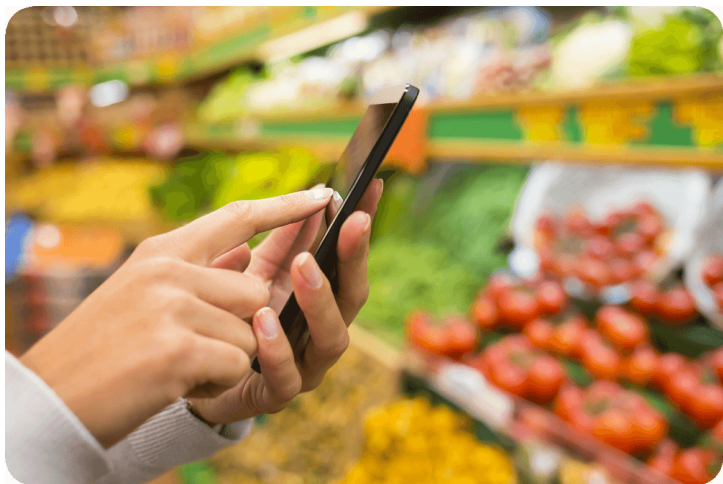


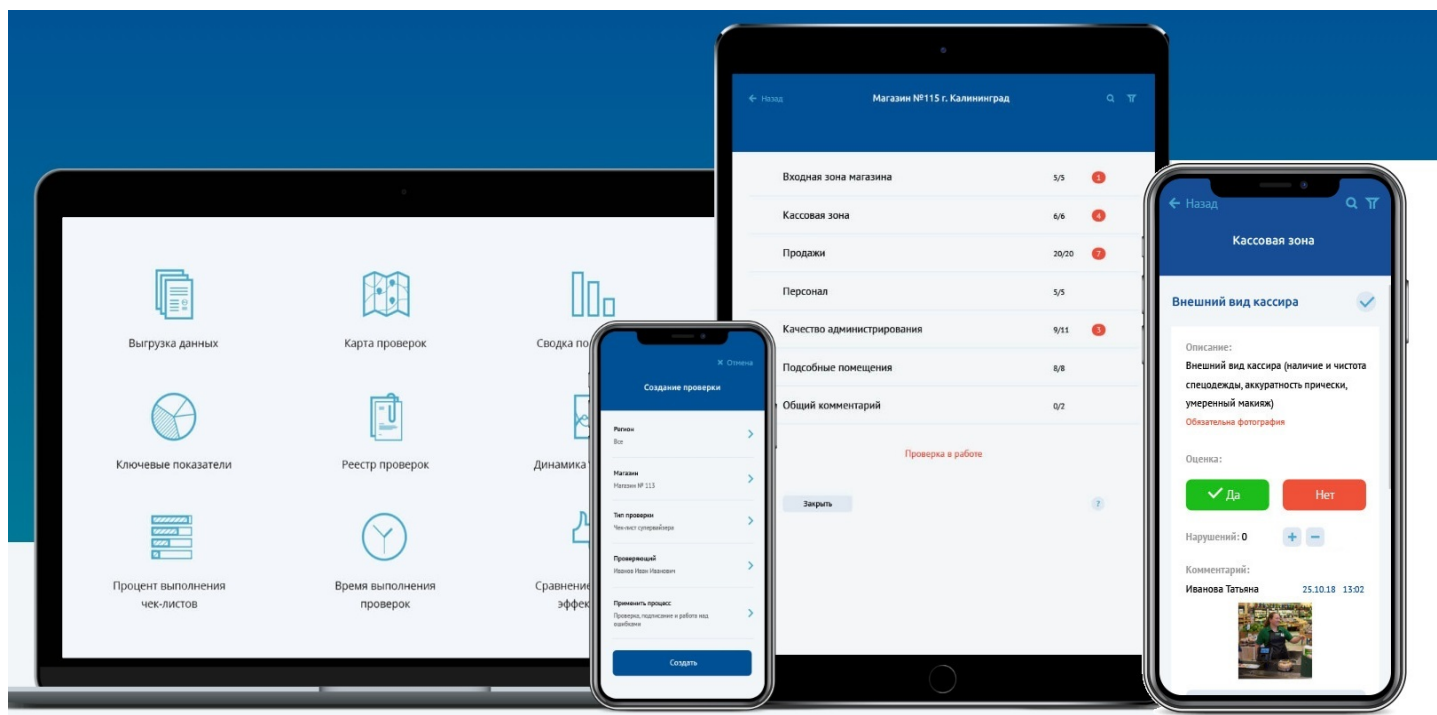


Чек-лист операционного директора сети продуктовых магазинов (супермаркетов)

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 операционного директора сети продуктовых магазинов (супермаркетов)

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. МАГАЗИН СНАРУЖИ, ВХОД

Критерий проверки	Оценка	Комментарий	Срок устр.
1.1 Территория перед входом в магазин, включая крыльцо и ступени, содержится в чистоте.			
1.2 Фасад здания, стены, порожки, входная дверь без повреждений, отсутствуют посторонние надписи и граффити.			
1.3 Наружная вывеска магазина и освещение: чистые, исправные, включены с наступлением сумерек.			
1.4 Входная дверь чистая; информация о режиме работы и юридические данные размещены; отсутствуют окурки, чеки и мусор у входа.			
1.5 Уличные урны: чистые, снабжены вставленными мешками, заполненность не более две трети; отсутствуют окурки, бутылки и разбросанный мусор.			
1.6 В зоне разгрузки отсутствуют посторонние предметы и мешки с мусором.			
1.7 Камеры хранения для покупателей присутствуют; дверцы, замки исправны; ключи с номерами от всех свободных ячеек в наличии.			
1.8 В торговом зале на входе доступны свободные тележки и корзины для покупателей (не менее 5 шт.), тележки и корзины чистые, исправные (неисправные убраны).			

БЛОК 2. ПОМЕЩЕНИЕ ТОРГОВОГО ЗАЛА

Критерий проверки	Оценка	Комментарий	Срок устр.
2.1 В торговом зале отсутствуют посторонние/неприятные запахи.			
2.2 Полы и стены в торговом зале чистые.			
2.3 В торговом зале поддерживается комфортная температура в пределах 21-23С; кондиционеры и тепловые пушки в рабочем состоянии и включены при необходимости.			
