

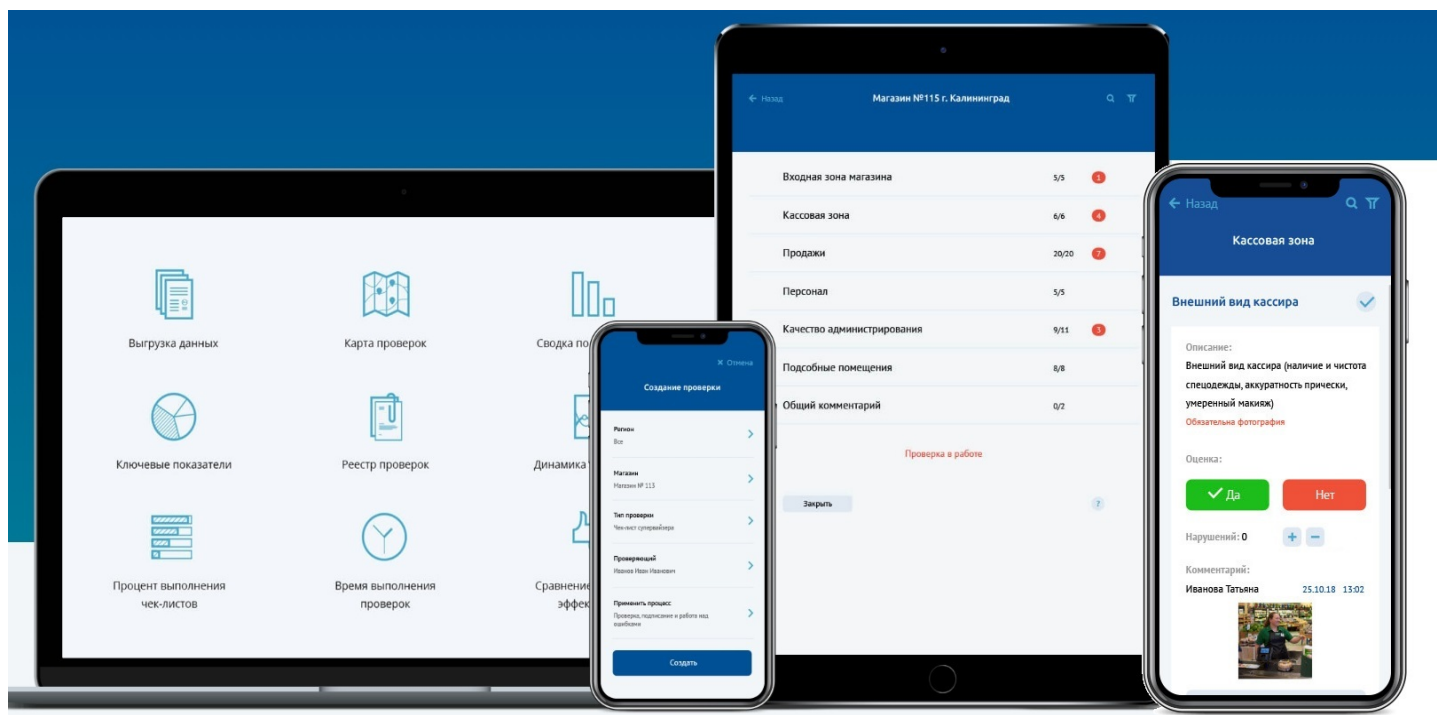


Чек-лист контроля основных бизнес-процессов в магазине

Доступно на платформе RETAILIQ

т. 8 800 250 33 28 info@retailqa.ru

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



* Преимущества использования RETAILIQ

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 контроля основных бизнес-процессов в магазине

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. БП / ОБСЛУЖИВАНИЕ

<i>Критерий проверки</i>	<i>Оценка</i>	<i>Комментарий</i>	<i>Срок устр.</i>
1.1 Очередь покупателей не превышает трех человек			
1.2 Кассиры четко и внятно проговаривают стандартные фразы (предложение скидки, пакета, вопрос о сдаче)			
1.3 Обслуживание в зоне кондитерских изделий соответствует стандартам (доступность, скорость, вежливость)			
1.4 Обслуживание в зоне гастрономии соответствует стандартам (доступность, скорость, вежливость)			
1.5 Наличие и корректное ведение книги жалоб и предложений покупателей			
1.6 Внешний вид сотрудников соответствует установленным стандартам (форма, бейджи, опрятность)			
1.7 Сотрудники находятся на своих рабочих местах в соответствии с распределением по зонам ответственности			

БЛОК 2. БП / АДМИНИСТРАТОР

<i>Критерий проверки</i>	<i>Оценка</i>	<i>Комментарий</i>	<i>Срок устр.</i>
2.1 Журнал контроля сроков годности ведется своевременно и корректно			
2.2 Журнал ЕГАИС (Единая государственная автоматизированная информационная система) заполняется в соответствии с требованиями			
2.3 Денежные средства на кассах изымаются своевременно, согласно установленному регламенту			
2.4 Администратор владеет актуальной информацией о действующих акциях и промо-мероприятиях			
2.5 Санитарный журнал заполняется регулярно и в полном соответствии с нормами			

