

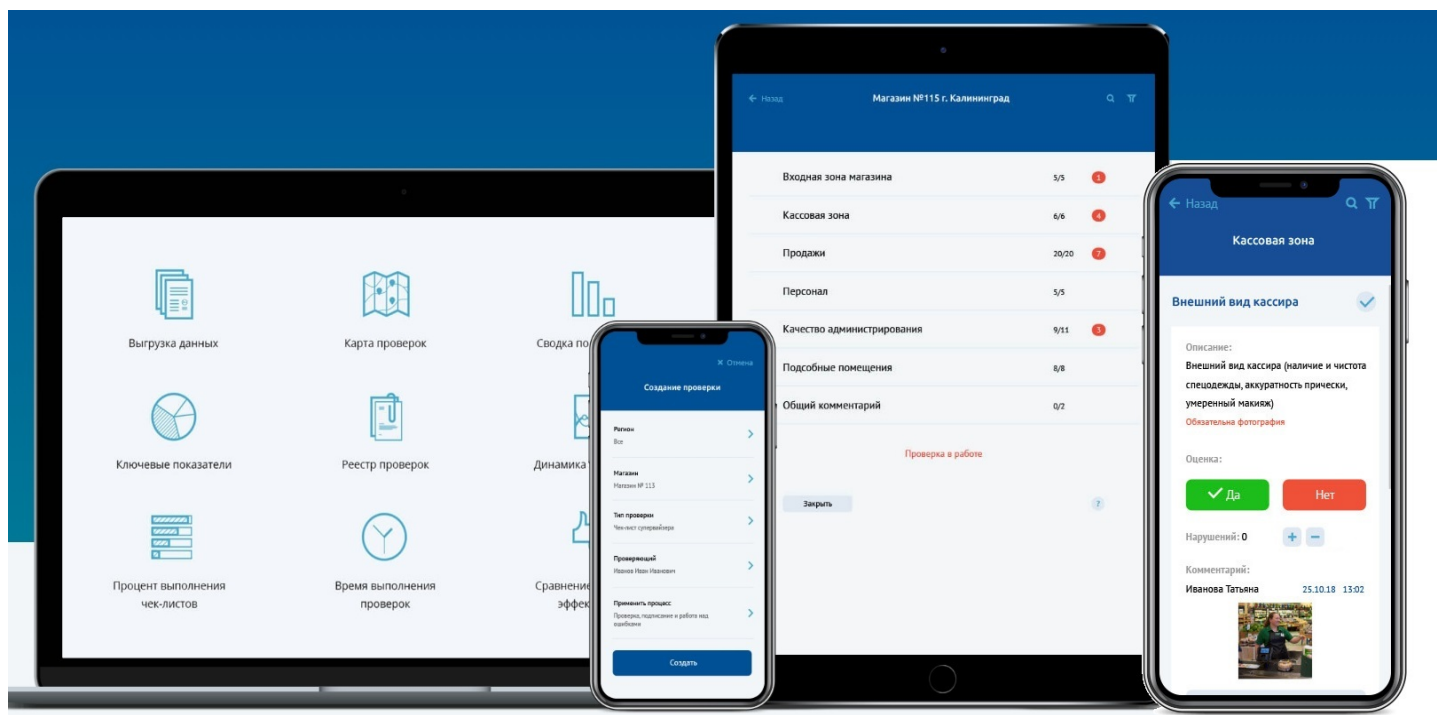


Чек-лист контроля работы аутсорсинговых сотрудников магазина

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 контроля работы аутсорсинговых сотрудников магазина

