

# Готовый чек-лист проверки качества обслуживания в корпоративных и заводских столовых



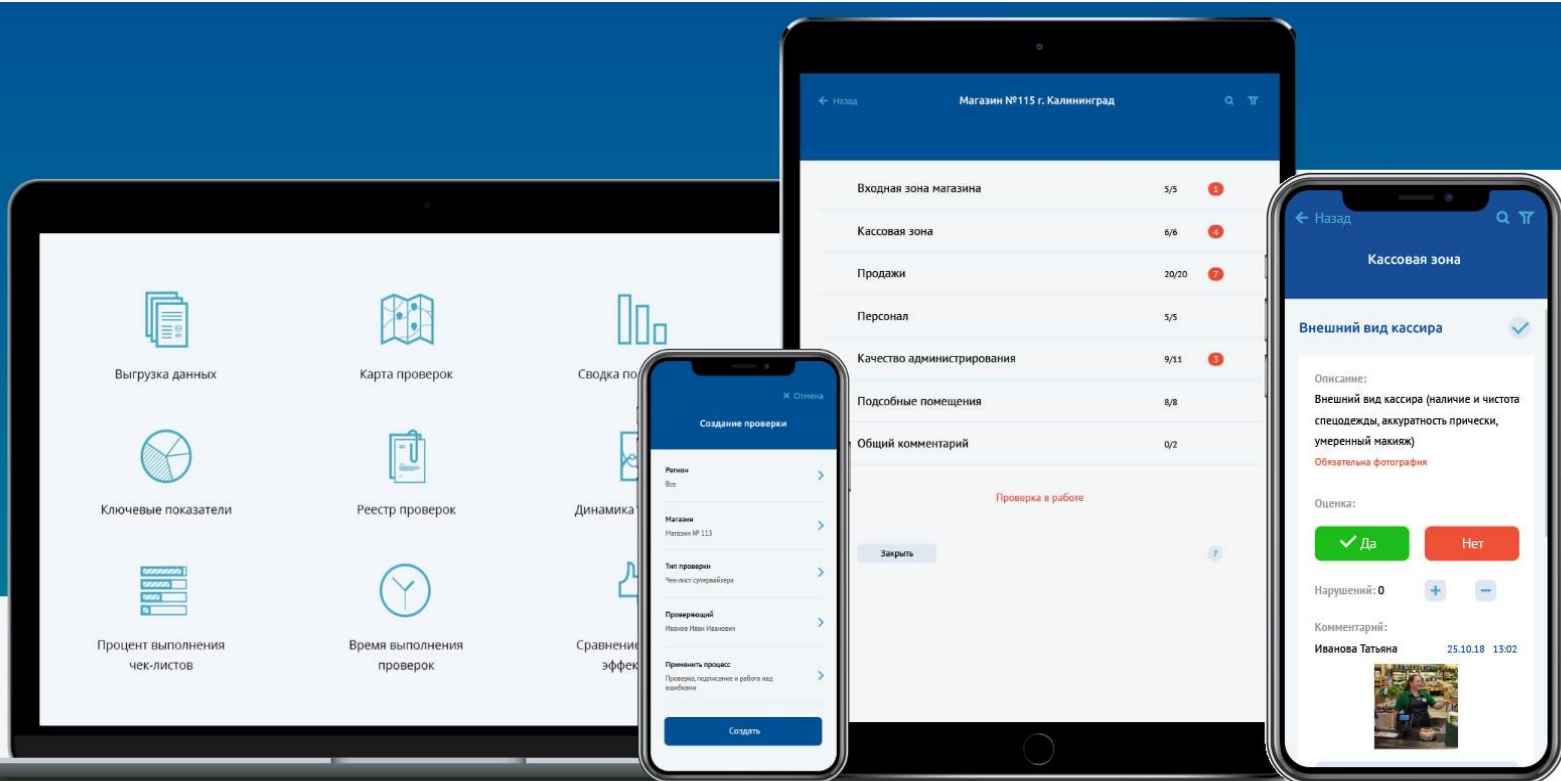
Доступно в RETAILQA™

8 800 250 33 28

<https://rtlq.ru/>

[info@retailqa.ru](mailto:info@retailqa.ru)