2.4 Потолок, вентиляционные решетки, кондиционеры в зале чистые.			

БЛОК 3. ОБСЛУЖИВАНИЕ ПОКУПАТЕЛЕЙ

Критерий проверки	Оценка	Комментарий	Срок устр.
3.1 Охранник на входе выглядит опрятно и дружелюбно, не препятствует входу покупателей; приветствует их словами "Добрый день/утро/вечер".			
3.2 Весь персонал в зале соответствует стандарту внешнего вида: чистая униформа, головной убор (волосы убраны), закрытая обувь; у каждого сотрудника есть именной бейдж.			
3.3 Персонал не отвлекается на личные разговоры (включая телефонные), посторонние темы (обсуждение покупателей), не ест/пьет/жует жвачку на рабочем месте.			
3.4 В отделах с весовым товаром покупатель ожидает обслуживания дольше 1 минуты.			

3.5 Продавец-консультант незамедлительно отвечает на вопрос покупателя о наличии товара и предлагает аналоги при отсутствии запрашиваемого.			
---	--	--	--

БЛОК 4. ТОРГОВОЕ ОБОРУДОВАНИЕ КАЧЕСТВО ПРОДУКЦИИ, ВЫКЛАДКА

<i>Критерий проверки</i>	<i>Оценка</i>	<i>Комментарий</i>	<i>Срок устр.</i>
4.1 Продукция размещена с соблюдением правил товарного соседства между различными группами.			
4.2 Товар на полках чистый, без слоя пыли.			
4.3 На полках отсутствуют пустоты/дыры и существенные провалы в выкладке (экспертная оценка: разрыв по выкладке не более 10 см).			
4.4 В торговом зале отсутствует продукция с истекшим сроком годности.			
4.5 В торговом зале отсутствует продукция с нарушенной/поврежденной упаковкой.			
4.6 Холодильное оборудование в зале в чистом состоянии, без наледи.			
4.7 Отсутствуют товарные позиции без ценника и наоборот - ценник без соответствующего товара.			

