ»
- * Доработки под Клиента
- * Интеграция с IT-системами Клиента
- * Брендинг интерфейса под Клиента
- * Новые модули и функционал

Эффективно

- * Замена бумаги, мессенджеров, эл.таблиц
- * Ускорение сбора данных
- * Снижение временных затрат
- * Повышение качества работы
- * Проверки, задачи, планирование
- * Формирование претензий
- * Работа над ошибками
- * Выявление неочевидных проблем
- * Быстрая обратная связь
- * Доступ для сервисных служб, аутсорсеров
- * Сценарии и процессы аудитов
- * Облачное хранение данных
- * Доступ к данным по API
- * Успешные кейсы внедрений
- * Экспертиза и лучшие практики работы

Чек-лист HR-службы сети продуктовых магазинов (дискаунтеров)

ЗАПОЛНЯЕТСЯ АУДИТОРОМ ПЕРЕД НАЧАЛОМ ПРОВЕРКИ	
Объект проверки:	
Адрес:	
Дата проверки:	
Время проверки:	
Дата предыдущей проверки:	
Объект посещен по геолокации *:	
Проверяющий / Аудитор:	
Супервайзер / Куратор / ТУ:	
Директор / Управляющий / Заведующий:	
Сотрудники на смене (ответственные):	
Примечание:	

* Будет доступно в RETAILIQA

ЗАПОЛНЯЕТСЯ АУДИТОРОМ ПОСЛЕ ЗАВЕРШЕНИЯ ПРОВЕРКИ	
Дата завершения проверки:	
Время завершения проверки:	
Выявлено нарушений:	
Поставлено задач *:	
Общий % выполнения чек-листа *:	
Общая сумма штрафа *:	
Нарушения из предыдущей проверки *:	
Замечания к устранению:	

* Будет доступно в RETAILIQA

БЛОК 1. ОБЩЕЕ СОСТОЯНИЕ МАГАЗИНА

Критерий проверки	Оценка	Комментарий	Срок устр.
1.1 Входная группа и прилегающая территория содержатся в образцовом порядке: отсутствует мусор, фасад здания и входные двери чистые			
1.2 В зимний период обеспечена безопасность: ступени обработаны против скольжения, отсутствуют снежные заносы и наледь по всему периметру магазина, кровля очищена от сосулек			
1.3 Урны около магазина поддерживаются в чистом состоянии, мусором не переполнены			
1.4 Камеры хранения (сумочные) функционируют исправно, внутренние и внешние поверхности чистые, ключи в каждой свободной ячейке имеются в наличии			
1.5 Напольные покрытия в торговом зале чистые, без разводов и мусора			
1.6 Проходы свободны для перемещения покупателей, размещенные в проходах товары и торговое оборудование (поддоны, корзины, тележки) не создают помех для доступа к товару			
1.7 Покупательские корзины и тележки представлены в достаточном количестве, технически исправны и содержатся в чистоте			
1.8 Все ценники в торговом зале хорошо читаемы, не имеют деформаций и загрязнений			
1.9 На стеллажах и витринах торгового зала отсутствуют следы пыли и загрязнений			
1.10 Складские помещения и зона возврата товара содержатся в идеальном порядке: товар размещен системно, отсутствуют посторонние (неприятные) запахи			
1.11 Помещения для сотрудников (комнаты отдыха, подсобки, санузлы) содержатся в чистоте, отсутствуют неприятные запахи			
1.12 Информационный уголок для персонала в подсобных помещениях актуализирован: содержит месячный план, процент выполнения, стратегические цели на месяц/полугодие/год, информацию о сроках годности продукции, поздравления именинникам			
1.13 Информационный стенд полностью заполнен и оформлен в соответствии с корпоративными стандартами			
1.14 В торговой точке размещены утвержденные рекрутинговые материалы и корпоративная атрибутика: плакаты А3 с миссией и ценностями, плакаты А3 по подбору персонала, объявления формата А4 об открытых вакансиях, стикеры формата А5 на камерах хранения. Все материалы расположены в утвержденных локациях (включая входную группу)			

