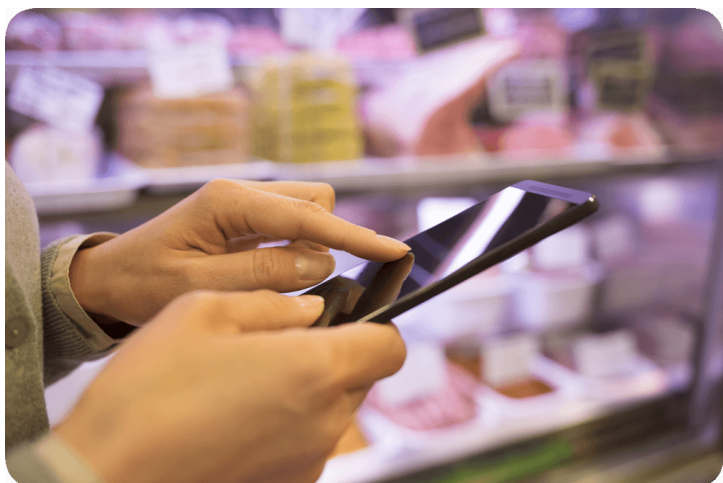


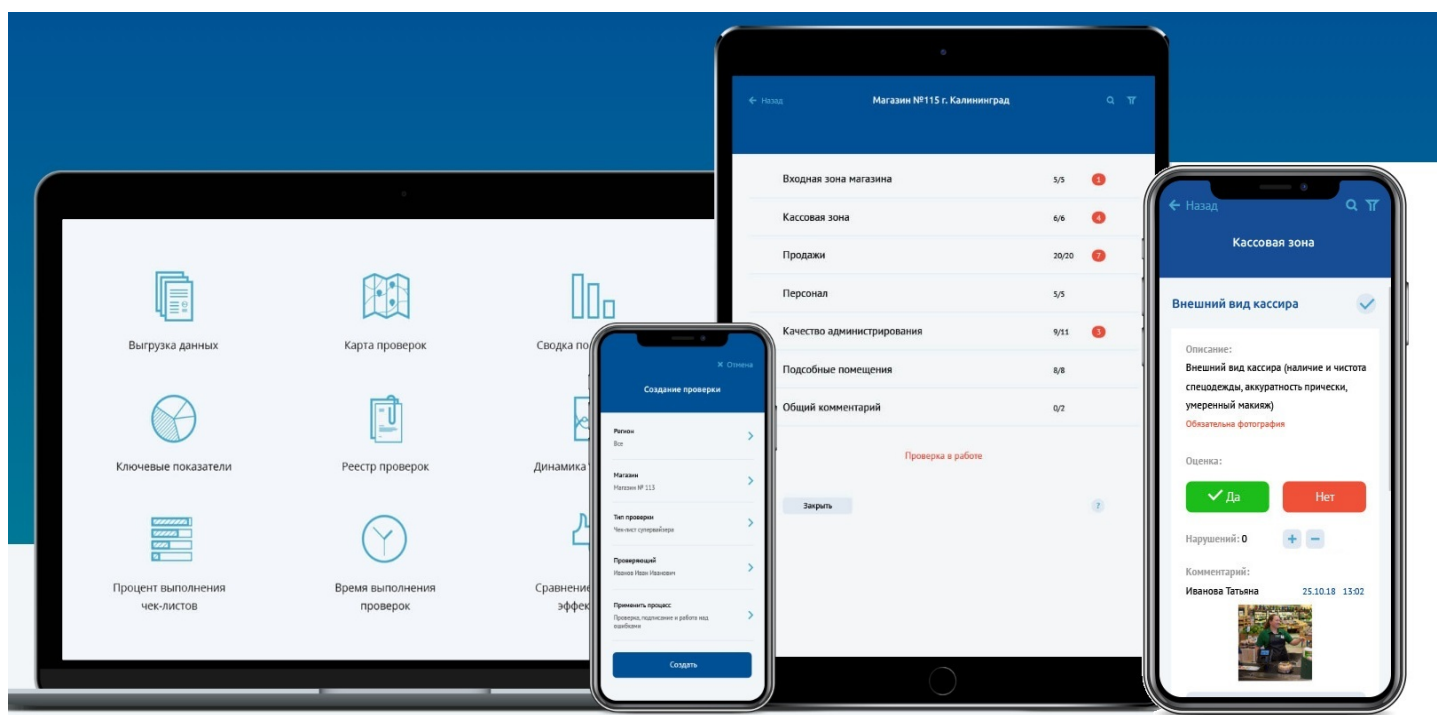


Чек-лист оценки основных точек контакта с покупателем в магазине (супермаркете)

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 оценки основных точек контакта с покупателем в магазине (супермаркете)

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 RETAILIQ

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 RETAILIQ

БЛОК 1. ВНЕШНИЕ ТОЧКИ КОНТАКТА / ВХОД

Критерий проверки	Оценка	Комментарий	Срок устр.
1.1 Подход к магазину свободный, отсутствуют препятствия (автотранспорт, выбоины, лужи, гололед и т.п.)			
1.2 Вывеска установлена, находится в исправном состоянии (без повреждений и следов износа), функционирует в ночное время			
1.3 Входная дверь и ручка целые, в чистом состоянии			
1.4 Табличка с режимом работы присутствует, целостность сохранена			
1.5 Окна чистые, обеспечивают беспрепятственный обзор торгового зала (не заставлены оборудованием, рекламными материалами и пр.)			
1.6 Перила в наличии, целые, чистые			
1.7 Крыльцо находится в исправном состоянии, разбитая плитка отсутствует			
1.8 Пандус для детских колясок установлен и доступен для использования			
1.9 Мусорные урны установлены, не имеют повреждений, чистые, не ржавые			

