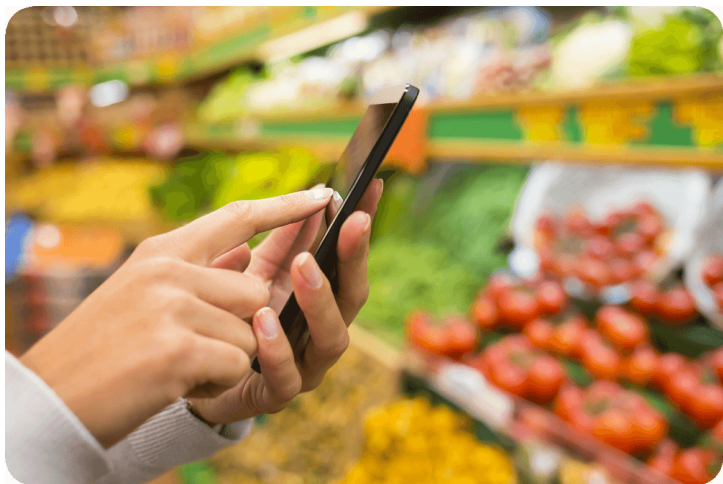


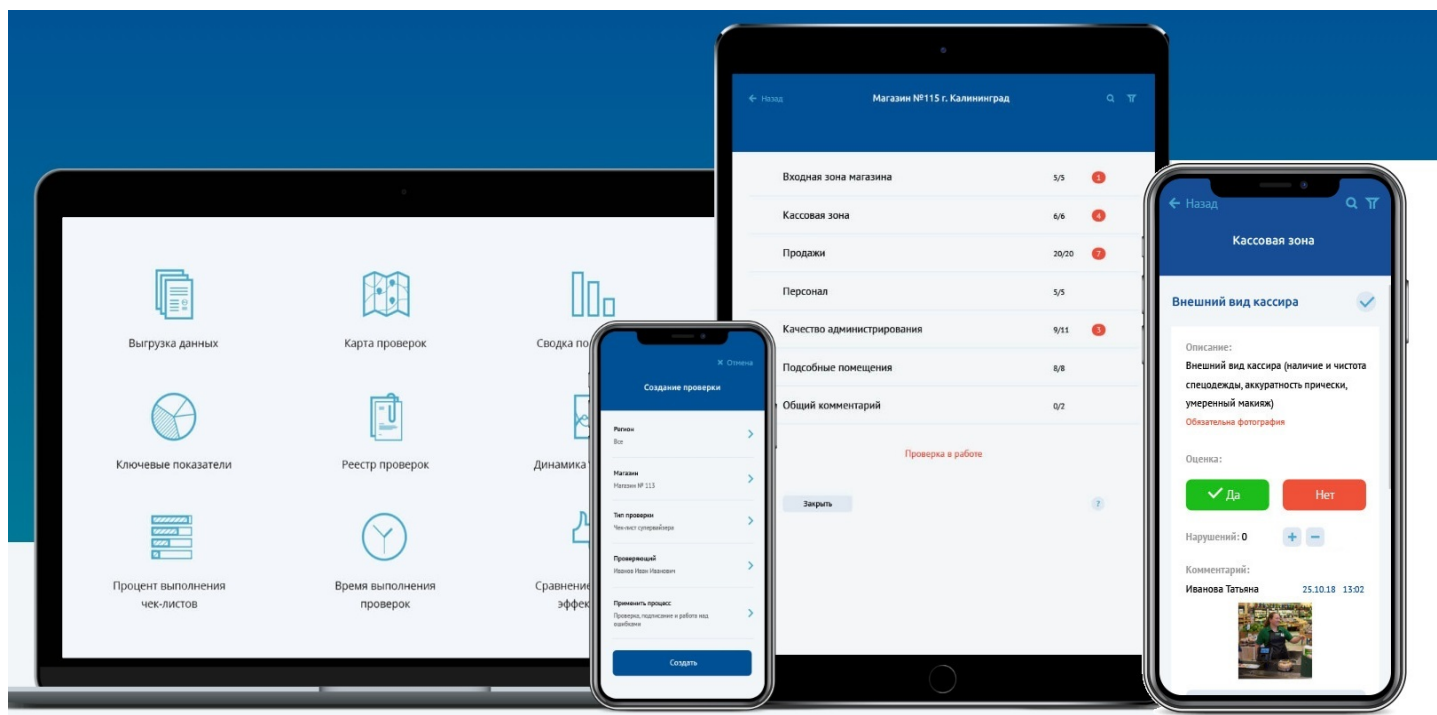


Чек-лист аттестации старшего продавца-кассира продуктового магазина (супермаркета)