БЛОК 3. БП / ЗАВ. МАГАЗИНОМ

<i>Критерий проверки</i>	<i>Оценка</i>	<i>Комментарий</i>	<i>Срок устр.</i>
3.1 Отчетность по продукции собственного производства формируется и предоставляется своевременно			
3.2 Отчетность по товарным группам формируется и предоставляется своевременно			
3.3 Кабинет заведующего магазином содержится в чистоте и порядке			
3.4 Заведующий магазином присутствует и активно работает в торговом зале в установленное время			
3.5 Задания для администраторов формируются и доводятся до сведения своевременно и четко			
3.6 Ежедневный отчет заведующего магазином формируется и предоставляется в установленные сроки			
3.7 Заявка на продукцию собственного производства формируется и подается своевременно			
3.8 Ежедневный отчет в системе "Меркурий" формируется и подается своевременно			

БЛОК 4. БП / ДИРЕКТОР МАГАЗИНА

<i>Критерий проверки</i>	<i>Оценка</i>	<i>Комментарий</i>	<i>Срок устр.</i>
4.1 Ежедневный контроль отработки ТБД с формированием графика по товарным группам			

4.2 Ежедневный контроль и отработка минусовых остатков товаров			
4.3 Соблюдение утвержденного бизнес-процесса при оформлении списаний товаров			
4.4 Контроль своевременного запуска и завершения акционных мероприятий			
4.5 Контроль своевременного закрытия товарного отчета в конце рабочего дня			
4.6 Соблюдение кассирами правил кассовой дисциплины			
4.7 Проведение анализа причин падения продаж по товарным группам и магазину в целом, с последующей передачей данных о проблемах в коммерческий отдел			
4.8 Контроль выполнения магазином плана мониторинга цен и ассортимента конкурентов			
4.9 Организация своевременной отработки товаров категории Non-Food для последующей уценки			
4.10 Проверка своевременности и полноты заполнения журналов верификации ценников			
4.11 Проверка своевременности и полноты заполнения журналов уборки помещений и журналов технического обслуживания холодильного и морозильного оборудования			
4.12 Контроль и анализ показателя текучести кадров в магазине (ведение статистики директором)			
4.13 Анализ ассортиментной матрицы магазина в сравнении с конкурентами и прошлогодними показателями на основе отчетов аналитика			
4.14 Контроль наличия обязательного ассортимента собственного производства (СП) и разработка мер по обеспечению постоянного наличия (анализ заказов, логистики, ремонта оборудования и т.д.)			
4.15 Принятие решений об исключении продукции из ассортиментной матрицы на основе проведенного анализа			
4.16 Контроль соблюдения утвержденных графиков работы сотрудников и уровня их обученности			
4.17 Выборочный контроль соответствия выкладки товара утвержденным планограммам			
4.18 Контроль своевременности обновления товаров на торцевых стеллажах (торцах)			

Суть чек-листа: это инструмент для контроля основных бизнес-процессов в магазине. Чек-лист содержит перечень критериев, которые позволяют оценить качество обслуживания покупателей, работу администратора, заведующего магазином и директора.

Для чего может использоваться:

- X для проверки качества обслуживания покупателей (время ожидания в очереди, работа в кондитерских и гастрономических зонах, внешний вид и распределение сотрудников по зонам ответственности);
- X для контроля работы администратора (ведение журналов сроков годности, ЕГАИС, санитарного журнала, знание текущих акций, выемка денег на кассах);
- X для оценки работы заведующего магазином (формирование отчётности, поддержание порядка в кабинете, работа в торговом зале, выдача заданий администраторам);
- X для мониторинга контролируемых процессов (проверка отработки ТБД и минусовых остатков, соблюдения кассовой дисциплины, анализа падения продаж, мониторинга конкурентов и т. д.).

На что направлен:

- X на обеспечение высокого уровня обслуживания покупателей;
- X на контроль соблюдения внутренних регламентов и стандартов работы;
- X на своевременное выявление и устранение проблем в бизнес-процессах;
- X на обеспечение соответствия работы магазина установленным требованиям и стандартам.

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 объективной и систематизированной информации о состоянии бизнес-процессов в магазине;
- X возможность своевременно выявлять и фиксировать нарушения и недостатки.

Выгоды и преимущества для компании:

- X повышение качества обслуживания и удовлетворённости покупателей;
- X соблюдение внутренних регламентов и снижение риска нарушений;
- X оптимизация бизнес-процессов и повышение эффективности работы магазина;
- X своевременное выявление и устранение проблем, влияющих на прибыль и репутацию магазина;
- X обеспечение соответствия работы магазина установленным стандартам и требованиям.