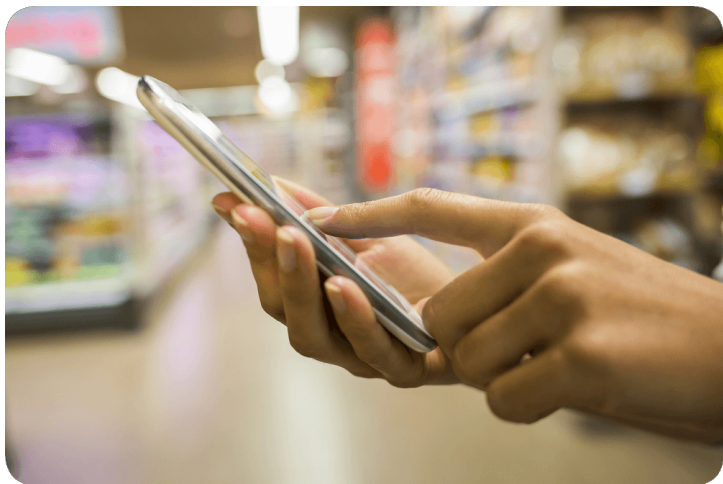


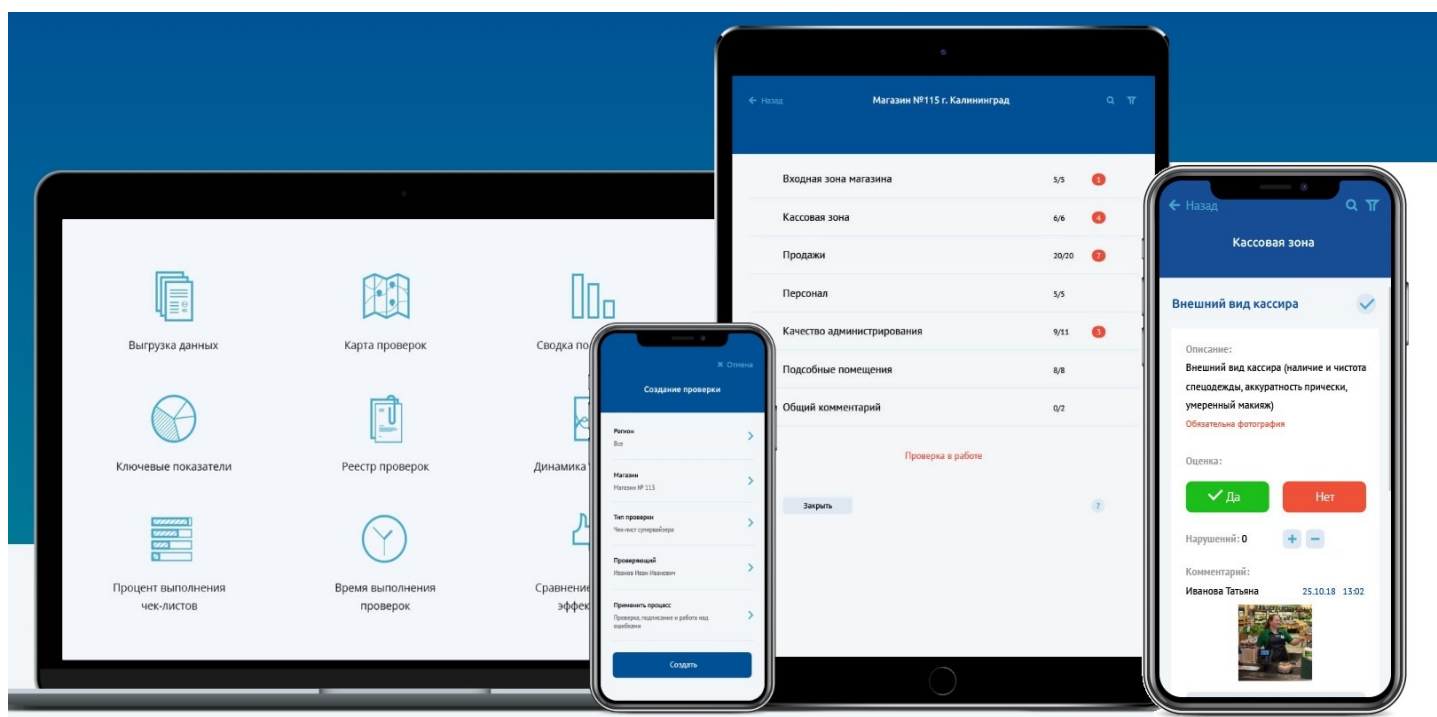


Чек-лист обхода продуктового супермаркета директором (управляющим)