# Используйте электронный чек-лист проверки качества обслуживания в корпоративных и заводских столовых в системе мобильного аудита **RETAILQA**



## Преимущества использования

### Удобно

- ✓ 10 типов оценок
- ✓ Конструктор чек-листов
- ✓ Система весов и баллов
- ✓ Web-отчеты для руководства
- ✓ Акции и фотоотчеты
- ✓ Push и email уведомления
- ✓ Контроль по геолокации
- ✓ Образцы и фото примеры
- ✓ Файловые вложения
- ✓ Аудио и видеозаписи
- ✓ Повторный контроль нарушений
- ✓ Ограничение прав пользователей
- ✓ Свой смартфон или планшет
- ✓ Поддержка iOS и Android
- ✓ Автономный режим работы

### Выгодно

- ✓ Защита от надзорных органов
- ✓ Минимизация штрафов
- ✓ Сокращение потерь
- ✓ Экономия ФОТ
- ✓ Контроль регламентов и стандартов
- ✓ Адаптация персонала
- ✓ Внедрение системы мотивации
- ✓ Доступ для тайных покупателей
- ✓ Выделенный личный кабинет
- ✓ Месяц бесплатно
- ✓ Настройка «под ключ»
- ✓ Доработки под Клиента
- ✓ Интеграция со сторонним ПО
- ✓ Брендинг интерфейса
- ✓ Новые модули и функционал

### Эффективно

- ✓ Замена бумаги и мессенджеров
- ✓ Ускорение сбора данных
- ✓ Снижение временных затрат
- ✓ Повышение качества работы
- ✓ Проверки, задачи, планирование
- ✓ Претензии
- ✓ Работа над ошибками
- ✓ Выявление неочевидных проблем
- ✓ Быстрая обратная связь
- ✓ Подключение сервисных служб
- ✓ Сценарии и процессы проверок
- ✓ Облачное хранение данных
- ✓ Доступ к данным по API
- ✓ Успешные кейсы внедрений
- ✓ Экспертиза по аудитам

**ЗАПОЛНЯЕТСЯ АУДИТОРОМ ПЕРЕД НАЧАЛОМ ПРОВЕРКИ**

<b>Объект проверки:</b>	
<b>Адрес:</b>	
<b>Дата проверки:</b>	
<b>Время начала проверки:</b>	
<b>Дата предыдущей проверки:</b>	
<b>Объект посещен по геолокации*:</b>	
<b>Проверяющий/Аудитор:</b>	
<b>Куратор/Супервайзер:</b>	
<b>Управляющий:</b>	
<b>Сотрудники на смене:</b>	
<b>Примечание:</b>	

\*Доступно в RETAILQA

**ЗАПОЛНЯЕТСЯ АУДИТОРОМ ПОСЛЕ ЗАВЕРШЕНИЯ ПРОВЕРКИ**

<b>Дата завершения проверки:</b>	
<b>Время завершения проверки:</b>	
<b>Длительность проверки:</b>	
<b>Выявлено нарушений:</b>	
<b>Поставлено задач:</b>	
<b>Общий % выполнения чек-листа*:</b>	
<b>Общая сумма штрафа*:</b>	
<b>Замечания:</b>	
<b>С результатом ознакомлены (ФИО, должность, подпись):</b>	

\*Доступно в RETAILQA

## БЛОК 1. УРОВЕНЬ СЕРВИСА / ВХОД

КРИТЕРИЙ	ОЦЕНКА	КОММЕНТАРИЙ	СРОК УСТРАНЕНИЯ
Пол у входа (на улице, перед входной дверью) свободен от мусора.	<input type="checkbox"/> Да <input type="checkbox"/> Нет		
Урна на входе мусором не переполнена, тамбур в чистом состоянии.	<input type="checkbox"/> Да <input type="checkbox"/> Нет		
В гостевом санузле унитазы и ручки находятся в чистом и исправном состоянии.	<input type="checkbox"/> Да <input type="checkbox"/> Нет		
В туалете имеется жидкое мыло, а также достаточное количество туалетной бумаги. Бумажные полотенца имеются, сушилка работает исправно.	<input type="checkbox"/> Да <input type="checkbox"/> Нет		

