

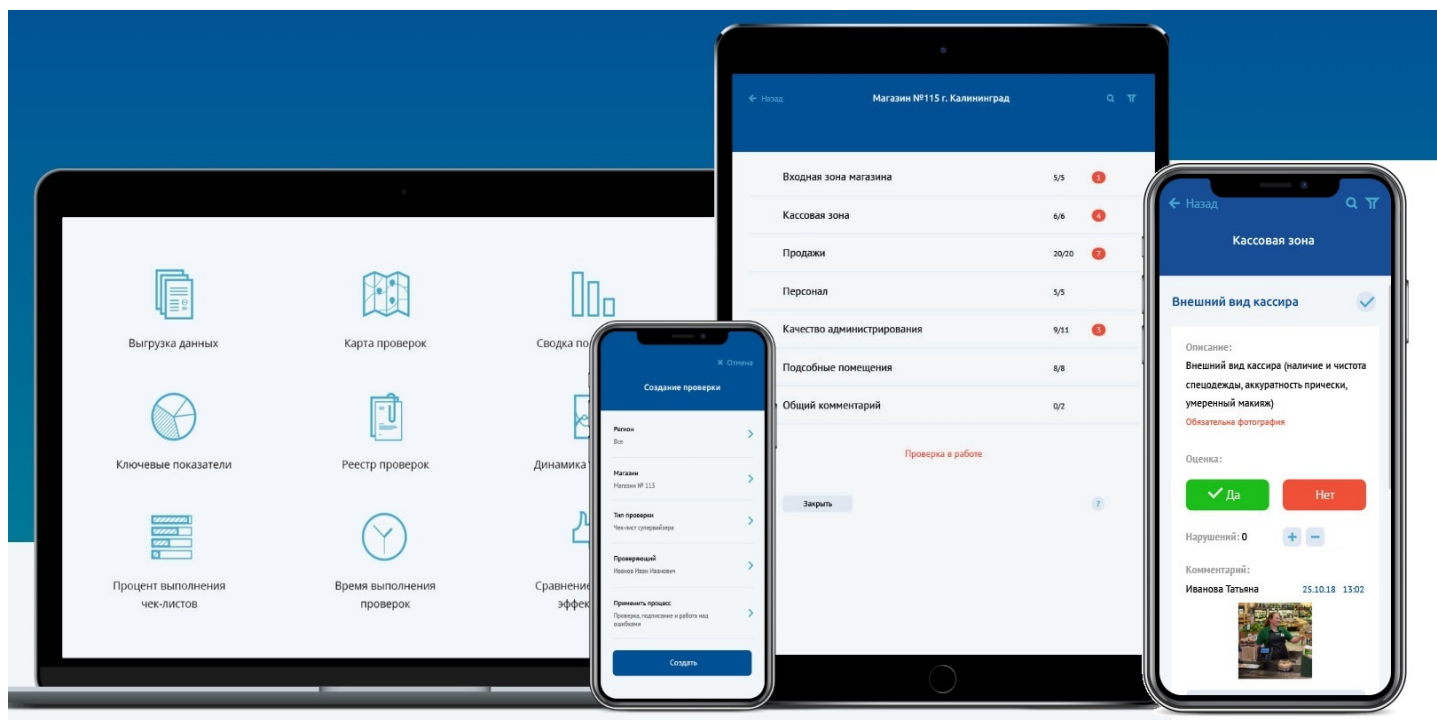


Чек-лист анкета тайного гостя кулинарии

Доступно на платформе RETAILQA

т. 8 800 250 33 28 info@retailqa.ru

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



* Преимущества использования RETAILQA

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 анкета тайного гостя кулинарии

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 RETAILIQА

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 RETAILIQА

БЛОК 1. ТОРГОВАЯ ТОЧКА

<i>Критерий проверки</i>	<i>Оценка</i>	<i>Комментарий</i>	<i>Срок устр.</i>
1.1 Название/адрес торговой точки			

БЛОК 2. СОТРУДНИК

<i>Критерий проверки</i>	<i>Оценка</i>	<i>Комментарий</i>	<i>Срок устр.</i>
2.1 Визуальная оценка сотрудника: форменная одежда, наличие одетого фирменного бейджа с именем, макияж, прическа, улыбка, настроение.			
2.2 Вербальная оценка эмоциональной реакции при входе в торговую точку кулинарии.			

