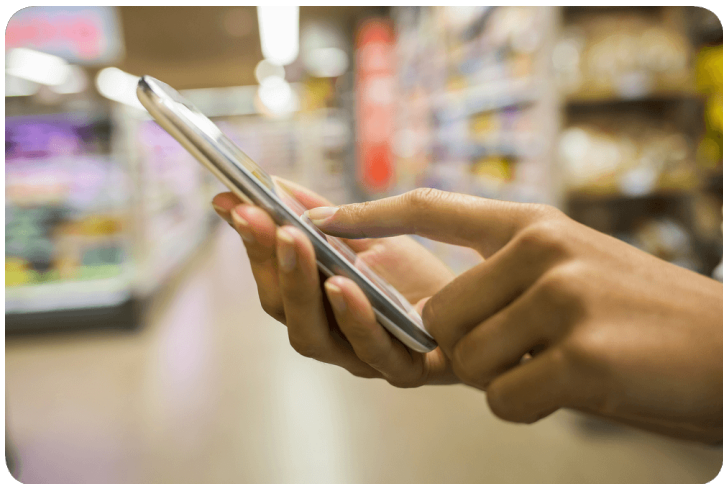


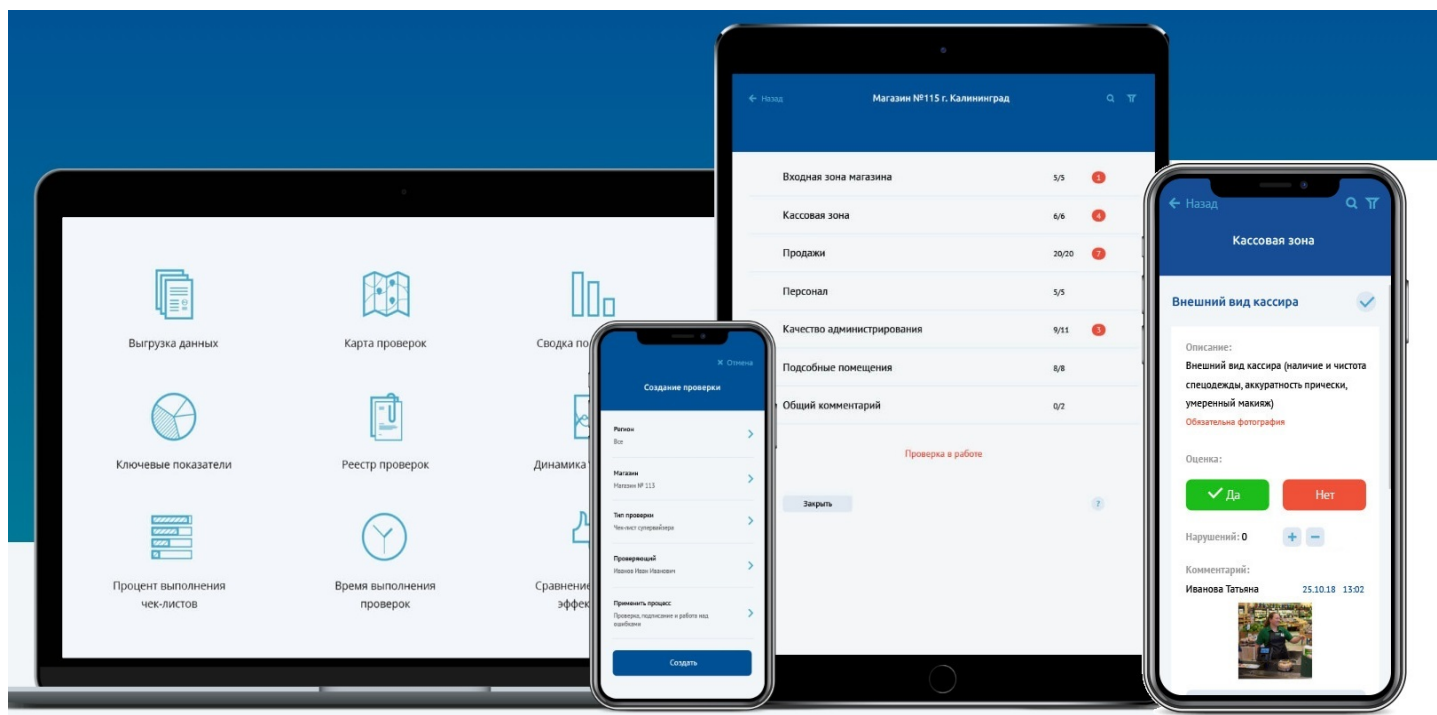


Чек-лист тайного покупателя продуктового магазина (супермаркета)