## БЛОК 2. УРОВЕНЬ СЕРВИСА / СОТРУДНИКИ РАЗДАЧИ И ЗАЛА

КРИТЕРИЙ	ОЦЕНКА	КОММЕНТАРИЙ	СРОК УСТРАНЕНИЯ
Менеджер, представляющий заведение, выглядит в соответствии с принятыми стандартами (одежда, прическа, обувь с закрытой пяткой, бейджик с именем и должностью)	<input type="checkbox"/> Да <input type="checkbox"/> Нет		
Внешний вид сотрудников зала соответствует стандартам (униформа чистая и выглаженная, именной бейджик одет, прическа аккуратная)	<input type="checkbox"/> Да <input type="checkbox"/> Нет		
Повар на раздаче приветствует гостей фразой "Здравствуйте!"	<input type="checkbox"/> Да <input type="checkbox"/> Нет		
Внешний вид поваров раздачи соответствует требованиям: форма чистая, наличие бейджа и головного убора, аккуратная прическа, волосы убраны, отсутствие украшений.	<input type="checkbox"/> Да <input type="checkbox"/> Нет		
Повар раздачи приветливо предложил гостю выбрать первое блюдо, используя фразу: "А для Вас на первое!" и далее перечислил позиции из ассортимента доступных для заказа первых блюд.	<input type="checkbox"/> Да <input type="checkbox"/> Нет		
При раздаче супов, повар раздачи предложил гостю дополнительные позиции на выбор, такие как зелень, сметана или майонез.	<input type="checkbox"/> Да <input type="checkbox"/> Нет		
Повар раздачи вторых блюд вежливо предоставил гостю возможность выбрать второе блюдо, используя приглашение: "А для Вас на второе! Что желаете на гарнир?" и далее перечислил позиции из ассортимента доступных для заказа вторых блюд.	<input type="checkbox"/> Да <input type="checkbox"/> Нет		
К вторым блюдам поваром раздачи были предложены соусы (на выбор)	<input type="checkbox"/> Да <input type="checkbox"/> Нет		

На станции выпечки, повар раздачи радушно предложил гостю выбрать блюда, применив приглашение: "А для Вас выпечка к чаю!".	<input type="checkbox"/> Да <input type="checkbox"/> Нет		
К выпечке поваром раздачи были предложены джем, повидло и сметана (на выбор)	<input type="checkbox"/> Да <input type="checkbox"/> Нет		
Повара раздачи были доброжелательны и приветливы, что приятно отразилось на атмосфере обслуживания.	<input type="checkbox"/> Да <input type="checkbox"/> Нет		

### БЛОК 3. УРОВЕНЬ СЕРВИСА / ОБЩЕЕ

КРИТЕРИЙ	ОЦЕНКА	КОММЕНТАРИЙ	СРОК УСТРАНЕНИЯ
Стены и окна в гостевом зале столовой чистые, повреждения отсутствуют.	<input type="checkbox"/> Да <input type="checkbox"/> Нет		
Полы в гостевом зале столовой находятся в чистом состоянии (исходя из количества посетителей и текущих погодных условий, так как во время дождя или снегопада полы загрязняются намного быстрее и требуют более частой уборки)	<input type="checkbox"/> Да <input type="checkbox"/> Нет		
Рекламные карманы содержат чистую и не помятую полиграфию, сами карманы находятся в целом и чистом состоянии.	<input type="checkbox"/> Да <input type="checkbox"/> Нет		
Гостевая посуда в хорошем санитарном состоянии: отсутствуют трещины, сколы, следы разводов и другие визуальные дефекты.	<input type="checkbox"/> Да <input type="checkbox"/> Нет		
Приборы и салфетки в достаточном количестве (вилки, ножи и суповые ложки) Подносы чистые и готовы к использованию.	<input type="checkbox"/> Да <input type="checkbox"/> Нет		
Все блюда сопровождаются правильно оформленными и чистыми ценниками.	<input type="checkbox"/> Да <input type="checkbox"/> Нет		
Время прохождения всей линии раздачи не превышает пяти минут (начиная с момента, когда гость взял в руки поднос до получения сдачи и чека от кассира)	<input type="checkbox"/> Да <input type="checkbox"/> Нет		
Грязная посуда со столов убирается в течение пяти минут после ухода гостей.	<input type="checkbox"/> Да <input type="checkbox"/> Нет		
В столовой присутствует приятный музыкальный фон, громкость музыки и рекламы настроена на комфортном для восприятия уровне.	<input type="checkbox"/> Да <input type="checkbox"/> Нет		
Освещение в зале столовой создает комфортные условия для гостей, перегоревшие источники света отсутствуют.	<input type="checkbox"/> Да <input type="checkbox"/> Нет		