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. ВВОДНЫЕ ДАННЫЕ			
Критерий проверки	Оценка	Комментарий	Срок устр.
1.1 ФИО Сотрудника (на каждого сотрудника аутсорсинга создается отдельная проверка)			
БЛОК 2. РАБОТА НА КАССЕ			
Критерий проверки	Оценка	Комментарий	Срок устр.
2.1 Кассир здоровается с каждым покупателем фразами - "Здравствуйте" или "Доброе утро/день/вечер"			
2.2 Кассир своевременно отслеживает образование очереди и нажимает кнопку выхода дополнительного кассира при наличии более 5 человек в очереди на кассу			
2.3 Дополнительный сотрудник сразу приглашает покупателей пройти на свою кассу фразой "Проходите пожалуйста на свободную кассу"			
2.4 В случае обращения за помощью со стороны покупателей, кассир подсказывает местонахождение нужного покупателю товара. В случае когда касса свободна, кассир предлагает сопроводить покупателя до нужного товара. Если кассир занят обслуживанием покупателей, то он отвечает фразой - "Извините, но в данный момент не могу покинуть свое рабочее место, обратитесь пожалуйста в любому сотруднику торгового зала".			
2.5 Если покупатель интересуется акциями, кассир обязан разъяснить систему ценников: "Товары с ____ ценниками имеют самую низкую цену в своей категории"; "____ ценники обозначают популярные товары по сниженной цене".			
2.6 Если покупатель не взял пакет, кассир вежливо предлагает: "Не забудьте приобрести пакет. Он находится на полке прямо под кассой. Разрешите, я уберу вашу корзину". Не предлагается при покупке штучных товаров или позиций из прикассовой зоны.			
2.7 В случае наличного расчета соблюдает речевой модуль. Если сумма покупки составляет не целое число (с копейками), заранее просит покупателя приготовить мелочь фразой "Приготовьте пожалуйста оплату без сдачи". При приеме денег от покупателя дублирует вслух полученную сумму.			
2.8 В случае безналичного расчета при возникновении у покупателя трудностей с терминалом оперативно предлагает свою помощь через систему подсказок: "Для проведения оплаты используйте пожалуйста терминал". "Приложите Вашу карту к терминалу". "Следуйте информационным указаниям терминала до появления надписи <вытащите карту". "Не забудьте пожалуйста забрать вашу карту".			
2.9 Кассир в обязательном порядке выдает сдачу и кассовый чек, сопровождая этот процесс фразой: "Пожалуйста, ваш чек и сдача ____".			

2.10 Кассир благодарит покупателя за покупку фразой "Благодарю за покупку!"			
2.11 Сотрудник на кассе хорошо ориентируется во всем ассортименте весового товара (фров, бакалея, выпечка, заморозка)			
2.12 На рабочем месте кассира поддерживается чистота и порядок (накопитель в чистом состоянии, мусор, чеки, коробки отсутствуют, весы и транспортерная лента чистые, на полу чисто, уборочный инвентарь убран под кассу)			
2.13 В зоне кассы нет пустых тележек и корзин, в случае если на кассе нет покупателей.			
2.14 В зоне кассы отсутствуют личные вещи кассира (телефоны, сумки, кошельки, банковские карты, денежные средства и т.д.)			
2.15 Кассир адекватно воспринимает замечания руководства магазина, без сопротивления, вербального препирательства и выраженного недовольства корректирует свои действия.			

БЛОК 3. ТОВАРНАЯ ВЫКЛАДКА

<i>Критерий проверки</i>	<i>Оценка</i>	<i>Комментарий</i>	<i>Срок устр.</i>
3.1 Соблюдена ротация согласно срокам годности, товар с меньшим сроком годности расположен ближе к покупателю (выборочная проверки нескольких полок/паллет)			
3.2 Отсутствуют товары без ценников. На каждый товар имеется ценник согласно формату (заморозка - А5, поддоны - А4, стеллажи - стикер) Все ценники чистые, целые.			
3.3 В глубину полки на один фейс все товары одного наименования, коробки в первых рядах вскрыты.			
3.4 В зоне размещения подтоварки на верхних полках стеллажей и на паллетах по углам торговой точки все товары выставлены этикеткой вперед с учетом правил ротации.			
3.5 Коробки, которые находятся во вскрытом состоянии наполнены более чем на половину.			
3.6 Выполнены все положенные действия после окончания процесса подтоварки (убрана стремянка, телега, поддон, картон)			
3.7 На полочном пространстве товар размещается согласно расположению товарных групп. Запрещено смешивание разных товарных групп между собой (чай и кофе, конфеты и печенье, водка и вино, овощная и мясная консервация и т.д.)			
3.8 Сотрудник в любой момент готов оказать посильную помощь покупателям (ответить на вопросы, помочь в выборе товара)			

БЛОК 4. ВЫКЛАДКА В ОТДЕЛЕ ФРОВ

<i>Критерий проверки</i>	<i>Оценка</i>	<i>Комментарий</i>	<i>Срок устр.</i>
--------------------------	---------------	--------------------	-------------------