БЛОК 3. УСТАНОВЛЕНИЕ КОНТАКТА

<i>Критерий проверки</i>	<i>Оценка</i>	<i>Комментарий</i>	<i>Срок устр.</i>
3.1 Какой был взгляд?			
3.2 Какие были произнесены слова приветствия?			
3.3 Была ли улыбка? Искренность/натяннутость улыбки.			

БЛОК 4. ВЫЯВЛЕНИЕ ПОТРЕБНОСТЕЙ, ПРЕЗЕНТАЦИЯ, ДОПРОДАЖА

<i>Критерий проверки</i>	<i>Оценка</i>	<i>Комментарий</i>	<i>Срок устр.</i>
4.1 Были ли заданы уточняющие вопросы при приеме заказа?			
4.2 Были ли предложены альтернативные варианты?			
4.3 Каким образом было озвучено предложение?			
4.4 Были ли предложены сопутствующие позиции для расширения чека?			
4.5 Что именно было предложено?			

БЛОК 5. РАСЧЕТ ПОКУПКИ

<i>Критерий проверки</i>	<i>Оценка</i>	<i>Комментарий</i>	<i>Срок устр.</i>
5.1 Проговаривал ли продавец-кассир состав заказа?			
5.2 Спрашивал ли продавец про наличие бонусной карты?			
5.3 Озвучил ли продавец сумму покупки?			
5.4 Озвучил ли продавец сумму принятых от вас денежных средств?			
5.5 Озвучил ли продавец сумму положенной сдачи?			
5.6 Выдал ли продавец чек и сдачу?			
5.7 Попрощался с улыбкой?			
5.8 Какие были произнесены слова при прощании? Было ли озвучено предложение посетить кулинарию снова?			

БЛОК 6. ОБЩАЯ АТМОСФЕРА В ТТ

<i>Критерий проверки</i>	<i>Оценка</i>	<i>Комментарий</i>	<i>Срок устр.</i>
6.1 Какое количество гостей-покупателей помимо вас было в торговом зале?			
6.2 Какая в торговом зале царила атмосфера на ваш субъективный взгляд?			

БЛОК 7. ДЕГУСТАЦИЯ БЛЮДА №1

<i>Критерий проверки</i>	<i>Оценка</i>	<i>Комментарий</i>	<i>Срок устр.</i>
7.1 Название			
7.2 Внешний вид			
7.3 Вкусовые ощущения			

БЛОК 8. ДЕГУСТАЦИЯ БЛЮДА №2

<i>Критерий проверки</i>	<i>Оценка</i>	<i>Комментарий</i>	<i>Срок устр.</i>
8.1 Название			
8.2 Внешний вид			

8.3 Вкусовые ощущения			
БЛОК 9. ДЕГУСТАЦИЯ БЛЮДА №3			
<i>Критерий проверки</i>	<i>Оценка</i>	<i>Комментарий</i>	<i>Срок устр.</i>
9.1 Название			
9.2 Внешний вид			
9.3 Вкусовые ощущения			

Чек-лист представляет собой перечень контрольных пунктов для оценки тайным гостем работы сотрудников и качества обслуживания в кулинарии.

Суть чек-листа:

- + Обеспечить стандартизированный подход к оценке работы сотрудников и уровня обслуживания.
- + Выявить несоответствия и отклонения от установленных стандартов.

Для чего используется:

- + Для проведения регулярных проверок и инспекций с участием тайных гостей.
- + Для контроля качества обслуживания, взаимодействия с клиентами и презентации продукции.

На что направлен:

- + На обеспечение высокого уровня сервиса и удовлетворённости клиентов.
- + На выявление возможностей для улучшения качества обслуживания и повышения эффективности работы персонала.

Выгоды и преимущества:

- + Для аудитора-тайного гостя: упрощает процесс оценки, обеспечивает полноту покрытия всех важных аспектов, позволяет объективно оценивать уровень обслуживания.
- + Для компании: помогает поддерживать высокие стандарты качества обслуживания, выявлять слабые места в работе персонала, улучшать взаимодействие с клиентами и повышать их лояльность.