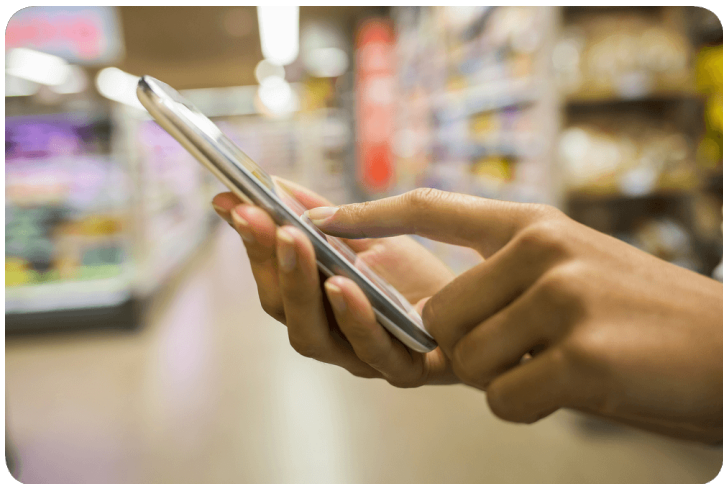


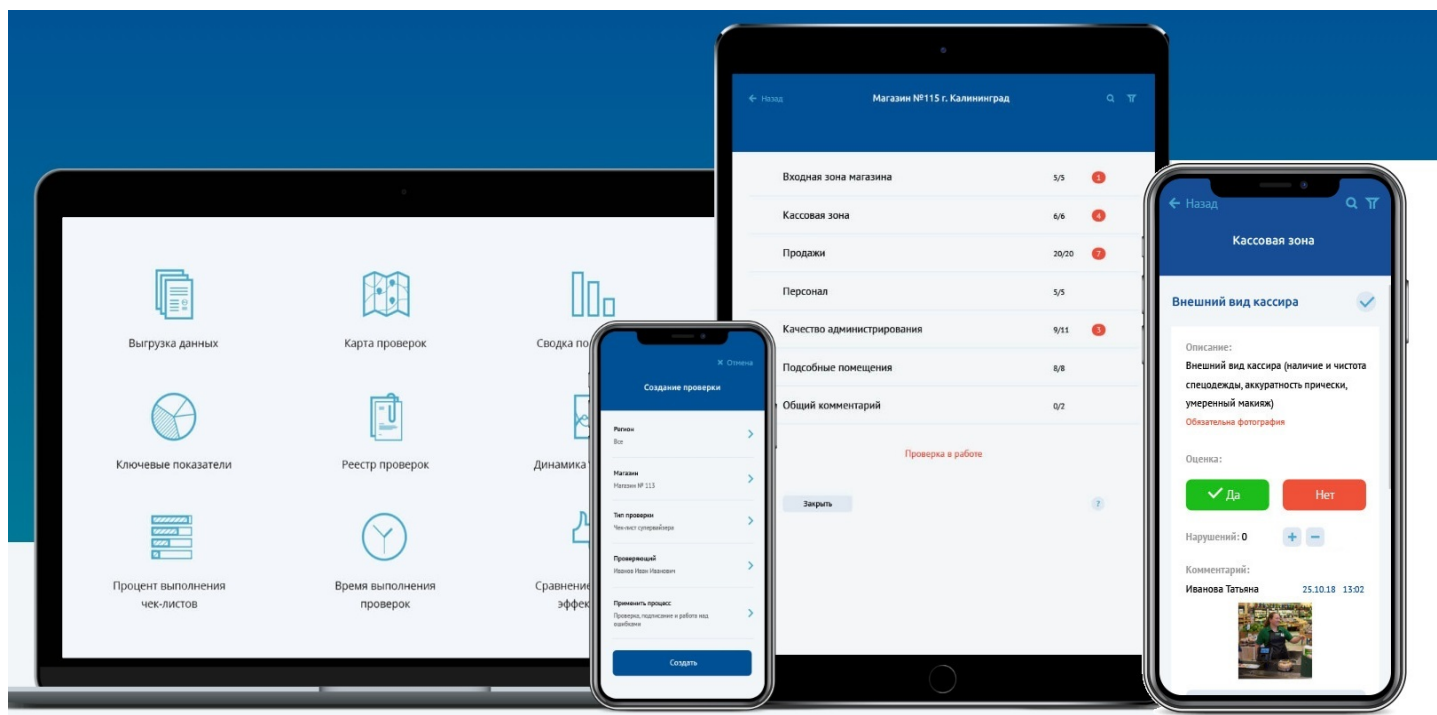


Чек-лист проверки работы касс и старшего кассира магазина (супермаркета)