БЛОК 5. ЗОНА ФРОВ

<i>Критерий проверки</i>	<i>Оценка</i>	<i>Комментарий</i>	<i>Срок устр.</i>
5.1 Товарные позиции на прилавке и в холодильной горке не имеет заметных признаков гнили/порчи или увядания.			
5.2 Развал овощей/фруктов и холодильная витрина оформлены "ярко"/"сочно", в соответствии с сезонной планogramмой.			
5.3 Ценники оформлены корректно: указана стоимость за единицу веса; акционные ценники присутствуют.			
5.4 Указана страна происхождения товара.			
5.5 Соответствие цен на ценниках и запрограммированных в весах (проверка от 10 SKU при наличии весов).			
5.6 Прилавок овощей и фруктов в чистом состоянии.			
5.7 Весы в зоне ФРОВ и поверхность вокруг них чистая.			
5.8 Прилавок овощей и фруктов имеет качественное освещение.			
5.9 Присутствует необходимое количество упаковочного материала.			
5.10 Соблюдаются правила работы с товаром: избегание механических повреждений при выкладке, поддержание необходимого температурного режима хранения.			
5.11 На складе и в подсобном помещении для хранения овощей/фруктов соблюдены чистота и порядок.			

БЛОК 6. ОТДЕЛ МОЛОЧНОЙ ПРОДУКЦИИ

<i>Критерий проверки</i>	<i>Оценка</i>	<i>Комментарий</i>	<i>Срок устр.</i>
6.1 Молочный прилавок чистый, без подтеков.			
6.2 Освещение прилавка соответствует нормам (достаточное), все лампы работают.			
6.3 Молочный прилавок наполнен, имеет эстетичный внешний вид.			
6.4 Товар на молочном прилавке выложен по видам продукции и производителям согласно классификации.			

6.5 Акционный товар в молочном отделе присутствует в достаточном количестве на прилавке и в холодильнике.			
6.6 Ценники на молочном прилавке размещены правильно; акционный товар обозначен.			
6.7 Соблюдается правило FIFO/ротации товара на прилавке.			
6.8 Соблюдаются правила наполнения холодильника: обеспечен свободный поток воздуха для поддержания требуемой температуры.			
6.9 Отсутствует просроченный товар или продукция с поврежденной этикеткой в торговом зале.			

БЛОК 7. ОТДЕЛ ХЛЕБОБУЛОЧНЫХ ИЗДЕЛИЙ

Критерий проверки	Оценка	Комментарий	Срок устр.
7.1 Стойка хлебобулочных изделий чистая, без повреждений; подставки для крошек чистые.			
7.2 Освещение стойки хлебобулочных изделий оптимальное.			
7.3 Товар на прилавке самообслуживания хлебного отдела соответствует внутренним стандартам качества.			
7.4 Ценники размещены корректно, с указанием стоимости за единицу товара.			
7.5 Ассортимент хлебного отдела соответствует спросу, прилавки выглядят наполненными.			
7.6 Срок хранения товара на прилавке хлебного отдела соблюдается.			
7.7 Срок хранения товара в зоне самообслуживания хлебного отдела соблюдается.			
7.8 Акционный товар в наличии, соответствующие ценники присутствуют.			
7.9 Акционный товар хлебного отдела оформлен в соответствии с утвержденным дизайном (отдел маркетинга и ценообразования)			
7.10 Процесс списания хлеба проводится корректно; списанный товар хранится отдельно.			
7.11 Упаковочный материал для хлеба в достаточном количестве, повреждения отсутствуют.			