БЛОК 2. КАЧЕСТВО ПРЕДЛАГАЕМОГО АССОРТИМЕНТА

Критерий проверки	Оценка	Комментарий	Срок устр.
--------------------------	---------------	--------------------	-------------------

2.1 Ассортимент представленной продукции соответствует стандартам качества: соблюдены сроки годности, товар пригоден к употреблению и имеет презентабельный (товарный) вид			
2.2 Хлебобулочные изделия и выпечка собственного производства обладают "свежим" и "аппетитным" товарным видом и приятным ароматом			
2.3 Готовые салаты в гастрономическом отделе не заветренные, с аппетитным запахом			
БЛОК 3. ОЦЕНКА ПРОДАВЦОВ ТОРГОВОГО ЗАЛА			
Критерий проверки	Оценка	Комментарий	Срок устр.
3.1 Внешний вид сотрудников торгового зала соответствует регламенту: форменная одежда, бейдж, закрытая обувь, головной убор. Форма чистая, общий вид опрятный			
3.2 Персонал торгового зала сфокусирован на рабочих задачах, не отвлекается на личные разговоры и телефонные звонки			
3.3 Сотрудник торгового зала легко доступен для консультации: время ожидания помощи не превышает 3 минут			
3.4 При обращении покупателя сотрудник торгового зала прерывает вспомогательные операции (фасовку, выкладку, уборку), приветствует клиента и демонстрирует готовность помочь			
3.5 Сотрудник торгового зала инициирует общение с покупателем, приветствует, устанавливая контакт			
3.6 Персонал торгового зала демонстрирует вежливость и доброжелательность			
3.7 При наличии у покупателя двух и более товаров в руках сотрудник предлагает корзину			
3.8 При отсутствии запрашиваемого товара сотрудник фиксирует потребность и предлагает альтернативные варианты (замены)			
3.9 Сотрудник торгового зала предлагает товары с учетом потребностей и предпочтений покупателя			
3.10 Сотрудник компетентно отвечает на вопросы, предоставляет полную информацию о товаре			
3.11 Персонал изъясняется грамотно, избегает профессионального жаргона и сленга, разъясняет специализированные термины			
3.12 При возникновении возражений сотрудник предоставляет дополнительные аргументы, внимательно выслушивает позицию покупателя без споров			
3.13 Сотрудник информирует о действующих акционных предложениях			
3.14 Продавец работает над расширением чека, предлагая покупателю сопутствующие товары к выбранной покупке			
3.15 По завершении обслуживания продавец благодарит за покупку или вежливо завершает диалог ("Всего доброго", "Ждем вас снова", "Рады были помочь")			

3.16 Сотрудник понимает систему мотивации: ее составляющую, зависимость от показателей KPI и способы влияния на итоговый результат			
3.17 Сотрудники знают перечни товаров первой цены (ТПЦ), шок-цены и правила оформления			
3.18 Сотрудник хорошо знаком с миссией и историей нашей Компании			
3.19 Персонал понимает и разделяет корпоративные ценности и может объяснить их личную значимость для себя			
3.20 Сотрудник может рассказать о содержании последней пятиминутки (общего собрания)			
БЛОК 4. ОЦЕНКА СОТРУДНИКОВ ОТДЕЛА ГАСТРОНОМИИ			
Критерий проверки	Оценка	Комментарий	Срок устр.
4.1 Рабочая зона гастрономического отдела содержится в чистоте, за прилавком отсутствуют посторонние предметы			
4.2 Внешний вид соответствует стандартам: форменная одежда, бейдж, закрытая обувь, головной убор. Форма чистая, внешний вид опрятный и аккуратный			
4.3 Персонал гастрономического отдела сконцентрирован на рабочих задачах, не занимается личными делами и не ведет беседы на отвлеченные темы по телефону			
4.4 При отсутствии продавцов в отделе время ожидания их появления фиксируется аудитором			
4.5 При занятости всех продавцов обслуживанием, в случае попытки привлечения их внимания, один из них реагирует на обращение фразой: "Простите, я сейчас занят обслуживанием другого покупателя. Как только я освобожусь - сразу подойду"			
4.6 При обращении покупателя сотрудник прерывает вспомогательные операции (выкладка, фасовка, уборка, другое), приветствует и демонстрирует готовность помочь			
4.7 Продавец отдела приветствует покупателя и устанавливает контакт			
4.8 В процессе обслуживания покупателей сотрудник демонстрирует вежливость и доброжелательность			
4.9 Продавец выявляет потребности через открытые и альтернативные вопросы			
4.10 При отсутствии товара продавец фиксирует спрос и предлагает альтернативные варианты (подходящие замены)			
4.11 Продавец подбирает товары с учетом высказанных пожеланий и потребностей покупателя			
4.12 Продавец компетентно презентует продукцию (знает состав, особенности приготовления)			
4.13 Персонал изъясняется грамотно, доходчивым языком разъясняет сложные и непонятные термины, избегает жаргонных фраз и профессионального сленга			
4.14 Продавец работает над расширением среднего чека, предлагая сопутствующие товары к покупке			