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 проверки работы касс и старшего кассира магазина (супермаркета)

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. ВНЕШНИЙ ВИД КАССИРОВ

Критерий проверки	Оценка	Комментарий	Срок устр.
1.1 Волосы аккуратно уложены, униформа чистая и отглаженная, бейдж сотрудника оформлен в соответствии со стандартом, одежда соответствует требованиям к внешнему виду, головной убор присутствует, макияж выполнен в ненавязчивой манере, крупные украшения отсутствуют			
1.2 Обувь сотрудника соответствует требованиям: закрытый носок и пятка, подошва нескользящая			

БЛОК 2. ДИСЦИПЛИНА И САНИТАРИЯ

Критерий проверки	Оценка	Комментарий	Срок устр.
2.1 Отсутствуют разговоры на посторонние темы (между кассирами, с охранниками, сотрудниками торгового комплекса, знакомыми); Кассиры не употребляют жевательную резинку, пищу и не пользуются личными мобильными телефонами на рабочем месте			
2.2 Рабочее место кассира содержится в чистоте и порядке, посторонние предметы отсутствуют; Транспортная лента функционирует исправно и чистая			
2.3 Кассиры постоянно поддерживают чистоту на рабочем месте в процессе работы, соблюдая принцип «Чисти по ходу»			
2.4 На рабочих местах отсутствуют посторонние предметы (сумки, кошельки, парфюм, обувь, кружки, телефоны)			
2.5 Кассиры знают и соблюдают регламент санитарной обработки рабочего места; чистая тряпка, смоченная в дезинфицирующем растворе, всегда имеется в наличии			
2.6 Весовой товар взвешивается на контрольных весах			

БЛОК 3. КАССОВАЯ ЗОНА

Критерий проверки	Оценка	Комментарий	Срок устр.
3.1 На кассе в наличии достаточное количество фирменных пакетов различных размеров			
3.2 Принтер кассы и банковские терминалы заправлены чековой лентой; дополнительный запас ленты и товарные чеки имеются в наличии			
3.3 Возвраты товара оперативно передаются обратно в торговый зал. На кассе отсутствует товар, требующий особых условий хранения (+4С до +20С)			
3.4 Сигаретные боксы заполнены товаром в достаточном объеме (минимум 5 пачек одного наименования) согласно утвержденной планограмме. Проверка соответствия актуальному ассортименту обязательна			

БЛОК 4. ГЛАВНАЯ КАССА

Критерий проверки	Оценка	Комментарий	Срок устр.
4.1 Помещение главной кассы постоянно закрыто, доступ ограничен и предоставляется только уполномоченным должностным лицам			
4.2 Тревожная кнопка в помещении главной кассы присутствует и находится в исправном состоянии			

4.3 Все оборудование (детекторы валют, система видеонаблюдения, пломбирователи и т.д.) функционирует исправно			
4.4 Остаток денежных средств на главной кассе соответствует данным учета			
4.5 Размер денежных средств на главной кассе не превышает предопределенного лимита			
4.6 Выдача денежных боксов старшему кассиру осуществляется в присутствии сотрудника охраны (без участия рядовых кассиров)			
4.7 Ежедневный пересчет денежных средств выполняется после закрытия Z-отчета с последующей сверкой с учетным остатком			
4.8 Осуществляется ежедневный контроль за своевременным закрытием касс.			
4.9 Вся кассовая дисциплина соблюдается корректно (ежедневные и еженедельные отчеты, акты приема-передачи, POST-отчет)			
4.10 Еженедельная ревизия главной кассы проводится совместно с заместителем директора магазина			
4.11 Выдача заработной платы по Форме №2 производится в установленные сроки			
4.12 У кассиров нет непогашенной задолженности			
4.13 Регулярно проводится обучение кассиров по выявлению поддельных банкнот. Выборочная проверка знаний обязательна (1-2 кассира)			

БЛОК 5. ОБСЛУЖИВАНИЕ ПОКУПАТЕЛЕЙ

Критерий проверки	Оценка	Комментарий	Срок устр.
5.1 Обслуживание покупателей осуществляется в доброжелательном ключе. Кассир дает корректные ответы на вопросы, сохраняет стрессоустойчивость и предотвращает возникновение конфликтных ситуаций			
5.2 Кассир приветствует покупателя с улыбкой			
5.3 Кассир предлагает пакет для покупок и товары, участвующие в акциях			
5.4 Товар сканируется, кассир проверяет соответствие информации на этикетке и дисплее контрольно-кассовой машины (ККМ)			
5.5 При продаже алкогольной и табачной продукции в случае сомнений в совершеннолетии покупателя, кассир вежливо уточняет возраст и при необходимости запрашивает документ, удостоверяющий личность			
5.6 Кассир интересуется наличием дисконтной карты; при ее отсутствии предлагает оформить, разъясняя условия приобретения и систему скидок			
5.7 Кассир уточняет выбранный способ оплаты.			
5.8 Покупателю озвучивается итоговая сумма покупки			
5.9 Кассир четко называет сумму, полученную от покупателя, проверяет купюры на подлинность. Деньги помещаются в денежный ящик только после выдачи покупателю сдачи и чека			

