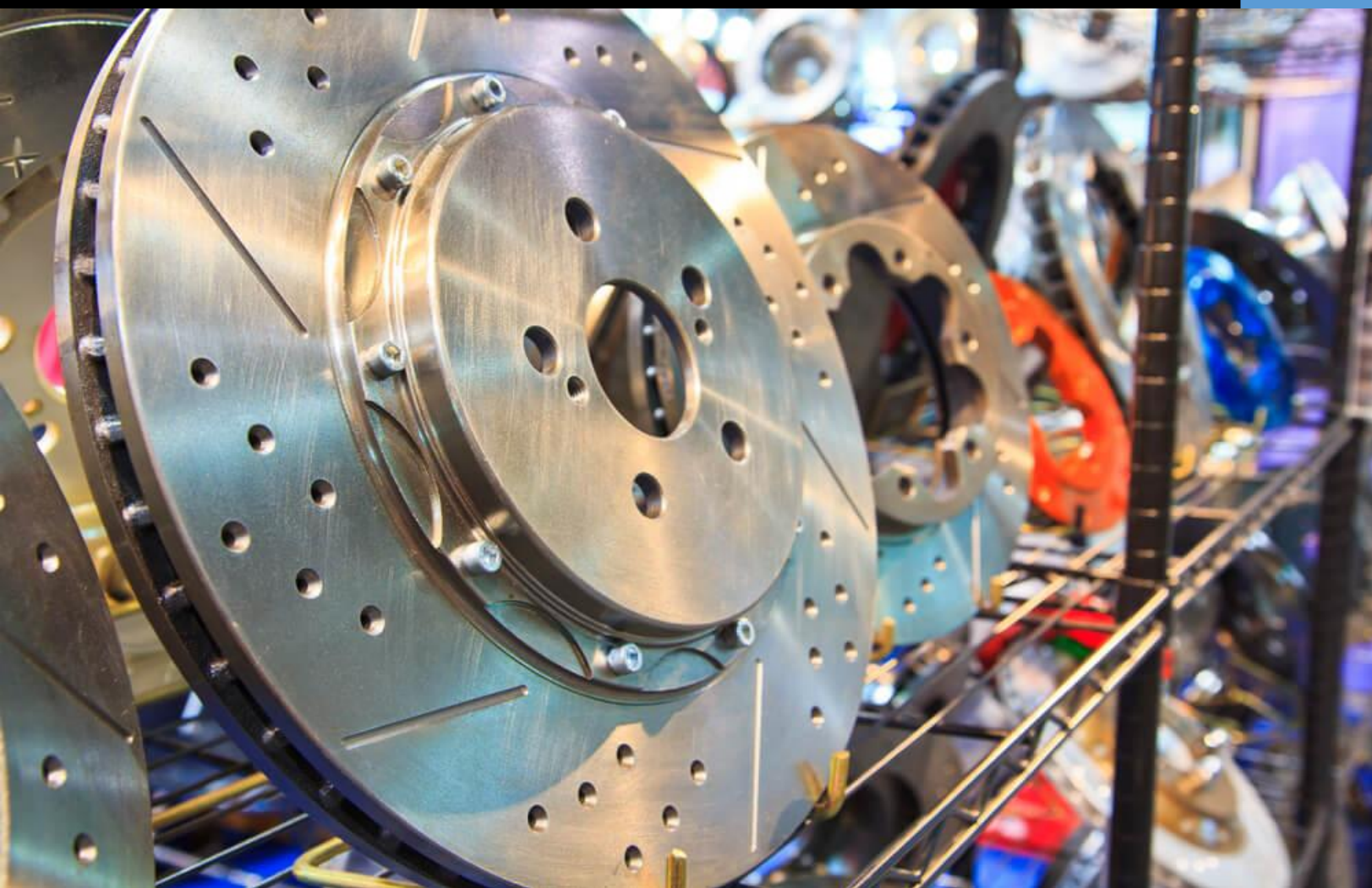


Готовый чек-лист магазина автозапчастей (с отделом иномарок)