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 аттестации старшего продавца-кассира продуктового магазина (супермаркета)

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. ДОЛЖНОСТНЫЕ ИНСТРУКЦИИ СП

Критерий проверки	Оценка	Комментарий	Срок устр.
1.1 Перечислите ключевые области знаний, необходимые старшему продавцу для эффективного выполнения обязанностей (нормативные акты, ассортимент, оборудование, ПО, стандарты).			
1.2 Какие должностные обязанности входят в зону ответственности старшего продавца?			
1.3 Какими правами наделен старший продавец для выполнения своих должностных обязанностей?			
1.4 За какие аспекты работы магазина/отдела старший продавец несет персональную ответственность?			
1.5 От каких ключевых показателей эффективности (КРІ) зависит размер Вашей заработной платы?			

БЛОК 2. ВЗАИМОДЕЙСТВИЕ С КАССОЙ

Критерий проверки	Оценка	Комментарий	Срок устр.
2.1 Какие меры административной ответственности предусмотрены за продажу алкогольной продукции несовершеннолетним и за нарушения правил реализации табачных изделий?			
2.2 Опишите процедуру проведения расчетов наличными и безналичными средствами. Каким образом провести оплату одного чека двумя разными способами?			
2.3 Каково назначение функции "Подбор товара" в кассовой программе и каков порядок ее использования?			
2.4 В чем заключается функциональное назначение горячих клавиш на кассовом терминале? Продемонстрируйте порядок работы с ними.			
2.5 Опишите последовательность действий при закрытии смены. Что подлежит сверке? Как складываются наличные ДС?			
2.6 Доводите ли Вы покупателям информацию по дисконтным (бонусным) картам? Приведите пример скрипта предложения.			
2.7 Какие установлены регламенты и требования к выполнению операций сторнирования, отмены чека и возврата товара покупателю?			
2.8 Перечислите основные требования к профессиональной деятельности кассира, закрепленные во внутренних стандартах.			

БЛОК 3. РАБОЧИЕ ПРОЦЕССЫ В ЗАЛЕ

Критерий проверки	Оценка	Комментарий	Срок устр.
3.1 Какие методы и приемы Вы применяете для повышения объема продаж и расширения среднего чека?			
3.2 Сформулируйте ключевые правила товарного соседства при размещении продукции на полках и в холодильном оборудовании.			
3.3 На какие ключевые аспекты необходимо обращать внимание при приемке товара?			
3.4 Какие виды графиков подлежат ведению?			

3.5 Какие требования предъявляются к товару с подходящим сроком годности и низким спросом?			
3.6 Опишите основные принципы и правила мерчандайзинга (выкладки товара) в торговом зале.			

БЛОК 4. НАВЫКИ РАБОТЫ С КОРПОРАТИВНЫМ ПО

<i>Критерий проверки</i>	<i>Оценка</i>	<i>Комментарий</i>	<i>Срок устр.</i>
4.1 Опишите процедуру выгрузки на весы. На какие моменты необходимо обратить особое внимание?			
4.2 Как правильно оформить и провести операцию инкассации РКО?			
4.3 Продемонстрируйте порядок снятия отчета отдела.			
4.4 Опишите процесс печати ценников и товарных этикеток в используемом ПО.			
4.5 По каким категориям вопросов следует обращаться в службу бизнес-поддержки, а по каким - в ИТ-отдел?			
4.6 Как осуществить процедуру активации бонусной карты клиента в системе?			
4.7 Что такое Терминал Сбора Данных (ТСД)? Опишите его основные функции и порядок работы с ним. Как выполняется смена рабочей базы на ТСД?			
4.8 Опишите процедуру формирования заказа поставщику в учетной системе.			

БЛОК 5. ТОРГОВОЕ ОБОРУДОВАНИЕ МАГАЗИНА

<i>Критерий проверки</i>	<i>Оценка</i>	<i>Комментарий</i>	<i>Срок устр.</i>
5.1 Какие температурные режимы должны поддерживаться в различных типах холодильного оборудования? Каков порядок Ваших действий при выявлении отклонения температуры от нормы?			
5.2 Перечислите ключевые аспекты, требующие контроля при эксплуатации кофемашины (чистка, заправка, безопасность).			
5.3 Опишите правила эксплуатации оборудования для розлива пива. На какие моменты необходимо обращать внимание?			
5.4 Каковы правила безопасного использования оборудования "горячий стол" (термоупаковщика)? Продемонстрируйте процедуру замены пленки.			
5.5 Как ввести PLU-код товара на электронных весах? Какие требования к наклеиванию стикеров (этикеток)? Как правильно сгруппировать товары в одной весовой таре?			
5.6 Продемонстрируйте процедуру замены печатающей ленты на весах.			

