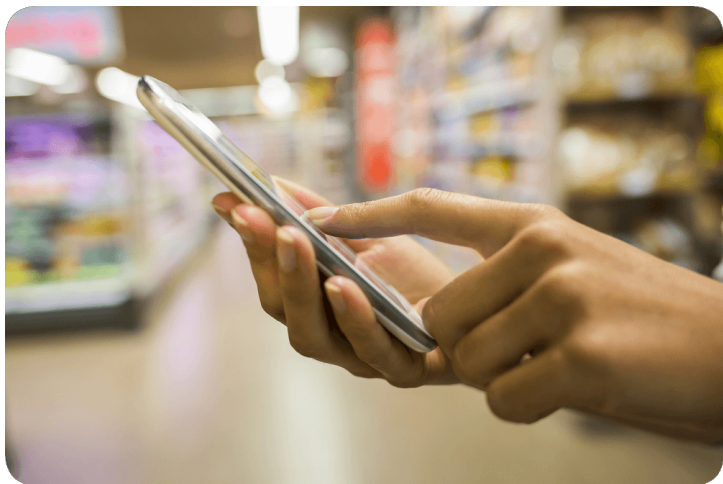


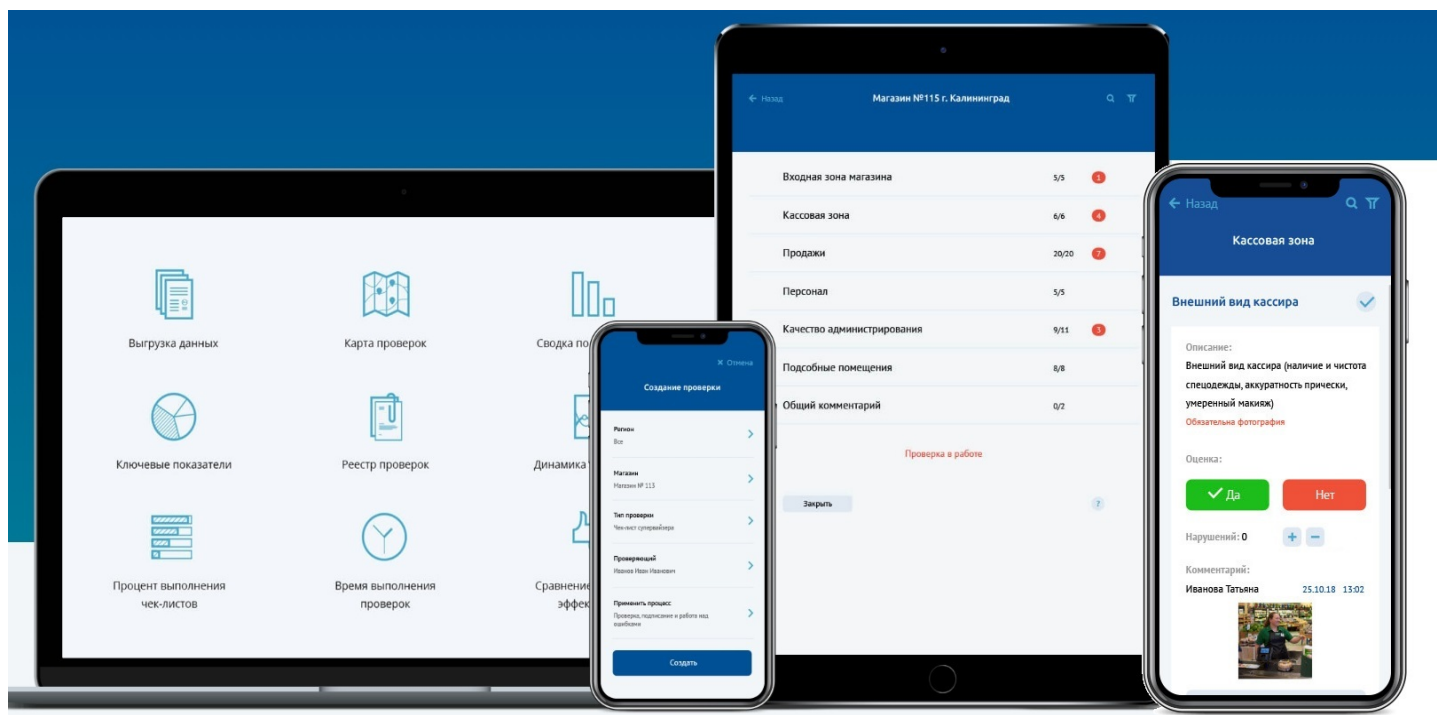


Чек-лист куратора сети продуктовых магазинов

Доступно на платформе RETAILIQA

т. 8 800 250 33 28 info@retailqa.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 куратора сети продуктовых магазинов