БЛОК 2. ВНУТРЕННИЕ ТОЧКИ КОНТАКТА / ТЗ

Критерий проверки	Оценка	Комментарий	Срок устр.
2.1 Тамбур (при наличии) соответствует стандартам чистоты: стены и пол в чистом состоянии			
2.2 Вторая дверь (при наличии) находится в исправном состоянии, состояние не вызывает замечаний			
2.3 Кабинки хранения вещей и номерные брелки чистые, целые, находятся в рабочем состоянии. Свободные кабинки со вставленными ключами.			
2.4 Тележки и корзины доступны у входа для покупателей, чистые			
2.5 Освещение комфортное: отсутствует слепящий эффект, уровень освещенности достаточный			
2.6 Температурный режим комфортный: отсутствует ощущение духоты или холода			
2.7 При входе с улицы отсутствуют посторонние или неприятные запахи			
2.8 Потолочное покрытие чистое, без видимых повреждений			
2.9 Стены чистые, без видимых повреждений			
2.10 Напольное покрытие чистое, без видимых повреждений			
2.11 Фоновое музыкальное сопровождение и рекламные объявления звучат на комфортной громкости			
2.12 Отсутствуют пустые места на полках, товар представлен в достаточном количестве			
2.13 Проходы в торговом зале свободны для беспрепятственной навигации покупателей (не загромождены паллетами, тележками и т.д.)			