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 обхода продуктового супермаркета директором (управляющим)

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. ТОРГОВАЯ ТОЧКА СНАРУЖИ И НА ВХОДЕ

Критерий проверки	Оценка	Комментарий	Срок устр.
1.1 Фасад здания снаружи, стены, порожки и входные двери без повреждений, посторонних надписей или граффити.			
1.2 Территория перед торговой точкой, включая крыльцо и ступени, содержится в чистоте.			
1.3 Наружная вывеска и освещение: поверхности чистые, оборудование исправно, освещение активируется с наступлением сумерек.			
1.4 Входная дверь чистая; график работы и юридическая информация размещены корректно; отсутствуют окурки и мусор в зоне входа.			
1.5 Отсутствуют посторонние предметы и мешки с мусором в зоне разгрузки товара.			
1.6 Уличные урны содержатся в чистоте, мешки заправлены, заполнение не превышает 2/3 объема; отсутствуют окурки и мусорные отходы вне урны.			
1.7 Шкафчики для хранения вещей покупателей доступны для использования; дверцы, замковые механизмы в рабочем состоянии, ключи с номерными брелоками есть в каждой свободной ячейке.			
1.8 У входа в торговый зал имеется достаточное количество тележек и корзин для покупателей; их санитарное состояние приемлемое; тип/цвет/конструкция корзин соответствует директивам бренд-бука.			
1.9 Акционные буклеты размещены на информационной стойке в минимально необходимом количестве.			

БЛОК 2. УГОЛОК ПОКУПАТЕЛЯ

Критерий проверки	Оценка	Комментарий	Срок устр.
2.1 Уголок потребителя размещен на видном месте.			
2.2 Уголок потребителя имеет опрятный вид, без видимых повреждений.			
2.3 Уголок потребителя содержит полный комплект необходимых документов.			
2.4 В наличии свидетельство о регистрации юрлица, свидетельство о постановке на налоговый учет.			
2.5 Книга отзывов и предложений присутствует, оформлена и ведется по стандарту; на все замечания есть ответ директора торговой точки.			

БЛОК 3. ОБЩЕЕ СОСТОЯНИЕ ТОРГОВОГО ЗАЛА

Критерий проверки	Оценка	Комментарий	Срок устр.
3.1 Температура в зале 21-23 С; кондиционеры и тепловые пушки исправны, активированы при необходимости.			
3.2 В торговом зале играет ненавязчивая фоновая музыка.			
3.3 Потолок, вентиляционные решетки, кондиционеры содержатся в чистоте.			
3.4 Посторонние и неприятные запахи в торговом зале отсутствуют.			
3.5 Полы и стены торгового зала чистые.			

3.6 На полу, стенах, торговом оборудовании отсутствуют следы разбитого, растоптанного, разлитого или рассыпанного товара.			
3.7 Напольное покрытие не имеет повреждений (сколы, выпавшая плитка отсутствуют).			
3.8 Стенные покрытия не повреждены (отсутствуют загрязнения, трещины, царапины).			
3.9 Потолочные плитки целые, без загрязнений и подтеков воды.			
3.10 Для холодильного оборудования ведется журнал контроля температурного режима.			
3.11 Общее освещение функционирует исправно; отсутствуют перегоревшие или мигающие лампы.			
3.12 Не наблюдается никаких признаков деятельности вредителей-паразитов (тараканов, грызунов, птиц).			

БЛОК 4. ВЫКЛАДКА, КАЧЕСТВО ПРОДУКЦИИ, ТОРГОВОЕ ОБОРУДОВАНИЕ

Критерий проверки	Оценка	Комментарий	Срок устр.
4.1 В торговом зале отсутствует продукция с истекшим сроком годности.			
4.2 Отсутствует продукция с нарушенной упаковкой.			
4.3 Наполненность ДМП составляет не менее 2/3.			
4.4 Холодильное оборудование чистое, следы наледи отсутствуют.			
4.5 Товар чистый, на полках нет пыли.			
4.6 Продукция размещена с соблюдением товарного соседства между разными группами и категориями товаров (исключение - форс-мажоры или поломки оборудования).			
4.7 Отсутствуют пустые места на полках и видимые провалы в выкладке (максимально допустимый разрыв в пределах 10 см).			
4.8 Отсутствуют как товары без ценников так и ценники без товара.			
4.9 Продукты из списка маячков-KVI всегда в наличии в достаточном количестве (на полке и на складе)			