БЛОК 8. ОТДЕЛ ГАСТРОНОМИИ И СЫРОВ

Критерий проверки	Оценка	Комментарий	Срок устр.
8.1 Сотрудники отдела носят положенную спецодежду (головной убор, перчатки, нарукавники); украшения отсутствуют.			
8.2 Спецодежда сотрудников отдела чистая и соответствует требованиям.			
8.3 В отделе гастрономии и в сырном прилавке выкладка оформлен "ярко" и "аппетитно", выкладка соответствует обороту.			
8.4 Прилавков отделов наполнен по товарным группам.			
8.5 Высота выкладки соблюдена.			
8.6 Отсутствует продукция с просроченными сроками годности.			

8.7 Продукция представленная на прилавке гастрономии и сыра свежая, без признаков заветривания.			
8.8 Ценники размещены корректно, все на месте, указана цена за единицу товара.			
8.9 Информация на ценниках гастрономического и сырного прилавка соответствуют ценам на весах.			
8.10 Акционный товар на гастрономическом и сырном прилавке размещен соответствующим образом.			
8.11 Акционный товар имеется в необходимом количестве (прилавок+холодильник).			
8.12 Стеклянные поверхности, все рабочие зоны и мусорник, содержится в чистоте.			
8.13 Освещение достаточное, соответствует нормам, все лампы в рабочем состоянии.			
8.14 Весь инструментарий в чистом состоянии (вилки, ножи, разделочные доски, слайсер, весы и проч.).			
8.15 Ножи, вилки, доски, инструменты промаркированы соответствующим образом.			
8.16 Мусорный контейнер присутствует.			
8.17 При взвешивании соблюдается правило тарирования упаковки.			
8.18 Соблюдается правило ФИФО/ротации товара.			
8.19 В холодильном оборудовании присутствуют контрольные градусники.			
8.20 Контрольные градусники в холодильниках отдела работают исправно.			
8.21 Ведется журнал контроля температурного режима.			

БЛОК 9. ОТДЕЛ МЯСНОЙ ОХЛАЖДЕННОЙ ПРОДУКЦИИ

Критерий проверки	Оценка	Комментарий	Срок устр.
9.1 Очередь перед прилавком одномоментно не превышает двух человек.			
9.2 Сотрудники отдела соблюдают речевые шаблоны приветствия и обслуживают покупателей в соответствии со стандартами качества обслуживания.			
9.3 Прилавок и прилегающая зона содержатся в чистоте.			
9.4 Отдел имеет яркое оформление и выглядит наполненным.			
9.5 Товар в прилавке освещен оптимальным образом.			
9.6 Соблюдаются правила ротации товара.			
9.7 качество представленной продукции соответствует стандартам.			
9.8 Ценники размещены корректно, с указанием стоимости за единицу товара.			
9.9 Акционный товар в отделе оформлен должным образом (фейсинг, маркетинговые материалы).			
9.10 Подтвержден срок годности весового товара.			
9.11 Соблюдаются правила обращения со списанным товаром (отходы сразу помещаются в спец. морозильник для опасных отходов).			