БЛОК 6. ОТДЕЛ КУЛИНАРИИ

<i>Критерий проверки</i>	<i>Оценка</i>	<i>Комментарий</i>	<i>Срок устр.</i>
6.1 Перечислите ключевые знания и навыки, которыми должен обладать продавец отдела кулинарии (знание ассортимента, правил хранения, сроков реализации и т.д.).			
6.2 Каковы стандарты обслуживания покупателей в отделе кулинарии?			

6.3 Какие основные требования (санитарные, товарные, организационные) предъявляются к работе отдела кулинарии?			
БЛОК 7. ДИСЦИПЛИНА			
Критерий проверки	Оценка	Комментарий	Срок устр.
7.1 Что именно нужно демонстрировать в момент прихода на работу и ухода с нее? Где это осуществляется?			
7.2 Какие дисциплинарные взыскания (штрафы) предусмотрены за несвоевременную оплату товаров, приобретенных сотрудником для личного пользования?			
7.3 Какие действия кассира могут быть квалифицированы как мошеннические при проведении кассовых операций?			
7.4 Каковы установленные правила утилизации и списания товарных позиций?			
7.5 Какие санкции предусмотрены за отсутствие функционирующего фонового музыкального оформления и/или неисправность обязательного оборудования (освещение, холодильные витрины, отопление/кондиционирование)?			
7.6 Какое наказание следует за выход на рабочее место в состоянии алкогольного или наркотического опьянения (включая употребление алкоголя перед началом или в течение рабочей смены)?			
7.7 В какое точное время сотрудник обязан находиться на своем рабочем месте в готовности к началу работы?			
7.8 Какие темы для обсуждения запрещены корпоративными правилами в торговом зале в присутствии покупателей?			
7.9 Опишите требования корпоративного стандарта к внешнему виду сотрудника (форма одежды, разрешенные аксессуары, гигиена).			
7.10 В какое время проводится ежедневное оперативное планёрное совещание ("пятиминутка")?			
7.11 Когда наступает период максимальной покупательской активности ("час пик") в данном магазине? Какие дополнительные требования к работе персонала действуют в это время?			
7.12 Какие дисциплинарные меры применяются за игнорирование покупателя при его входе в магазин (отсутствие приветствия)?			
7.13 Что входит в стандартный перечень контрольных точек (чек-лист) для ежедневной/еженедельной проверки магазина?			

Суть чек-листа: это инструмент для аттестации старшего продавца-кассира в продуктовом магазине (супермаркете). Чек-лист включает перечень критериев и вопросов, которые помогают оценить знания, навыки и соответствие сотрудника должностным обязанностям.

Для чего может использоваться:

- X для проверки знаний старшего продавца о нормативных актах, ассортименте, оборудовании, ПО и стандартах работы;
- X для оценки выполнения должностных обязанностей и использования прав, предусмотренных должностной инструкцией;
- X для определения уровня ответственности старшего продавца за различные аспекты работы магазина/отдела;
- X для анализа зависимости заработной платы от ключевых показателей эффективности (КРІ);
- X для проверки навыков работы на кассе, включая проведение расчётов, использование функций кассовой программы, закрытие смены и работу с дисконтными картами;
- X для оценки знаний правил товарного соседства, выкладки товара и работы с корпоративным ПО;
- X для контроля состояния торгового оборудования и соблюдения корпоративных стандартов.

На что направлен:

- X на оценку профессиональной компетентности и соответствия старшего продавца занимаемой должности;
- X на выявление сильных и слабых сторон в работе сотрудника;
- X на обеспечение соблюдения корпоративных стандартов и процедур;
- X на повышение качества обслуживания покупателей и эффективности работы магазина;
- X на контроль соблюдения правил работы с кассовым оборудованием и корпоративным ПО.

Выгоды и преимущества для аудитора (человека, который проводит аттестацию):

- X стандартизация процесса аттестации и уменьшение вероятности пропуска важных аспектов;
- X экономия времени за счёт чёткой структуры и последовательности вопросов;
- X получение объективной оценки уровня квалификации и работы старшего продавца;
- X возможность выявить конкретные проблемы и дать рекомендации для улучшения работы.

Выгоды и преимущества для компании:

- X обеспечение высокого уровня профессионализма сотрудников;
- X выявление потенциальных рисков и проблем в работе старшего продавца;
- X повышение качества обслуживания и удовлетворённости покупателей;
- X оптимизация рабочих процессов и повышение эффективности работы магазина;
- X снижение риска нарушений корпоративных стандартов и процедур.