2.14 Доступ к товару на полках не ограничен (не блокирован паллетами, тележками, другими товарами)			
БЛОК 3. ВНУТРЕННИЕ ТОЧКИ КОНТАКТА / ОТДЕЛЫ			
Критерий проверки	Оценка	Комментарий	Срок устр.
3.1 Отдел фруктов и овощей производит благоприятное впечатление: чистота, товар свежий (без признаков порчи), отсутствие неприятных запахов, ценники в порядке			
3.2 В зоне фруктов и овощей весы присутствуют, исправны, чистые			
3.3 В зоне фруктов и овощей мусорная урна установлена			
3.4 Отдел рыбы/пресервов производит благоприятное впечатление: чистота, товар качественный (без признаков порчи), отсутствие неприятных запахов, ценники в порядке			
3.5 Отдел охлажденного мяса/курицы производит благоприятное впечатление: чистота, товар качественный (без признаков порчи), отсутствие неприятных запахов, ценники в порядке			
3.6 Отдел колбасных изделий производит благоприятное впечатление: чистота, товар качественный (без признаков порчи), отсутствие неприятных запахов, ценники в порядке			
3.7 Молочный отдел производит благоприятное впечатление: чистота, товар качественный (без признаков порчи), отсутствие неприятных запахов, ценники в порядке			
3.8 Отдел сырной продукции производит благоприятное впечатление: чистота, товар качественный (без признаков порчи), отсутствие неприятных запахов, ценники в порядке			
3.9 Отдел хлебобулочных изделий производит благоприятное впечатление: чистота, товар свежий (без признаков порчи), присутствует приятный аромат выпечки, пакеты и перчатки доступны, ценники в порядке			
3.10 Отдел кондитерских изделий (тортов) производит благоприятное впечатление: чистота, товар качественный (без признаков порчи), отсутствие неприятных запахов, ценники в порядке			
3.11 Отдел замороженных товаров производит благоприятное впечатление: чистота, товар качественный (без признаков порчи), отсутствие неприятных запахов, ценники в порядке			
3.12 Отдел кулинарии/готовых блюд производит благоприятное впечатление: чистота, продукция имеет надлежащий вид, отсутствие признаков порчи и неприятных запахов, ценники в порядке			
3.13 Сотрудники отдела кулинарии: опрятный внешний вид, волосы убраны под головной убор, используются перчатки, вежливость в общении			
3.14 Прочие товарные отделы производят благоприятное впечатление: чистота, товар качественный (без признаков порчи), отсутствие неприятных запахов, ценники в порядке			
БЛОК 4. ВНУТРЕННИЕ ТОЧКИ КОНТАКТА / КАССА			
Критерий проверки	Оценка	Комментарий	Срок устр.

4.1 Во время визита не зафиксировано очередей на кассах из более чем 3-х человек			
4.2 Кассиры: опрятный внешний вид, наличие униформы, вежливое обслуживание			
4.3 Использование кассовой ленты: кассир перемещает товар с помощью ленты транспортера, не подталкивает товар покупателя руками. Транспортерная лента в чистом состоянии.			
4.4 Во время визита не зафиксировано жалоб покупателей на невозможность оплаты покупок по безналу банковской картой (неисправность терминала)			
4.5 Стол покупателя (для упаковки/распаковки) присутствует, расположен в зоне видимости, чистый			
БЛОК 5. ВНУТРЕННИЕ ТОЧКИ КОНТАКТА / ПЕРСОНАЛ, ПРОЧЕЕ			
Критерий проверки	Оценка	Комментарий	Срок устр.
5.1 Персонал в торговом зале: опрятный внешний вид, вежливость в общении с покупателями			
5.2 Отсутствуют прочие ситуации в торговом зале, способные вызвать негатив у покупателя (например брошенный инвентарь для уборки, бесхозные тележки с товаром и т.д.)			

Суть чек-листа: это инструмент для оценки основных точек контакта с покупателем в магазине (супермаркете). Чек-лист содержит перечень критериев, которые позволяют оценить состояние внешних и внутренних зон магазина, работу персонала и комфорт для покупателей.

Для чего может использоваться:

- X для проверки состояния прилегающей территории и входной группы (подход к магазину, вывеска, входная дверь, крыльцо, перила, мусорки и т. д.);
- X для контроля состояния торгового зала (чистота пола, стен, потолка, уровень освещения и температуры, проходы, доступ к товару);
- X для оценки состояния отдельных товарных отделов (фрукты и овощи, рыба, мясо, колбасы, молочка, сыры, хлеб, торты, замороженные товары, готовые блюда и др.);
- X для контроля работы кассовых узлов (очереди, поведение персонала, работа кассовой ленты, возможность безналичного расчёта);
- X для оценки работы и внешнего вида персонала в торговом зале.

На что направлен:

- X на обеспечение комфортного и приятного шоппинга для 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.