БЛОК 5. КАЧЕСТВО ОБСЛУЖИВАНИЯ ПОКУПАТЕЛЕЙ

Критерий проверки	Оценка	Комментарий	Срок устр.
5.1 Все сотрудники ТЗ соблюдают стандарты внешнего вида: чистая униформа, головной убор (волосы убраны), закрытая обувь, наличие бейджа в обязательном порядке.			
5.2 Сотрудники торговой точки не отвлекаются на посторонние дела (личные разговоры, телефон, обсуждение покупателей), не ест/не пьет на рабочем месте, не жует жвачку.			
5.3 В отделе с весовым товаром покупатель ожидает обслуживания не более 1 минуты.			
5.4 Продавец оперативно отвечает на запрос о наличии товара, предлагает аналоги при отсутствии, информирует о новинках и акциях.			

БЛОК 6. КАССОВАЯ ЗОНА

Критерий проверки	Оценка	Комментарий	Срок устр.
--------------------------	---------------	--------------------	-------------------

6.1 В зале обеспечено наличие корзин для покупателей (мин. 5 шт.); тележки и корзины чистые, исправные (неисправные убираются из зала).			
6.2 Кассир приветствует покупателя при подходе к кассе, информирует об актуальных акциях магазина.			
6.3 Кассир озвучивает покупателю итоговую сумму покупки: "Ваша покупка: ___руб ___коп".			
6.4 Кассир уточняет у покупателя (при объемной покупке): "Вам нужен пакет?"; аккуратно помещает товар в пакет при необходимости.			
6.5 Кассир при выдаче сдачи озвучивает сумму: "Ваша сдача: ___руб ___коп".			
6.6 Прощание с покупателем: "Спасибо за покупку, будем рады видеть вас снова".			
6.7 В часы пик обслуживание осуществляется на всех рабочих кассах, не допускается образование очередей из более чем 5-ти человек при наличии свободных касс без кассиров.			
6.8 В кассовой зоне отсутствуют посторонние предметы и личные вещи сотрудников (телефоны, зеркала, расчески, парфюм, еда и т.п.).			
6.9 Кассовое оборудование (ККМ, мониторы, терминалы) содержится в чистоте.			
6.10 ККМ в рабочем состоянии, терминал безналичной оплаты присутствует, функционирует корректно.			

БЛОК 7. ОТДЕЛ ФРОВ

<i>Критерий проверки</i>	<i>Оценка</i>	<i>Комментарий</i>	<i>Срок устр.</i>
7.1 На развале выкладка соответствует сезонной планогамме, отличается визуальной привлекательностью.			
7.2 Развал и холодильные витрины полностью наполнены, создавая впечатление привлекательного и "аппетитного" вида.			
7.3 Ценники оформлены корректно с указанием стоимости за единицу веса (проверка полноты размещения); присутствует акционная маркировка.			
7.4 Соблюдено соответствие (матчинг) цен, запрограммированных в весах с информацией на ценниках (выборочная проверка 10 позиций при наличии весов).			
7.5 Товар на прилавке и в холодильных горках не имеет видимых признаков порчи, гнили или увядания.			
7.6 Страна происхождения продукции указана на информационных носителях.			
7.7 Соблюдаются установленные правила работы с товаром в торговом зале.			
7.8 Прилавок овощей и фруктов содержится в чистоте.			
7.9 Весовое оборудование в зоне овощей/фруктов и прилегающая зона поддерживаются в чистоте.			
7.10 Уровень освещенности овощного прилавка достаточный.			

7.11 Обеспечено наличие необходимого количества упаковочных материалов "roll bag".			
7.12 Соблюдается чистота и порядок в складских и подсобных помещениях для хранения ФРОВ.			
7.13 Овощи и фрукты хранятся на складе с соблюдением условий хранения и требований к их размещению.			