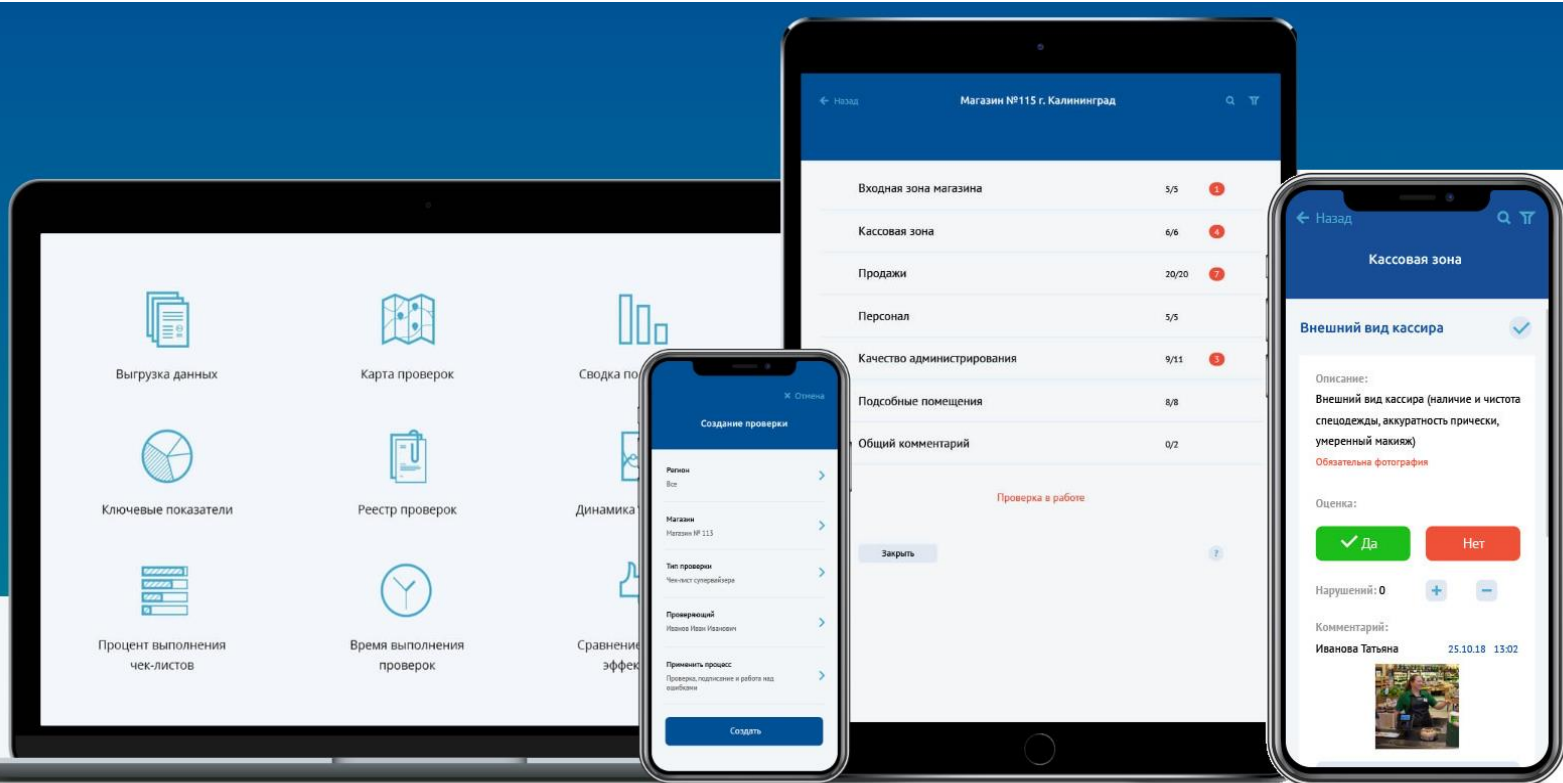
Доступно в RETAILQA™

8 800 250 33 28

<https://rtlq.ru/>

info@retailqa.ru

Используйте электронный чек-лист магазина автозапчастей (с отделом иномарок) 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
- ✓ Бесплатный «пилот»
- ✓ 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