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. ПРИЛЕГАЮЩАЯ ТЕРРИТОРИЯ И ПАРКОВКА			
Критерий проверки	Оценка	Комментарий	Срок устр.
1.1 Территория перед входом в магазин убрана, крупный мусор отсутствует			
1.2 Тележки для покупателей чистые			
БЛОК 2. ВХОД			
Критерий проверки	Оценка	Комментарий	Срок устр.
2.1 Входные двери и стеклянные поверхности в чистом состоянии			
2.2 Входная зона содержится в чистоте, посторонние предметы и мусор отсутствуют			
2.3 Коврики у входа в наличие, санитарное состояние удовлетворительное			
2.4 Информационные объявления от администрации торговой точки аккуратным образом закреплены в держателях, расположены ровно и имеют презентабельный вид. Следы скотча или клея отсутствуют			
БЛОК 3. ПРЕДКАССОВАЯ ЗОНА			
Критерий проверки	Оценка	Комментарий	Срок устр.
3.1 В зоне камер хранения поддерживается чистота и порядок, все ячейки пронумерованы, ключи в наличии			
3.2 Книга отзывов и предложений доступна для покупателей			
3.3 Информационный стенд содержится в чистоте, посторонние предметы отсутствуют, актуальные информационные материалы для покупателей в наличии			
3.4 Акционные каталоги и рекламные материалы у входа представлены презентабельно и доступны покупателям для ознакомления			
БЛОК 4. КАССОВЫЙ УЗЕЛ			
Критерий проверки	Оценка	Комментарий	Срок устр.
4.1 Товар в прикассовой зоне выставлен в соответствии со стандартом			
4.2 Контроль внешнего вида кассиров: наличие бейджа, форменная одежда, использование стандартных речевых модулей (клише)			
4.3 НА рабочем месте кассира поддерживается чистота и порядок, посторонние предметы отсутствуют, транспортная лента функционирует, санитарное состояние удовлетворительное			
БЛОК 5. ЗОНА ПРИЕМКИ			
Критерий проверки	Оценка	Комментарий	Срок устр.
5.1 Зона разгрузки чистая, мусор и использованная упаковка отсутствуют. В операторской чисто и полный порядок, посторонние предметы отсутствуют.			
5.2 При разгрузке и перемещении товара в торговый зал строго соблюдаются правила техники безопасности			
5.3 Оборудование, ворота и весы в зоне приемки в рабочем состоянии, чистые			
5.4 Журнал регистрации возвратов продукции поставщикам ведется регулярно			

5.5 Возврат товара поставщикам осуществляется оперативно в момент поставки			
[Скрытый контент] Данный раздел показан не полностью и содержит дополнительные критерии/пункты, которые доступны в электронном формате RETAILIQ.			
БЛОК 6. ХОЛОДИЛЬНОЕ ОБОРУДОВАНИЕ			
Критерий проверки	Оценка	Комментарий	Срок устр.
6.1 Ведется регулярный журнал контроля соблюдения температурного режима в холодильных камерах			
6.2 При хранении продукции строго соблюдается принцип товарного соседства			
6.3 Вся продукция хранится исключительно на стеллажах и поддонах в специализированной таре. Использование покупательских тележек для хранения запрещено			
6.4 Санитарное состояние холодильных камер соответствует установленным нормам			
БЛОК 7. ТОРГОВЫЙ ЗАЛ МАГАЗИНА			
Критерий проверки	Оценка	Комментарий	Срок устр.
7.1 Торговый зал содержится в чистоте, товар вне выкладки отсутствует, проходы для беспрепятственной навигации покупателей свободны			
7.2 Чистота торгового оборудования (холодильников, витрин, стеллажей)			
7.3 Акционные товары и товары категории А представлены в полном ассортименте, паллеты и полки наполнены			
7.4 Акционные ценники в наличии и полностью соответствуют выставленному товару			
7.5 Ротация товара проводится своевременно, просроченная продукция отсутствует, полки чистые			
[Скрытый контент] Данный раздел показан не полностью и содержит дополнительные критерии/пункты, которые доступны в электронном формате RETAILIQ.			
БЛОК 8. ТОВАРНЫЕ ГРУППЫ			
Критерий проверки	Оценка	Комментарий	Срок устр.
8.1 наличие табличек с указанием страны происхождения для алкогольной продукции			
8.2 контроль наличия товаров повседневного спроса, товаров "ШОК-цена" и ТОП-100			
8.3 корректная работа с системой ЕГАИС			
8.4 Проверка непогашенных ветеринарных сертификатов (ВСД) в системе "Меркурий" на момент проверки			
8.5 Материалы по оформлению входной группы и приоритетов по выкладке в наличии у персонала, информация используется как положено			
БЛОК 9. КУЛИНАРНЫЙ ОТДЕЛ			
Критерий проверки	Оценка	Комментарий	Срок устр.
9.1 Внешний вид продавцов/поваров в гастрономическом отделе соответствует стандарту			
9.2 Использование сотрудниками специализированного инвентаря для отпуска продукции (щипцы, ложки, половники)			