БЛОК 8. ОТДЕЛ МОЛОЧНОЙ ПРОДУКЦИИ

Критерий проверки	Оценка	Комментарий	Срок устр.
8.1 Молочный прилавок полностью наполнен товаром, имеет эстетичный и презентабельный вид.			
8.2 Выкладка молочной продукции осуществляется по установленной классификации (по видам продукции и производителям).			
8.3 Ценники в молочном отделе размещены в соответствии со стандартами; акционные позиции выделены.			
8.4 На прилавке соблюдается принцип FIFO (ротации товара)			
8.5 Акционный товар представлен в необходимом количестве как на прилавке, так и в холодильнике.			
8.6 Молочный прилавок содержится в чистоте, отсутствуют подтеки от продукции.			
8.7 Освещение соответствует нормативам, все источники освещения функционируют должным образом.			
8.8 Соблюдаются правила наполнения холодильного оборудования: обеспечен свободный поток воздуха для поддержания требуемого температурного режима.			
8.9 Контролируется соблюдение сроков хранения продукции.			

БЛОК 9. ПРОДУКЦИЯ СОБСТВЕННОГО ПРОИЗВОДСТВА

Критерий проверки	Оценка	Комментарий	Срок устр.
9.1 Витрина кулинарии имеет привлекательный вид; салаты без признаков заветривания; каждый товар снабжен соответствующим ценником; сроки годности соблюдены.			
9.2 Осветительное оборудование кулинарной витрины функционирует исправно; стеклянные поверхности целые, без сколов и трещин.			
9.3 Витрина кулинарии поддерживается в чистоте; стекла вымыты без следов подтеков и разводов.			
9.4 Акционный товар в кулинарии представлен в достаточном количестве с соответствующими ценниками.			
9.5 Продавец кулинарии приветствует покупателя стандартными фразами ("Здравствуйте", "Добрый день/утро/вечер"); вежлив и корректен в общении.			
9.6 Продавец кулинарии информирует покупателей о составе блюд по их запросу.			
9.7 Продавец кулинарии предлагает разогреть заказ, а также предоставляет сервисные товары (вилки, салфетки).			

9.8 При выдаче заказа продавец использует завершающие фразы обслуживания ("Приятного аппетита", "Пожалуйста").			
--	--	--	--

БЛОК 10. ОТДЕЛ КУЛИНАРИИ

<i>Критерий проверки</i>	<i>Оценка</i>	<i>Комментарий</i>	<i>Срок устр.</i>
10.1 Отсутствует продукция с истекшим сроком годности в отделе кулинарии.			
10.2 Температурный режим во всем холодильном оборудовании поддерживается в диапазоне +2Е+6С.			
10.3 Продукция хранится с соблюдением правил товарного соседства.			
10.4 Микроволновые печи, холодильные камеры и конвекционные печи чистые, без следов застарелых загрязнений.			
10.5 Технологическое оборудование кулинарии находится в рабочем состоянии.			
10.6 Кухонный инвентарь (ножи, разделочные доски) содержится в надлежащем состоянии, промаркирован.			
10.7 В зоне кулинарии отсутствуют посторонние предметы и личные вещи сотрудников.			
10.8 Мусорные контейнеры чистые, мусором не переполнены.			

БЛОК 11. ОТДЕЛ ХБИ

<i>Критерий проверки</i>	<i>Оценка</i>	<i>Комментарий</i>	<i>Срок устр.</i>
11.1 Ассортимент хлебного отдела соответствует текущему покупательскому спросу.			
11.2 Товар в зоне самообслуживания соответствует стандартам качества.			
11.3 Ценники размещены корректно с полной информацией.			
11.4 Акционный товар оформлен в соответствии с требованиями бренд-бука.			
11.5 Соблюдаются сроки годности товара в зоне самообслуживания.			
11.6 Стойка хлебобулочных изделий содержится в чистоте, без повреждений; подставки для крошек чистые.			
11.7 Освещение стойки ХБИ соответствует установленным нормам.			
11.8 Упаковочные материалы присутствуют в достаточном количестве, без дефектов.			
11.9 Процедура списания осуществляется согласно регламенту; списанный товар хранится отдельно.			

БЛОК 12. ГАСТРОНОМИЯ И СЫРНЫЙ ПРИЛАВОК

<i>Критерий проверки</i>	<i>Оценка</i>	<i>Комментарий</i>	<i>Срок устр.</i>
12.1 Выкладка привлекательная, "аппетитная".			
12.2 Нет позиций с просроченными сроками годности.			
12.3 Товар в отделе свежий, без признаков заветривания.			
12.4 В отделе гастрономии поддерживается чистота и порядок.			
12.5 Инвентарь промаркирован (ножи, вилки, доски)			
12.6 Мусорный контейнер имеется.			