БЛОК 10. СОБСТВЕННОЕ ПИЩЕВОЕ ПРОИЗВОДСТВО

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

10.1 Витрина кулинарии: в чистом состоянии, стекла помыты, разводы и отпечатки отсутствуют.			
10.2 Освещение кулинарной витрины в рабочем состоянии; стекла целые, трещины/сколы отсутствуют.			
10.3 Витрина кулинарии выглядит привлекательно и аппетитно; салаты не заветрены; гастроемкости заполнены не менее чем на треть; напротив каждого товара имеется соответствующий актуальный ценник.			
10.4 Возвратная продукция кулинарии хранится в специально обозначенной "арбитражной" зоне.			
10.5 Акционный товар кулинарии имеется в наличии и выделен соответствующими ценниками.			
10.6 Продавец кулинарии приветствует покупателя фразами "Здравствуйте!", "Доброе утро/день/вечер", в общении ведет себя вежливо и корректно.			
10.7 Продавец кулинарии по запросу покупателя рассказывает состав блюд.			
10.8 Продавец кулинарии предлагает разогреть заказ; предлагает сервисный товар (вилки, салфетки)			
10.9 При выдаче заказа продавец кулинарии желает покупателю приятного аппетита.			
10.10 Все технологическое оборудование кулинарии находится в исправном состоянии.			
10.11 В отделе кулинарии отсутствует продукция с истекшим сроком годности.			
10.12 Весь кухонный инвентарь кулинарии (ножи, разделочные доски) в хорошем состоянии, маркировка имеется.			
10.13 Полуфабрикаты и продукты кулинарии хранятся в закрытых контейнерах или накрыты пленкой; маркировка присутствует.			
10.14 Во всем холодильном оборудовании кулинарии поддерживается регламентированный температурный режим +2Е+6С.			
10.15 Продукция кулинарии хранится без нарушения правил товарного соседства.			
10.16 Микроволновые печи, холодильники, конвекционная печь кулинарии вымыты, следы застарелой грязи отсутствуют.			
10.17 Мусорные баки кулинарии в чистом состоянии, мусором не переполнены (допустимы отклонения в час пик).			
10.18 Личные вещи сотрудников (расчески, заколки, зеркала и т.п.) в зоне кулинарии отсутствуют.			
БЛОК 11. РКУ			
Критерий проверки	Оценка	Комментарий	Срок устр.
11.1 В час пик обслуживание покупателей ведется на всех рабочих кассах.			
11.2 Кассовое оборудование (ККМ, мониторы, терминалы) в чистом состоянии.			

11.3 ККМ в рабочем состоянии; терминал безналичной оплаты присутствует, функционирует исправно.			
11.4 На кассе отсутствуют посторонние и личные предметы кассиров (расчески, заколки, телефоны, зеркала и т.п.).			
11.5 Кассир приветливо здоровается с покупателем сразу при его подходе к кассе.			
11.6 Для расширения чека покупки кассир предлагает покупателю товар для допродажи.			
11.7 Кассир при необходимости (видя объем покупки) спрашивает: "Вам нужен пакет?", укладывает товары в пакет.			
11.8 Кассир проговаривает вслух для покупателя сумму покупки: "Ваша покупка: ____ руб. ____ коп".			
11.9 Кассир, получив деньги, называет полученную сумму: "Ваши ____ руб.", кладет купюры поперек денежного ящика.			
11.10 Кассир при выдаче сдачи проговаривает вслух: "Ваша сдача: ____ руб. ____ коп".			
11.11 Кассир тепло и с улыбкой прощается с покупателем: "Спасибо за покупку, приходите к нам снова".			

БЛОК 12. ПОМЕЩЕНИЕ МОЙКИ

Критерий проверки	Оценка	Комментарий	Срок устр.
12.1 Не используемая в настоящий момент времени мойка всегда находится в чистом состоянии.			
12.2 Имеются моющие и чистящие средства для уборки.			
12.3 В наличии 2% раствор хлорамина (концентрат таблетки).			

БЛОК 13. СКЛАДСКИЕ ПОМЕЩЕНИЯ

Критерий проверки	Оценка	Комментарий	Срок устр.
13.1 В складском помещении поддерживается чистота и порядок. Полы, стены, стеллажи на складах вымыты, без следов грязи и налета пыли.			
13.2 Полы, стены, стеллажи на складах в адекватном техническом состоянии; все источники освещения исправны.			
13.3 Все продукты на складах размещены на стеллажах/подтоварниках с соблюдением условий хранения (температурный режим, товарное соседство).			
13.4 Просроченная продукция на складах отсутствует или хранится в специально выделенной арбитражной зоне.			
13.5 Двери холодильных шкафов плотно закрываются; освещение в рабочем состоянии; поддерживается оптимальный температурный режим +2Е+6С.			