9.3 Весь используемый инвентарь имеет маркировку			
9.4 Чистота оборудования в отделе			
9.5 Чистота стеклянных поверхностей холодильников (требуется фотофиксация всех холодильных витрин)			
[Скрытый контент] Данный раздел показан не полностью и содержит дополнительные критерии/пункты, которые доступны в электронном формате RETAILIQA.			
БЛОК 10. ВЗАИМОДЕЙСТВИЕ С ПОКУПАТЕЛЯМИ			
Критерий проверки	Оценка	Комментарий	Срок устр.
10.1 Озвучивается предложение покупателю корзинки при наличии у него двух и более товаров в руках			
10.2 Работоспособность прайс-чекера. Обучение покупателей персоналом работе с прайс-чекером (при необходимости)			
10.3 Предложение сопутствующих товаров покупателю для расширения чека покупки			
10.4 Приветствие покупателей: все сотрудники приветствуют покупателей. Сотрудник прерывает текущие задачи при обращении клиента к нему и переключается на обслуживание (клиентское обслуживание всегда в приоритете)			
10.5 Сотрудники магазина дают компетентные ответы на вопросы покупателей			
[Скрытый контент] Данный раздел показан не полностью и содержит дополнительные критерии/пункты, которые доступны в электронном формате RETAILIQA.			
БЛОК 11. ПОМЕЩЕНИЯ ДЛЯ ПЕРСОНАЛА			
Критерий проверки	Оценка	Комментарий	Срок устр.
11.1 Раздевалки персонала содержатся в чистоте			
11.2 Служебные санузлы и туалеты для покупателей чистые, сантехника исправная. Моющие и чистящие средства в наличии			
11.3 Коридоры и лестницы в служебных помещениях в чистом состоянии			
11.4 Офисные помещения содержатся в чистоте, посторонние предметы отсутствуют			
БЛОК 12. СКЛАДСКИЕ ПОМЕЩЕНИЯ			
Критерий проверки	Оценка	Комментарий	Срок устр.
12.1 Санитарное состояние подсобных помещений для персонала удовлетворительное			
12.2 Оптимальность уровня товарных запасов на складе для деятельности магазина			
12.3 Организация контроля приемки товара на склад магазина (ответственные лица, процедуры)			
12.4 Организация работы зоны возврата и обмена товара (ответственные лица, ключевые процедуры)			
12.5 Соблюдение утвержденного алгоритма приемки товара			
[Скрытый контент] Данный раздел показан не полностью и содержит дополнительные критерии/пункты, которые доступны в электронном формате RETAILIQA.			

БЛОК 13. ПЕРСОНАЛ МАГАЗИНА

Критерий проверки	Оценка	Комментарий	Срок устр.
13.1 Знание сотрудниками своей мотивации (из чего складывается, как можно на нее влиять)			
13.2 Наличие у персонала служебных блокнотов			
13.3 Внешний вид персонала соответствует корпоративным стандартам (униформа, бейдж, общая опрятность и аккуратность)			
13.4 Получение от сотрудников магазина обратной связи по взаимодействию со службами офиса и наличие коммуникационных проблем			
13.5 Знание персоналом личных KPI и плановых показателей магазина			
[Скрытый контент] Данный раздел показан не полностью и содержит дополнительные критерии/пункты, которые доступны в электронном формате RETAILIQA.			

БЛОК 14. АКЦИОННЫЕ МЕРОПРИЯТИЯ

Критерий проверки	Оценка	Комментарий	Срок устр.
14.1 Покупателям озвучивается предложение дополнительного ассортимента в зоне касс			
14.2 Знание персоналом условий действия дисконтных карт сети. Активное предложение подключения карты при ее отсутствии у покупателя и напоминание о возможности ее использовании при наличии			
14.3 Знание персоналом условий программы "Спасибо от Сбербанка" (начисление/списание бонусов). Предложение покупателям подключения к программе и оплаты покупок бонусами "Спасибо"			
14.4 На больших TV-плазмах (при наличии) транслируются актуальные рекламные ролики акционных товаров.			
14.5 Акционные плакаты размещены в хорошо просматриваемых покупателями местах. Неактуальные материалы, объявления или пустые карманы отсутствуют			
[Скрытый контент] Данный раздел показан не полностью и содержит дополнительные критерии/пункты, которые доступны в электронном формате RETAILIQA.			