Доступно на платформе RETAILIQA

т. 8 800 250 33 28 info@retailqa.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 тайного покупателя продуктового 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 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. ВХОД И ВХОДНАЯ ГРУППА

Критерий проверки	Оценка	Комментарий	Срок устр.
1.1 Чистота и порядок на прилегающей к магазину территории (мусор отсутствует, урны чистые и исправные)			
1.2 Пешеходная зона у входа очищена от снега (актуально в зимний период с ноября по март включительно)			
1.3 В зоне размещения банкоматов и касс отсутствуют разбросанные чеки и мусор			
1.4 Обеспеченность покупательскими тележками и корзинами в достаточном количестве			
1.5 Покупательский стол содержится в чистоте: отсутствует мусор и оставленные корзины			

БЛОК 2. ОТДЕЛ ФРОВ / СОФ

Критерий проверки	Оценка	Комментарий	Срок устр.
2.1 Холодильная горка для овощей-фруктов заполнена продукцией, пустые места отсутствуют			
2.2 В холодильных витринах овощей-фруктов нет гниющих или засохших позиций			
2.3 Каждая товарная позиция в отделе овощей-фруктов снабжена индивидуальным ценником			
2.4 Развалы с овощами и фруктами укомплектованы товаром надлежащего качества, без признаков гниения или усыхания			
2.5 Весы и стол для упаковки в чистом состоянии			
2.6 Поддержание чистоты в отделе: чистые полы, отсутствие мусора, пыли и коробок			
2.7 В отделе овощей-фруктов отсутствуют посторонние неприятные запахи			

БЛОК 3. ОТДЕЛ ХБИ

Критерий проверки	Оценка	Комментарий	Срок устр.
3.1 В хлебном отделе размещена информация о времени выпечки хлебобулочных изделий			
3.2 Наличие в отделе упаковочных материалов: бумажных пакетов (для пекарни) и полиэтиленовых мешков			
3.3 Обеспеченность щипцами на стеллажах с продукцией собственной пекарни и хлебом без упаковки			
3.4 Стеллажи хлебного отдела заполнены продукцией, пустые места отсутствуют			
3.5 Весь представленный на витринах хлебного отдела товар обеспечен актуальными ценниками			
3.6 В отделе поддерживается чистота и порядок: чистые полы, отсутствие мусора, пыли и коробок			
3.7 В хлебном отделе отсутствуют посторонние неприятные запахи			

БЛОК 4. ОТДЕЛ ГАСТРОНОМИИ И КОЛБАСНЫХ ИЗДЕЛИЙ

Критерий проверки	Оценка	Комментарий	Срок устр.
4.1 Чистота витрин в отделе гастрономии и колбас			
4.2 Весь представленный на витрине отдела гастрономии и колбас товар обеспечен актуальными ценниками			

4.3 Готовая продукция в отделе выглядит свежей, без признаков заветривания, привлекательной для покупки (купил бы я для своей семьи?)			
4.4 Товары-индикаторы на планшетах оформлены ценниками на витрине			
4.5 Сотрудник отдела имеет опрятный внешний вид и одет в форменную одежду			
4.6 Форма продавца в отделе чистая			
4.7 Фамилия и имя на бейдже продавца хорошо читаемы			
4.8 Продавец обслуживает покупателей в перчатках			
4.9 Продавец использует головной убор, волосы убраны (под убором или собраны сзади)			
4.10 Продавец компетентен, способен предоставить консультацию и информацию о товаре			
4.11 Соблюдение гигиены: сотрудники не смачивают пальцы слюной, не дуют в пакеты, не касаются мясной продукции голыми руками			
4.12 Использование сотрудниками перчаток в процессе работы. Снимают ли перчатки при расчете на кассе? При использовании пакетов - какой стороной (внутренней/внешней) берут продукцию?			
4.13 Общая аккуратность выкладки: товар на витрине размещен ровно, без "дыр"			
4.14 Срезы колбасных изделий свежие, без заветривания, выполнены в едином стиле			
4.15 В отделе поддерживается чистота и порядок: чистые полы, отсутствие мусора, пыли и коробок			
4.16 В отделе гастрономии и колбас отсутствуют посторонние неприятные запахи			
4.17 Рабочая зона в отделе содержится в чистоте и порядке, не загромождена			
4.18 Оценка выкладки на витринах: отсутствие пустых мест, эстетичность и аккуратность представления товара			
4.19 Отсутствие на витринах продукции мясной нетоварного вида: засохших или почерневших кусочков, белого налета (исключение составляют сырокопченые и сыровяленые изделия)			
4.20 Отсутствие мясной продукции с нарушенной вакуумной упаковкой (если обнаружено). Учитываются изделия, проткнутые ценником			
4.21 Проверка на наличие товарных позиций без соответствующего ценника			
4.22 Удобство расположения ценников на мясной продукции: не перекрывают друг друга, не закрывают срезы продукции и сам товар			
4.23 Контроль применения голых весов (без одноразовых подложек или пакетов) для взвешивания товара			
4.24 Практика отрезания "хвостиков" от колбасных изделий при продаже			