4.1 На всех товарах имеются ценники, формат ценников соответствует товару			
4.2 Сроки годности актуальные, на весовой товар имеются удостоверения качества.			
4.3 Выставление товара выполнено по схемогамме с чередованием выкладки по цветовой гамме (светофор)			
4.4 Наполняемость витрины выполнена горкой, пустоты отсутствуют.			
4.5 В процессе переборки товар с признаками порчи разделен на списание и уценку и размещен в оборотной таре.			
4.6 Товар на уценку оперативно раскладывается по малым пакетам согласно наименованиям.			
4.7 На витрине отсутствует низкокачественный и просроченный товар (с дефектами, сморщенный и с признаками гнили)			
4.8 Принципы ротации товара соблюдены, товар с с давней датой прихода расположен ближе к покупателям.			
4.9 На каждом мешке и ящике имеется дата прихода и название продукции.			
4.10 на каждом острове рядом с выкладкой покупателям доступны большие пакеты.			
4.11 Произведена замена грязных подложек поддонов на чистые, между поддонами и внутри них нет грязи.			

БЛОК 5. РАБОТА С ГРУЗОМ

Критерий проверки	Оценка	Комментарий	Срок устр.
5.1 Если в приходе имеются монопаллеты либо позиции, которые выкладывается на поддонах при продаже в ТЗ, товар размещается вертикально.			
5.2 Товар размещен в соответствии с товарными группами в местах для подтоварки.			
5.3 Ящики (пластик и дерево) размещаются аккуратно, стопкой друг на друга в специальной промаркированной зоне.			
5.4 Коробки под бананы разбиты и хранятся в специально промаркированной зоне.			
5.5 Упаковочный картон разбит и связан по вязкам с весовкой по 30 кг каждая.			
5.6 Картон в вязке хранится стопкой в специально обозначенной зоне хранения.			
5.7 Упаковочный полиэтилен собран в мешок или бак. При использовании бака крышка должна быть закрыта.			
5.8 Мусор размещается в специальном баке с закрытой крышкой.			
5.9 В баке предназначенном для размещения мусора отсутствует упаковочный картон и полиэтилен, а также обрезки с коробок.			

5.10 По факту окончания процесса выкладки приходов наведен порядок, стремянка, складная телега и пустые поддоны убраны в отведенные для этого места хранения. Упаковочные материалы (картон, полиэтилен) убраны в соответствующие зоны.			
5.11 После завершения грузо-погрузочных работ и обращения с вторсырьем и ТКО, весь крупный мусор в складском помещении убран. Вторсырье размещено на отведенных для этого местах.			

Суть чек-листа: это инструмент для систематической проверки работы аутсорсинговых сотрудников в магазине. Он включает перечень критериев, которые необходимо оценить, и помогает стандартизировать процесс контроля.

Для чего может использоваться:

- * для оценки работы кассиров (приветствие покупателей, обслуживание, информирование о товарах и акциях, соблюдение речевых модулей и стандартов обслуживания);
- * для контроля состояния рабочего места кассира и зоны кассы (чистота, отсутствие личных вещей, пустых тележек и корзин);
- * для проверки товарной выкладки (соблюдение ротации по срокам годности, наличие и состояние ценников, правильное размещение товаров);
- * для контроля работы с грузом и подтоварки (правильное размещение товара, обработка картона и полиэтилена, уборка рабочего пространства)

На что направлен:

- * на обеспечение высокого уровня обслуживания покупателей;
- * на поддержание порядка и чистоты на рабочих местах и в торговом зале;
- * на контроль соблюдения стандартов выкладки товара и ротации по срокам годности;
- * на проверку корректности работы с товарными группами и грузо-погрузочными операциями;
- * на выявление и устранение возможных проблем в работе сотрудников.

Выгоды и преимущества для аудитора:

- * стандартизация процесса проверки и уменьшение вероятности пропуска важных пунктов;
- * экономия времени за счёт чёткой структуры и последовательности проверок;
- * снижение риска человеческой ошибки благодаря использованию формализованного инструмента;
- * упрощение фиксации результатов проверки и последующей отчётности.

Выгоды и преимущества для компании:

- * повышение качества обслуживания и уровня удовлетворённости покупателей;
- * поддержание порядка и привлекательного вида торгового пространства;
- * обеспечение соблюдения корпоративных стандартов и требований к выкладке товара;
- * своевременное выявление и устранение проблем в работе сотрудников и организации торгового процесса;
- * оптимизация работы с товаром и грузо-погрузочных операций.