12.7 Сотрудники отдела обеспечены чистой спецодеждой, головными уборами, перчатками и нарукавниками.			
12.8 В холодильном оборудовании присутствуют контрольные градусники.			
12.9 Соблюдается принцип FIFO (ротации товара)			
12.10 Прилавок наполнен в соответствии с товарными группами.			
12.11 Акционный товар представлен в необходимом количестве на прилавке и в холодильнике.			
12.12 Освещение соответствует стандартам, все лампы функционируют.			
12.13 Ведется журнал контроля температурного режима.			
12.14 Соблюдена регламентированная высота товарной выкладки.			
12.15 Акционный товар размещен в соответствии с установленными правилами.			
12.16 Цены размещены корректно: все ценники на месте, указана стоимость за единицу товара.			

БЛОК 13. ПРИЛAVOK / ХОЛОДИЛЬНИК САМООБСЛУЖИВАНИЯ

Критерий проверки	Оценка	Комментарий	Срок устр.
13.1 Холодильник самообслуживания полностью заполнен товаром, имеет привлекательный вид.			
13.2 Цены в холодильнике самообслуживания размещены в соответствии со стандартами.			
13.3 Соблюдаются сроки хранения продукции.			
13.4 Холодильник самообслуживания чистый, посторонние (неприятные) запахи отсутствуют.			

БЛОК 14. ОТДЕЛ НАПИТКОВ (SOFT DRINKS)

Критерий проверки	Оценка	Комментарий	Срок устр.
14.1 Полки, стеллажи, ценникодержатели, ценники и товар содержатся в чистоте.			
14.2 Обеспечено наличие и соответствие ценников (выборочная проверка 10 позиций).			
14.3 Не выявлено наличие товаров с истекшим сроком реализации.			
14.4 Отдел имеет соответствующий требованиям торговый вид.			
14.5 Выкладка товара соответствует утвержденным планограммам.			

БЛОК 15. ОТДЕЛ АЛКОГОЛЬНОЙ ПРОДУКЦИИ

Критерий проверки	Оценка	Комментарий	Срок устр.
15.1 Полки, стеллажи, ценникодержатели, ценники и товар содержатся в чистоте.			
15.2 Обеспечено наличие и соответствие ценников (выборочная проверка 10 позиций).			
15.3 Не обнаружены товары с истекшим сроком реализации.			
15.4 Отдел имеет соответствующий требованиям торговый вид.			
15.5 Выкладка товара соответствует утвержденным планограммам.			

БЛОК 16. ОТДЕЛ БАКАЛЕИ И КОНСЕРВАЦИИ

<i>Критерий проверки</i>	<i>Оценка</i>	<i>Комментарий</i>	<i>Срок устр.</i>
16.1 Полки, стеллажи, ценникодержатели, ценники и товар содержатся в чистоте.			
16.2 Обеспечено наличие и соответствие ценников (выборочная проверка 10 позиций).			
16.3 Не обнаружены товары с истекшим сроком реализации.			
16.4 Отдел имеет соответствующий требованиям торговый вид.			
16.5 Выкладка товара соответствует утвержденным планограммам.			

БЛОК 17. ОТДЕЛ ХИМИИ И КОСМЕТИКИ

<i>Критерий проверки</i>	<i>Оценка</i>	<i>Комментарий</i>	<i>Срок устр.</i>
17.1 Полки, стеллажи, ценникодержатели, ценники и товар содержатся в чистоте.			
17.2 Обеспечено наличие и соответствие ценников (выборочная проверка 10 позиций).			
17.3 Не обнаружены товары с истекшим сроком реализации.			
17.4 Отдел имеет соответствующий требованиям торговый вид.			
17.5 Выкладка товара соответствует утвержденным планограммам.			

БЛОК 18. ДЕТСКИЙ УГОЛОК (BABY CORNER)

<i>Критерий проверки</i>	<i>Оценка</i>	<i>Комментарий</i>	<i>Срок устр.</i>
18.1 Полки, стеллажи, ценникодержатели, ценники и товар содержатся в чистоте.			
18.2 Обеспечено наличие и соответствие ценников (выборочная проверка 10 позиций).			
18.3 Не обнаружены товары с истекшим сроком реализации.			
18.4 Отдел имеет соответствующий требованиям торговый вид.			
18.5 Выкладка товара соответствует утвержденным планограммам.			