4.15 Сотрудник информирует покупателей об акционных предложениях в отделе			
4.16 При возражениях продавец приводит аргументы, внимательно выслушивает покупателя без споров			
4.17 По завершении обслуживания продавец благодарит за покупку или вежливо завершает диалог ("Всего доброго", "Ждем вас снова", "Рады были помочь")			
4.18 Сотрудник понимает из чего складывается его система мотивации: составляющую дохода, зависимость от показателей КРІ и способы влияния			
4.19 Продавец отдела знает миссию компании и хорошо ориентируется в ее истории			
4.20 Персонал понимает и разделяют корпоративные ценности и их личную значимость для себя			
4.21 Сотрудник может рассказать о содержании последней пятиминутки (общего собрания)			

БЛОК 5. ОЦЕНКА РАБОТЫ ПРОДАВЦОВ-КАССИРОВ

Критерий проверки	Оценка	Комментарий	Срок устр.
5.1 Кассиры сфокусированы на рабочих процессах, не отвлекаются на личные дела и не беседуют по телефону на отвлеченные темы.			
5.2 Внешний вид кассиров соответствует корпоративным стандартам: форменная одежда, бейдж, закрытая обувь, головной убор. Форма чистая, вид опрятный и аккуратный			
5.3 Кассир приветствует покупателя и устанавливает контакт			
5.4 Кассир демонстрирует вежливость и доброжелательность			
5.5 В очереди на кассе находится не более 3 человек (включая обслуживаемого покупателя)			
5.6 Обслуживание на кассе осуществляется оперативно			
5.7 Кассовая зона содержится в надлежащем состоянии, личные вещи кассира отсутствуют			
5.8 Кассир информирует о действующих акциях при расчете			
5.9 Кассир уточняет у покупателя наличие дисконтной карты			
5.10 Кассир спрашивает об участии в программе лояльности "СберСпасибо"			
5.11 Кассир предлагает пакет для упаковки товаров			
5.12 Кассир осуществляет пересчет и озвучивает сумму, полученную от покупателя			
5.13 Кассир осуществляет пересчет и озвучивает сумму сдачи			
5.14 При отсутствии очереди кассир дополнительно упаковывает товар			
5.15 По завершении расчета кассир благодарит за покупателя за покупку и приглашает посетить магазин снова			