БЛОК 5. ОТДЕЛ МОЛОЧНОЙ ПРОДУКЦИИ

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

5.1 Чистота витрин в отделе молочной продукции			
5.2 В отделе молочной продукции отсутствуют посторонние неприятные запахи			
5.3 Каждая товарная позиция в отделе оформлена соответствующим актуальным ценником			

БЛОК 6. ТОРГОВЫЙ ЗАЛ В ЦЕЛОМ

<i>Критерий проверки</i>	<i>Оценка</i>	<i>Комментарий</i>	<i>Срок устр.</i>
6.1 Общая чистота магазина: чистые полы, отсутствие мусора и пыли, чистые полки, коробки отсутствуют			
6.2 В торговом зале отсутствуют коробки и тележки (кроме случаев выкладки товара персоналом), препятствующие навигации покупателей по территории магазина			
6.3 Полки с сухим товаром заполнены, пустоты отсутствуют, визуально стеллажи укомплектованы			
6.4 Каждый товар из категории "сухого ассортимента" оформлен соответствующим актуальным ценником			
6.5 Поддержание комфортной температуры в магазине (в диапазоне 18-21 градус)			
6.6 В магазине отсутствуют посторонние неприятные запахи			
6.7 Высота паллетной выкладки вместе с товаром не превышает 150 см от уровня пола			
6.8 Товары на паллетах не создают препятствий в проходах (обеспечен свободный проход для двух покупателей одновременно)			
6.9 Отсутствие поддонов с товарами, мешающих проходу. Находятся ли рядом мерчендайзеры, осуществляющие выкладку с этих поддонов?			
6.10 Пустые товарные коробки разобраны и аккуратно сложены в тележку/на поддон. Данный мусор не оставлен без присмотра, находится в зоне видимости сотрудников магазина.			
6.11 Наличие ценников на всех товарах (допустимо отсутствие не более 5 ценников по магазину в целом)			
6.12 Ценникодержатели чистые, повреждения отсутствуют, установлены на каждой полке/стеллаже			
6.13 Не выявлено наличие товаров в грязной и порванной упаковке, с характерным нетоварным видом			
6.14 Звуковое и музыкальное сопровождение функционирует, слышимость хорошая во всех зонах торгового зала			
6.15 Рекламный монитор (при наличии): изображение четкое, видеоряд актуален			

БЛОК 7. ПЕРСОНАЛ МАГАЗИНА

<i>Критерий проверки</i>	<i>Оценка</i>	<i>Комментарий</i>	<i>Срок устр.</i>
7.1 ВСЕ сотрудники выглядят опрятно, аккуратно и приветливо (макияж, маникюр, прическа), рабочая форма соответствует корпоративным стандартам. Продавцы не носят ярких или избыточных украшений.			
7.2 Наличие бейджа с указанием хорошо читаемого имени сотрудника			

7.3 Персонал сосредоточен на работе, разговоры на личные темы отсутствуют, жвачку никто не жует, на торговое оборудование не опирается в расслабленных позах.			
7.4 Продавцы не собираются группами более 2 сотрудников (не кучкуются)			
7.5 При взаимодействии с персоналом магазина исключены проявления хамства, грубости и невежливости			
7.6 Продавец проявляет инициативу в помощи покупателю, готов проконсультировать по товарному ассортименту			
7.7 Манеры поведения продавцов (мимика, жесты, позы) располагают к общению, ответы вежливые, сотрудники легко идут на контакт			
7.8 Продавцы способны сориентировать вас в торговом зале при навигации по отделам. Продавцы способны проконсультировать по текущим акциям, скидкам и т.д.			