БЛОК 19. КОФЕ-МАШИНА

<i>Критерий проверки</i>	<i>Оценка</i>	<i>Комментарий</i>	<i>Срок устр.</i>
19.1 Оборудование кофе-машины чистое и готово к эксплуатации.			
19.2 Обеспечено наличие всех расходных материалов и ингредиентов: стаканчики 3-х видов, крышки, подстаканники, мешалки, сахар, сиропы, молоко, вода.			
19.3 Мусорная корзина возле кофе-машины свободна от мусора.			

БЛОК 20. МОЙКА

<i>Критерий проверки</i>	<i>Оценка</i>	<i>Комментарий</i>	<i>Срок устр.</i>
20.1 Зона мойки содержится в чистоте.			

БЛОК 21. СКЛАДСКИЕ ПОМЕЩЕНИЯ

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

21.1 Все продукты на складе размещены на стеллажах или подтоварниках с соблюдением условий хранения (температура, товарное соседство).			
21.2 Продукция с истекшим сроком годности отсутствует или размещена в специально выделенной зоне.			
21.3 Отсутствуют признаки деятельности вредителей-паразитов (насекомые, грызуны, птицы).			
21.4 Поддерживается чистота. Полы, стены, стеллажи вымыты, без следов грязи и пыли.			
21.5 Холодильные шкафы: двери плотно закрываются, освещение в рабочем состоянии, поддерживаемый температурный режим +2Е+6С.			
21.6 Полы, стены, стеллажи в удовлетворительном состоянии; все осветительные приборы функционируют.			

БЛОК 22. ПБ И ОТ

Критерий проверки	Оценка	Комментарий	Срок устр.
22.1 Планы эвакуации размещены в установленных местах.			
22.2 Расположение огнетушителей организовано согласно плану, заправлены, сроки годности соблюдены.			
22.3 Журналы инструктаж по ПБ и ОТ заполнены всеми сотрудниками согласно требованиям.			
22.4 Аптечка полностью укомплектована, ЛС не просрочены, размещена в кабинете администрации.			
22.5 Место для курения оборудовано и обозначено табличкой "Место для курения".			
22.6 Соблюдается утвержденный график курения персонала.			

БЛОК 23. ПОМЕЩЕНИЯ ПЕРСОНАЛА

Критерий проверки	Оценка	Комментарий	Срок устр.
23.1 В комнате персонала и приема пищи поддерживается чистота; стол чистый, грязная посуда отсутствует.			
23.2 В кабинетах административно-управляющего персонала поддерживается чистота и порядок; отсутствует просроченный товар; кабинетное пространство не захламлено (допустимо наличие товара, с которым ведется текущая работа).			
23.3 В туалетах чисто, сантехника исправная, гигиенические средств в достаточном количестве.			

Суть чек-листа: это инструмент для систематической проверки продуктового супермаркета. Он включает перечень критериев, которые необходимо оценить, и помогает стандартизировать процесс контроля различных аспектов работы магазина.

Для чего может использоваться:

X для проверки состояния входа и прилегающей территории (чистота, наличие необходимого оборудования, например, шкафчиков для покупателей, тележек и корзин);
 X для контроля состояния торгового зала (чистота, выкладка товара, наличие и состояние ценников, соблюдение товарного соседства);
 X для оценки качества обслуживания покупателей (приветствие, информирование об акциях, помощь в выборе товара, работа кассиров);
 X для проверки уголка потребителя (наличие необходимых документов, книги отзывов и предложений, размещение на видном месте);
 X для контроля соблюдения требований пожарной безопасности и охраны труда (наличие аптечки, места для курения, соблюдение графика курения персонала);
 X для оценки состояния отдельных отделов (хлебобулочный, гастрономии, кулинарии, фруктов и овощей, косметики и т. д.).

На что направлен:

X на поддержание порядка и чистоты в магазине и на прилегающей территории;
 X на обеспечение соответствия работы магазина корпоративным стандартам и требованиям;
 X на контроль качества обслуживания покупателей и работы персонала;
 X на выявление и устранение возможных проблем с оборудованием, выкладкой товара, санитарным состоянием и другими аспектами работы магазина;
 X на соблюдение требований пожарной безопасности и охраны труда.

Выгоды и преимущества для аудитора:

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

Выгоды и преимущества для компании:

X поддержание высокого уровня сервиса и привлекательности магазина для покупателей;
 X обеспечение соблюдения корпоративных стандартов и нормативных требований;
 X своевременное выявление и устранение проблем в работе магазина и персонала;
 X оптимизация работы с товаром и оборудованием;
 X повышение удовлетворённости покупателей и лояльности к магазину;
 X минимизация рисков, связанных с несоблюдением требований и стандартов.