5.16 Кассир понимает устройство своей системы мотивации: структура, зависимость от выполнения показателей КРІ и способы влияния			
5.17 Кассир хорошо знает миссию и историю нашей Компании			
5.18 Кассир понимает и разделяет корпоративные ценности и их личную значимость для себя			
5.19 Кассир может рассказать о содержании последней пятиминутки (общего собрания)			
БЛОК 6. ОЦЕНКА РАБОТЫ НОВИЧКОВ-СТАЖЕРОВ			
Критерий проверки	Оценка	Комментарий	Срок устр.
6.1 Новички-стажеры в период адаптации понимают конечные цели испытательного срока			
6.2 Новички-стажеры знают ФИО своего наставника-куратора			
6.3 Новички-стажеры понимают свою систему мотивации: из чего она складывается, от каких показателей зависит и способы ее увеличения			
6.4 Новички-стажеры знают миссию Компании и ориентируются в ее истории			
6.5 Новички-стажеры понимают и разделяют корпоративные ценности Компании			
6.6 Новички-стажеры могут рассказать о содержании последней пятиминутки (общего собрания)			
БЛОК 7. ОЦЕНКА РАБОТЫ УПРАВЛЕНЦЕВ МАГАЗИНА			
Критерий проверки	Оценка	Комментарий	Срок устр.
7.1 Управленческий персонал знает плановые и фактические показатели выручки за месяц и предыдущий день, процент выполнения КРІ			
7.2 Руководящий состав владеет информацией об оборачиваемости товаров в магазине			
7.3 Руководство знает показатель среднего чека по торговой точке			
7.4 Управленческий состав осведомлен о последних результатах проверки тайным покупателем, знает проблемные зоны и моменты, где работа магазина конкретно "проседает"			
7.5 Управленцы знают перечни ТПЦ, позиции шок-цен, QWI-маячки и правила оформления			
7.6 Руководящий состав знает инструменты влияния на ключевые показатели КРІ магазина			
7.7 Управленцы владеют информацией о количестве новых сотрудников (стажеров) в торговой точке			
7.8 Руководство магазина знает систему мотивации для себя и линейного персонала			
7.9 Пятиминутки проводятся в ежедневном порядке. Персонал может рассказать о содержании последнего собрания.			
7.10 Руководящий состав регулярно изучает корпоративную инфорассылку, знает все последние новости и изменения в компании			

7.11 Управленцы умеют работать с электронными чек-листами открытия/закрытия в Ритейлике, хорошо ориентируются в возможностях программы.			
7.12 Управленцы уверенно работают в корпоративном портале компании: понимают функционал, структуру каталогов, расположение ключевых документов. Умеют работать с корпоративной базой знаний.			
7.13 Персонал компетентен в работе с ПК и электронной почтой на уровне уверенного пользователя: соблюдает стандарты ведения деловой переписки, использует календарь встреч			

Суть чек-листа: это инструмент для оценки работы различных категорий сотрудников и общего состояния продуктового магазина (супермаркета). Чек-лист включает перечень критериев, которые помогают систематизировать проверку работы управленческого состава, продавцов, а также состояния торговой точки.

Для чего может использоваться:

- X для оценки компетенций и знаний управленческого состава (знание KPI, системы мотивации, инструментов влияния на показатели магазина, умение работать с электронными чек-листами, корпоративной почтой и порталом);
- X для проверки знаний и понимания ценностей компании, системы мотивации и информации о последних собраниях у продавцов (кассиров, сотрудников отдела гастрономии, продавцов торгового зала);
- X для контроля общего состояния магазина (информационный уголок для персонала, состояние покупательских тележек и корзин, ценников, торгового зала, сумочных и т. д.);
- X для оценки качества продукции и соответствия ассортимента стандартам.

На что направлен:

- X на оценку профессиональных знаний и навыков сотрудников;
- X на проверку соблюдения корпоративных стандартов и процедур;
- X на контроль общего состояния торговой точки и качества предлагаемого ассортимента;
- X на выявление проблемных зон в работе магазина и сотрудников;
- X на обеспечение информированности персонала о важных новостях и изменениях в компании.

Выгоды и преимущества для аудитора:

- X стандартизация процесса проверки и уменьшение вероятности пропуска важных аспектов;
- X экономия времени за счёт чёткой структуры и последовательности проверок;
- X получение систематизированной информации о работе магазина и персонала;
- X возможность объективно оценить состояние торговой точки и работу сотрудников.

Выгоды и преимущества для компании:

- X повышение профессионального уровня сотрудников и качества их работы;
- X обеспечение соблюдения корпоративных стандартов и процедур;
- X своевременное выявление и устранение проблем в работе магазина;
- X улучшение общего состояния торговой точки и уровня обслуживания покупателей;
- X повышение удовлетворённости покупателей и лояльности к магазину;
- X оптимизация рабочих процессов и повышение эффективности работы магазина.