БЛОК 15. ДИРЕКТОР МАГАЗИНА

Критерий проверки	Оценка	Комментарий	Срок устр.
15.1 Тестовый запрос на формирование заказа по конкретному поставщику с оценкой корректности действий директора			
15.2 Утвержденные графики заказа товара по поставщикам в наличии			
15.3 Работа с проблемными поставщиками: наличие информации и стратегии взаимодействия			
15.4 Присутствие и активная работа заведующего магазином в торговом зале			
15.5 Рабочие графики сотрудников имеются в распечатанном и подписанном виде (текущий месяц)			

[Скрытый контент] Данный раздел показан не полностью и содержит дополнительные критерии/пункты, которые доступны в электронном формате RETAILIQA.			
БЛОК 16. ДОКУМЕНТАЦИЯ			
Критерий проверки	Оценка	Комментарий	Срок устр.
16.1 Журнал учета рабочего времени сотрудников ведется корректно на постоянной основе			
16.2 Работа с просроченным товаром: знание директором абсолютных показателей просрочки по точке, динамике, доли в товарообороте, позиции среди других магазинов, проблемных групп. Знание реализации мер по снижению и предотвращению просрочки			
16.3 Работа с потерями: знание директором нормативов потерь, данных последней инвентаризации, проблемных направлений. Знание принятия мер по снижению потерь			
16.4 Наличие и актуальность папки с нормативными документами			
16.5 Наличие актуальных должностных инструкций			
[Скрытый контент] Данный раздел показан не полностью и содержит дополнительные критерии/пункты, которые доступны в электронном формате RETAILIQA.			
БЛОК 17. САНИТАРИЯ И ТЕХНИКА БЕЗОПАСНОСТИ			
Критерий проверки	Оценка	Комментарий	Срок устр.
17.1 Соблюдение норм пожарной безопасности			
17.2 Контроль проведения мероприятий по дезинсекции и дератизации			
17.3 Отсутствие признаков наличия насекомых (вредителей)			
БЛОК 18. БЕЗОПАСНОСТЬ И СОХРАННОСТЬ			
Критерий проверки	Оценка	Комментарий	Срок устр.
18.1 Ведение журнала прихода/ухода персонала. Организация контроля личных вещей сотрудников при выходе из магазина сотрудниками службы внутреннего контроля.			
18.2 Отсутствие нареканий по трудовой дисциплине к персоналу магазина			
18.3 Участие сотрудников службы внутреннего контроля в выборочных приемках товара, контроле операций сторно, списаний и возвратов товара			
18.4 Выявление в личной беседе с заведующим магазином проблем или претензий к работе сотрудников службы внутреннего контроля в точке			
18.5 Обеспечение свободного доступа к средствам пожаротушения (огнетушители, пожарные краны) в торговом зале и на складе. Огнетушители расположены на видных местах, исправны, срок годности не истек (5 лет с даты изготовления). Соблюдение расстояния (не менее 50 см) между товаром и потолочными светильниками			
[Скрытый контент] Данный раздел показан не полностью и содержит дополнительные критерии/пункты, которые доступны в электронном формате RETAILIQA.			

Суть чек-листа: это инструмент для комплексной оценки работы продуктового магазина. Чек-лист содержит перечень критериев, которые позволяют оценить различные аспекты деятельности магазина от состояния территории и помещений до работы персонала и соблюдения бизнес-процессов.

Для чего может использоваться:

- X для проверки состояния прилегающей территории и парковки (чистота, отсутствие мусора, состояние тележек);
- X для контроля входной зоны и предкассовой области (чистота дверей и стёкол, наличие и состояние ковров, информационных стендов и книги отзывов);
- X для оценки работы кассового узла (состояние рабочих мест кассиров, наличие необходимого товара в прикассовой зоне);
- X для контроля зоны приёма и складских помещений (чистота, соблюдение правил техники безопасности, ведение необходимой документации);
- X для проверки холодильного оборудования и соблюдения температурного режима;
- X для оценки состояния торгового зала (чистота, соблюдение планограммы выкладки, наличие акционных товаров и ценников);
- X для контроля работы персонала (соблюдение дресс-кода, качество обслуживания покупателей);
- X для проверки соблюдения стандартов в кулинарном отделе (чистота оборудования, качество продукции, соблюдение условий хранения).

На что направлен:

- X на обеспечение высокого уровня обслуживания покупателей;
- X на поддержание чистоты и порядка в магазине и на прилегающей территории;
- 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 магазина;
- 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.