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

*Доступно в RETAILQA

ЗАПОЛНЯЕТСЯ АУДИТОРОМ ПОСЛЕ ЗАВЕРШЕНИЯ ПРОВЕРКИ

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

*Доступно в RETAILQA

БЛОК 1. ФАСАД МАГАЗИНА И ВХОДНАЯ ГРУППА

КРИТЕРИЙ	ОЦЕНКА	КОММЕНТАРИЙ	СРОК УСТРАНЕНИЯ
Прилегающая территория чистая, мусор отсутствует (зимой очищена от наледи и снега, осенью от опавших листьев)	☐ Да ☐ Нет		
Вывеска и подсветка витрин включены, светятся полностью	☐ Да ☐ Нет		
Вывеска и логотип чистые	☐ Да ☐ Нет		
Урна расположена около входа в магазин, внешне чистая, наполненность не более чем на половину	☐ Да ☐ Нет		
Крыльцо и ступеньки чистые, видимые сколы и повреждения отсутствуют	☐ Да ☐ Нет		
Входная зона (тамбур) свободна от мусора и посторонних предметов, чистая	☐ Да ☐ Нет		
Грязезащитный (тамбурный) коврик чистый, в приличном состоянии	☐ Да ☐ Нет		
Режимник размещен на положенном месте, визуально хорошо обозначен, висит ровно	☐ Да ☐ Нет		
Информационные объявления магазина хорошо закреплены, висят ровно, внешне презентабельны	☐ Да ☐ Нет		
Несанкционированная расклейка отсутствует! (включая фасад здания)	☐ Да ☐ Нет		
Двери и стеклянные поверхности входной группы чистые, без следов отпечатков, грязи и подтеков	☐ Да ☐ Нет		
Стены магазина, откосы и подоконники окон чистые, сколы, трещины и повреждения отсутствуют	☐ Да ☐ Нет		
Декоративная отделка рам, отделочные пленки - чистые, повреждения отсутствуют	☐ Да ☐ Нет		
Уголок покупателя полностью укомплектован всеми положенными документами, размещенная информация актуальна, внешний вид презентабельный	☐ Да ☐ Нет		

БЛОК 2. ТОРГОВЫЙ ЗАЛ

КРИТЕРИЙ	ОЦЕНКА	КОММЕНТАРИЙ	СРОК УСТРАНЕНИЯ
Освещение исправно, все лампы и подсветка торгового оборудования включены	☐ Да ☐ Нет		
Потолок, стены и пол чистые (включая видимые труднодоступные места)	☐ Да ☐ Нет		
В ТЗ все стеклянные и зеркальные поверхности чистые, без признаков "заляпанности"	☐ Да ☐ Нет		
Мусор отсутствует (хомуты, обрывки упаковки, пузырчатая пленка и т.д.)	☐ Да ☐ Нет		

Все торговое оборудование (включая стеллажи) чистое, в исправном состоянии (без следов грязного скотча и прочих видимых повреждений)	☐ Да ☐ Нет		
Под стеллажами чисто (проверить!)	☐ Да ☐ Нет		
Внутри витрин все полки на месте, витринные стекла без трещин и других повреждений	☐ Да ☐ Нет		
Витринная подсветка работает исправно	☐ Да ☐ Нет		
Неприятные запахи отсутствуют	☐ Да ☐ Нет		
Товар, размещенный на полках - чистый, следы пыли и грязного скотча отсутствуют	☐ Да ☐ Нет		
Товар размещен на стеллажах упорядоченно, согласно артикулам	☐ Да ☐ Нет		
Сопутствующий товар размещен в шкафах либо в коробах на стеллажах (размещение и хранение аккуратное, без признаков хаоса и бардака)	☐ Да ☐ Нет		
Все товарные группы на балансе магазина представлены в торговом зале (провести выборочную проверку по группам автозапчасти и автомасла)	☐ Да ☐ Нет		
На всем товаре имеются ценники, закрепление выполнено аккуратно	☐ Да ☐ Нет		
Цены соответствуют фактическим в учетной системе (провести выборочную проверку ряда позиций по последним переоценкам)	☐ Да ☐ Нет		
Дыры и "пустоты" в выкладке отсутствуют	☐ Да ☐ Нет		
Выкладка товаров выполнена согласно планограмме	☐ Да ☐ Нет		
На кассовом узле соблюдается чистота и порядок	☐ Да ☐ Нет		
Монетница имеется	☐ Да ☐ Нет		
Визитные карточки в наличии	☐ Да ☐ Нет		
Бонусные карты в наличии	☐ Да ☐ Нет		
Наклейки на тару в наличии	☐ Да ☐ Нет		
[опционально - при наличии] Включено проигрывание записи с корпоративного музыкального диска, уровень звука комфортный, слышимость по всему периметру магазина	☐ Да ☐ Нет		
[опционально - при наличии] На TV-плазме проигрываются корпоративные рекламные видеоролики	☐ Да ☐ Нет		
Инфостенд с рекламными и информационными материалами размещен на видном месте, материалы размещены аккуратно, количество достаточное	☐ Да ☐ Нет		

В наличии имеются информационные листовки о действующих акциях	☐ Да ☐ Нет		
В наличии бесплатные конфеты для покупателей	☐ Да ☐ Нет		
В торговом зале отсутствуют видимые покупателю посторонние предметы, уборочный инвентарь, стремянки, пустые коробки и товар, готовящийся к выкладке на витрины	☐ Да ☐ Нет		
В ТЗ размещена информационная наклейка о видеонаблюдении	☐ Да ☐ Нет		