БЛОК 14. ПОМЕЩЕНИЯ ДЛЯ ПЕРСОНАЛА

Критерий проверки	Оценка	Комментарий	Срок устр.
14.1 Верхняя одежда и униформа сотрудников хранятся раздельно; обувь не хранится в открытом виде.			
14.2 Мебель и крючки для одежды в раздевалке персонала в целом виде и состоянии.			
14.3 Стены, пол, двери, сантехника в туалете для персонала чистые, посторонние запахи отсутствуют.			

14.4 Стены, пол, потолок, двери, сантехника, светильники в туалете для персонала в исправном состоянии.			
14.5 В туалете для персонала имеются все положенные гигиенические расходники: туалетная бумага, полотенце либо сушилка для рук.			

БЛОК 15. ПБ И ОТ

<i>Критерий проверки</i>	<i>Оценка</i>	<i>Комментарий</i>	<i>Срок устр.</i>
15.1 Планы эвакуации размещены в установленных местах.			
15.2 Огнетушители расположены согласно плану, заправлены, срок годности соблюден.			
15.3 Журналы инструктажей по ПБ и ОТ заполнены всеми сотрудниками магазина без исключения.			
15.4 Место для курения оборудовано и обозначено специальной табличкой "Место для курения".			
15.5 Установленный график курения сотрудников соблюдается.			
15.6 Имеется полностью укомплектованная аптечка с непросроченными ЛС, которая хранится в кабинете администрации.			
15.7 Признаки присутствия вредителей (мухи, тараканы, грызуны, птицы) отсутствуют.			

БЛОК 16. ОРГАНИЗАЦИОННЫЕ ВОПРОСЫ

<i>Критерий проверки</i>	<i>Оценка</i>	<i>Комментарий</i>	<i>Срок устр.</i>
16.1 Личные медицинские книжки персонала действительны, необходимые медосмотры пройдены, прививки поставлены.			
16.2 На информационной доске для сотрудников размещен актуальный график выхода на работу.			
16.3 По всем замечаниям касательно технико-эксплуатационного состояния магазина поданы соответствующие заявки в ответственные службы.			
16.4 Журнал учета температурных режимов имеется, ведется согласно требованиям и находится в актуальном состоянии.			

БЛОК 17. УГОЛОК ПОТРЕБИТЕЛЯ

<i>Критерий проверки</i>	<i>Оценка</i>	<i>Комментарий</i>	<i>Срок устр.</i>
17.1 Уголок потребителя размещен на видном для покупателей месте.			
17.2 Уголок потребителя выглядит опрятно, повреждения отсутствуют.			
17.3 Уголок потребителя содержит весь необходимый комплект документов: свидетельство о регистрации юр. лица, свидетельство о постановке на налоговый учет, копия лицензии на продажу алкоголя; Правила продажи отдельных видов товаров; Закон о защите прав потребителей; образец кассового чека.			
17.4 книга отзывов и предложений в уголке потребителя имеется, оформлена и ведется по требованиям; на все замечания есть ответ от администрации магазина.			

Суть чек-листа: это инструмент для комплексной проверки работы продуктового магазина. Чек-лист содержит перечень критериев, которые позволяют оценить состояние различных зон магазина, работу персонала и соблюдение бизнес-процессов.

Для чего может использоваться:

- X для проверки состояния прилегающей территории и входной зоны (чистота урн, входных дверей, камер хранения, тележек и корзин);
- X для контроля работы касс и прикассовой зоны (соблюдение стандартов обслуживания, наличие пакетов, корректное озвучивание суммы покупки и сдачи);
- X для оценки состояния торгового зала и отдельных отделов (чистота, соблюдение правил выкладки товара, отсутствие продукции с истёкшим сроком годности или нарушенной упаковкой);
- X для проверки соблюдения санитарных норм и правил хранения продукции (контроль температурного режима, состояние холодильного оборудования);
- X для оценки работы персонала (вежливость и корректность общения, знание ассортимента и умение отвечать на вопросы покупателей);
- X для контроля ведения необходимой документации (журнал учёта температурных режимов, книга отзывов и предложений, графики выхода на работу).

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.