5.10 Покупателю выдается сдача и чек, сумма сдачи проговаривается вслух			
5.11 Кассир знает и соблюдает процедуру безналичного расчета			
5.12 Кассир предлагает "разделитель покупок" для товаров следующего покупателя			
5.13 Фирменные пакеты имеются в наличии, уложены аккуратно стопкой			
5.14 Сыпучие продукты и жидкие товары бытовой химии упаковываются в дополнительный пакет			
5.15 Кассир улыбается, благодарит покупателя и приглашает посетить магазин снова			

БЛОК 6. СКАНИРОВАНИЕ ТОВАРА

<i>Критерий проверки</i>	<i>Оценка</i>	<i>Комментарий</i>	<i>Срок устр.</i>
6.1 Кассир проверяет целостность упаковки и комплектность товара (исключение: товары в заводской упаковке)			
6.2 Кассир контролирует вынос неоплаченного товара, проверяя содержимое тележки покупателя и пространство под ней			
6.3 В процессе сканирования кассир контролирует отображение позиций товара на мониторе ККМ, сверяя с товаром в руках			
6.4 При выявлении пересорта кассир разъясняет покупателю порядок действий для устранения ошибки и уточняет его готовность подождать (если пересорт обнаружен до сканирования)			

БЛОК 7. ТОВАР НА КАССЕ

<i>Критерий проверки</i>	<i>Оценка</i>	<i>Комментарий</i>	<i>Срок устр.</i>
7.1 Кассир использует только свободный накопитель, аккуратно направляя товар в накопитель с использованием роликов транспортера			
7.2 Импульсный и акционный товар в прикассовой зоне выложен в соответствии с планограммой (обеспечена полнота выкладки)			
7.3 В кассовой зоне отсутствует значительное скопление товара, от которого отказались покупатели			

БЛОК 8. АКЦИИ И РОЗЫГРЫШИ

<i>Критерий проверки</i>	<i>Оценка</i>	<i>Комментарий</i>	<i>Срок устр.</i>
8.1 Наличие POS-материалов и раздаточных купонов по текущим акциям. Осуществляется контроль их остатков на каждой кассе			
8.2 Все сотрудники ознакомлены (под роспись) с условиями действующих рекламных акций и понимают механику их работы. Выборочная проверка знаний обязательна (1-2 кассира)			

Суть чек-листа: это инструмент для систематической проверки работы касс и персонала супермаркета. Он включает перечень критериев, которые необходимо оценить, и помогает стандартизировать процесс контроля работы кассовой зоны, обслуживания покупателей и соблюдения корпоративных стандартов.

Для чего может использоваться:

- X для проверки внешнего вида и соблюдения дресс-кода кассиров;
- X для контроля дисциплины и соблюдения санитарных норм на рабочих местах;
- X для оценки состояния кассовой зоны и оборудования (принтеры, терминалы, наличие пакетов и чековой ленты);
- X для проверки работы главной кассы (состояние оборудования, остаток денежных средств, соблюдение процедур выдачи денежных боксов);
- X для контроля качества обслуживания покупателей и соблюдения процедур при расчёте;
- X для проверки правильности сканирования и обработки товара;
- X для контроля наличия и актуальности акционных материалов и POS-материалов.

На что направлен:

- X на поддержание порядка и чистоты на кассах и в кассовой зоне;
- X на обеспечение соблюдения персоналом корпоративных стандартов внешнего вида и работы;
- X на контроль корректности работы кассового оборудования и соблюдения кассовой дисциплины;
- X на выявление и устранение возможных проблем с обслуживанием покупателей, обработкой товара и работой кассы;
- X на обеспечение безопасности и соблюдения процедур работы с денежными средствами.

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 качества обслуживания покупателей;
- X обеспечение соблюдения корпоративных стандартов и нормативных требований к работе касс;
- X своевременное выявление и устранение проблем в работе кассовой зоны и персонала;
- X оптимизация работы касс и снижение риска финансовых ошибок и нарушений;
- X повышение удовлетворённости покупателей и лояльности к магазину;
- X минимизация рисков, связанных с несоблюдением требований и стандартов работы касс.