БЛОК 8. КАССОВАЯ ЗОНА

<i>Критерий проверки</i>	<i>Оценка</i>	<i>Комментарий</i>	<i>Срок устр.</i>
8.1 Тайный покупатель фиксирует наличие очередей на кассах. Очередь на одной кассе не должна превышать 3 человек. Если все кассы задействованы, наличие очереди не считается нарушением. При очереди >3 человек на одной кассе должна быть открыта свободная.			
8.2 Кассиры осуществляют взвешивание овощей и фруктов непосредственно на кассе			
8.3 Прикассовая зона заполнена товаром, пустые места отсутствуют			
8.4 Товар в прикассовой зоне оформлен актуальными ценниками			
8.5 Кассовая лента и накопитель в чистом состоянии			
8.6 Кассиры одеты в чистую форменную одежду			
8.7 Фамилия и имя на бейдже кассира хорошо читаемы			
8.8 Кассир приветствовал покупателя			
8.9 Кассир предложил приобрести пакет			
8.10 Кассир озвучил итоговую сумму покупки			
8.11 Кассир упаковал в отдельные пакеты товары, требующие этого (бытовая химия, молочная/охлажденная продукция, пресервы, салаты в инд. упаковке)			
8.12 Во время сканирования товарных позиций кассир соблюдает последовательность: сначала тяжелый товар, затем легкий / хрупкий / бьющийся			
8.13 Кассир предложил бесплатную бонусную карту при покупке от 1000 руб			
8.14 Если покупатель не предъявил бонусную карту, кассир предложил ее приобрести фразой: "Не желаете приобрести бонусную карту?"			
8.15 Кассир озвучил сумму сдачи			
8.16 Кассир поблагодарил за покупку и пригласил посетить магазин снова			

БЛОК 9. СИТУАТИВНЫЕ ДЕЙСТВИЯ

<i>Критерий проверки</i>	<i>Оценка</i>	<i>Комментарий</i>	<i>Срок устр.</i>
9.1 При выборочной проверке сроков годности минимум 10 SKU (кроме молочной гастрономии) просроченных позиций не обнаружено			
9.2 При выявлении просроченного товара сотрудник вызвал администрацию для оформления акта			
9.3 Если сотрудник был занят обслуживанием других покупателей, вас вежливо попросили подождать			
9.4 Сотрудник, ответственный за возвраты/обмены, был приветлив, поздоровался доброжелательно, возврат/обмен оформил корректным образом			
9.5 Смоделировать ситуацию на кассе, когда после пробития ~10-15 товаров вы сообщаете об отсутствии денег/карты; необходимо оценить реакцию кассира			

БЛОК 10. ВАШИ СУБЪЕКТИВНЫЕ ВПЕЧАТЛЕНИЯ

<i>Критерий проверки</i>	<i>Оценка</i>	<i>Комментарий</i>	<i>Срок устр.</i>
10.1 Дайте сравнительную оценку данному магазину сети на фоне конкурентов.			
10.2 Посещенный вами магазин устойчиво ассоциируется у вас с высоким качеством товаров и доступными ценами?			
10.3 Посещенный вами магазин устойчиво ассоциируется у вас с обслуживанием высокого уровня?			
10.4 Готовы ли вы совершить покупку в этом магазине?			
10.5 Порекомендовали бы вы этот магазин друзьям / родственникам / коллегам?			
10.6 Насколько вероятно, что вы порекомендуете данный магазин друзьям, родственникам или коллегам? (оцените по 10-балльной шкале).			
10.7 Какие рекомендации вы хотели бы дать магазину/сети?			

Суть чек-листа: это инструмент тайного покупателя для скрытной оценки качества работы продуктового магазина. Чек-лист содержит перечень критериев, которые позволяют оценить состояние различных зон магазина, выкладку товаров, работу персонала, кассовую зону и общую атмосферу в торговом зале.

Для чего может использоваться:

- X для проверки чистоты и порядка на прилегающей к магазину территории и в самом магазине;
- X для контроля состояния входной группы (тележки, покупательский стол, зона перед входом);
- X для оценки состояния отделов (овощи и фрукты, хлебный отдел, гастрономия и колбасы, молочная продукция);
- X для проверки выкладки товаров и наличия ценников;
- X для контроля соблюдения санитарных норм и правил гигиены персоналом;
- X для оценки работы персонала и уровня обслуживания покупателей;
- X для проверки состояния торгового зала (чистота, температурный режим, отсутствие неприятных запахов, удобство навигации);
- X для контроля работы кассовой зоны (очереди, обслуживание, наличие и чистота оборудования).

На что направлен:

- X на обеспечение высокого уровня сервиса и качества обслуживания покупателей;
- X на поддержание чистоты и порядка в магазине и на прилегающей территории;
- X на контроль качества выкладки и состояния товаров в отделах;
- X на проверку соблюдения санитарных норм и правил работы персонала;
- X на выявление и устранение недостатков в работе магазина.

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 поддержание высокого уровня обслуживания и качества работы магазина;
- X повышение удовлетворённости покупателей и их лояльности;
- X своевременное выявление и устранение проблем в работе магазина и персонала;
- X соблюдение санитарных норм и требований к выкладке товаров;
- X улучшение имиджа компании и повышение её конкурентоспособности.