### БЛОК 4. УРОВЕНЬ КАЧЕСТВА

КРИТЕРИЙ	ОЦЕНКА	КОММЕНТАРИЙ	СРОК УСТРАНЕНИЯ
Все поверхности линии раздачи поддерживаются в чистоте, грязная посуда и посторонние предметы отсутствуют.	<input type="checkbox"/> Да <input type="checkbox"/> Нет		

Витрина с напитками и салатами поддерживается в чистом и сухом состоянии.	<input type="checkbox"/> Да <input type="checkbox"/> Нет		
В столовой всегда доступны минимум три вида салатов и четыре-пять видов напитков, что обеспечивает разнообразие выбора для гостей.	<input type="checkbox"/> Да <input type="checkbox"/> Нет		
Представленный ассортимент широкий, включая минимум два-три вида супов, вторые блюда из мяса, птицы и рыбы, несколько вариантов гарниров, четыре-пять вариантов выпечки или сдобы, разные соусы и добавки к блюдам.	<input type="checkbox"/> Да <input type="checkbox"/> Нет		
Внешний вид блюд на линии раздачи стимулирует аппетит.	<input type="checkbox"/> Да <input type="checkbox"/> Нет		
Салат взятый на пробу свежий и вкусный.	<input type="checkbox"/> Да <input type="checkbox"/> Нет		
Суп взятый на пробу горячий, свежий и вкусный.	<input type="checkbox"/> Да <input type="checkbox"/> Нет		
Второе блюдо, взятое на пробу свежее, аппетитное и вкусное.	<input type="checkbox"/> Да <input type="checkbox"/> Нет		
Гарнир, взятый на пробу свежий, аппетитный и вкусный.	<input type="checkbox"/> Да <input type="checkbox"/> Нет		
Напиток (сок, компот или кисель), взятый на пробу свежий, аппетитный и вкусный.	<input type="checkbox"/> Да <input type="checkbox"/> Нет		
Выпечка собственного производства выглядит аппетитно, позиция взятая на пробу - свежая и вкусная.	<input type="checkbox"/> Да <input type="checkbox"/> Нет		
Хлеб взятый на пробу - свежий и вкусный.	<input type="checkbox"/> Да <input type="checkbox"/> Нет		

## БЛОК 5. КАССА

КРИТЕРИЙ	ОЦЕНКА	КОММЕНТАРИЙ	СРОК УСТРАНЕНИЯ
В кассовой зоне чистота и порядок.	<input type="checkbox"/> Да <input type="checkbox"/> Нет		
Кассир проявляет высокую степень вежливости и внимательности к каждому гостю.	<input type="checkbox"/> Да <input type="checkbox"/> Нет		
Кассир предлагает гостям дополнительную продукцию: чай, кофе, сахар и печенье.	<input type="checkbox"/> Да <input type="checkbox"/> Нет		
Расчет гостей проводится оперативно и точно, с выдачей корректной сдачи и чека.	<input type="checkbox"/> Да <input type="checkbox"/> Нет		
Произведя расчет, кассир желает гостям приятного аппетита.	<input type="checkbox"/> Да <input type="checkbox"/> Нет		

## ДОПОЛНИТЕЛЬНО

--	--