БЛОК 3. СОТРУДНИКИ ТЗ

КРИТЕРИЙ	ОЦЕНКА	КОММЕНТАРИЙ	СРОК УСТРАНЕНИЯ
Персонал придерживается общих правил поведения в ТЗ	☐ Да ☐ Нет		
Сотрудники не ведут между собой беседы на отвлеченные темы, не связанные непосредственно с рабочими процессами	☐ Да ☐ Нет		
Сотрудники не обсуждают своих коллег/начальство, условия работы и саму компанию в целом	☐ Да ☐ Нет		
Сотрудники не смеются, не кричат, не поют, не читают что-то иное, не касающееся их рабочих процессов и должностных обязанностей	☐ Да ☐ Нет		
Сотрудники не употребляют нецензурную лексику, не используют жаргонные фразы и сленг при общении друг с другом и тем более с покупателями	☐ Да ☐ Нет		
Сотрудники держат свои руки "открытыми", не прячут в карманах и не скрещивают их на груди или за спиной	☐ Да ☐ Нет		
Сотрудники не используют торговое оборудование как подставку для своего тела (не опираются, не сидят и не облокачиваются)	☐ Да ☐ Нет		
Сотрудники не принимают пищу в торговом зале (делают это в отведенном месте), не жуют жвачку	☐ Да ☐ Нет		
Внешний вид сотрудников соответствует корпоративным стандартам	☐ Да ☐ Нет		
Внешний вид опрятный, неприятные запахи отсутствуют (прическа аккуратная, форма чистая, обувь закрытая, руки и ногти выглядят ухоженными)	☐ Да ☐ Нет		
У всех сотрудников на груди бейдж утвержденного формата	☐ Да ☐ Нет		
Сотрудники знают свой план продаж на день	☐ Да ☐ Нет		
Сотрудники знают про сумму среднего чека	☐ Да ☐ Нет		
Сотрудники знают про минимальное количество сделок	☐ Да ☐ Нет		
Сотрудники знают о поставленных задачах на день	☐ Да ☐ Нет		

Сотрудники владеют актуальной информацией из центрального офиса и непосредственно от директора магазина	☐ Да ☐ Нет		
Сотрудники ознакомлены с автотоварами-новинками (моделями, параметрами и эксплуатационными характеристиками, применимости)	☐ Да ☐ Нет		

БЛОК 4. УСТАНОВЛЕНИЕ КОНТАКТА С ПОКУПАТЕЛЕМ

КРИТЕРИЙ	ОЦЕНКА	КОММЕНТАРИЙ	СРОК УСТРАНЕНИЯ
Продавец-консультант сразу обратил внимание на входящего покупателя	☐ Да ☐ Нет		
Продавец-консультант улыбнулся и поприветствовал фразой "Доброе утро/день/вечер! Если у вас будут какие-то вопросы, сразу обращайтесь."	☐ Да ☐ Нет		
Общение с покупателем исключительно на "Вы" (независимо от возраста)	☐ Да ☐ Нет		
Общение с покупателем доброжелательное (хорошо "читаемое" по открытости позы, жестам, тональности голоса, мимике лица)	☐ Да ☐ Нет		
Задаёт покупателю наводящие вопросы	☐ Да ☐ Нет		
При необходимости уточняет пожелания и мотивы покупки (поломка, тюнинг, дальняя поездка и т.д.)	☐ Да ☐ Нет		
В процессе диалога с покупателем активно проявляет интерес, внимательно слушает и поддерживает разговор, выводя покупателя на покупку	☐ Да ☐ Нет		
При появлении в торговом зале другого покупателя и в случае отсутствия поблизости другого сотрудника, сразу обращает внимание на входящего и вежливо просит подождать	☐ Да ☐ Нет		
По возможности (и необходимости) сотрудник работает параллельно, умело пользуясь естественными "паузами" (осмотр покупателем запчастей, поиск фото нужной запчасти в телефоне покупателя, "звонок" знакомому мастеру и т.д.)	☐ Да ☐ Нет		
Предлагает покупателю выбор из имеющегося ассортимента	☐ Да ☐ Нет		
Одобрять итоговый выбор покупателя	☐ Да ☐ Нет		

БЛОК 5. ОТРАБОТКА ВОЗРАЖЕНИЙ

КРИТЕРИЙ	ОЦЕНКА	КОММЕНТАРИЙ	СРОК УСТРАНЕНИЯ
Продавец-консультант по возможности предупреждает и "предвосхищает" появление возможных возражений	☐ Да ☐ Нет		
Если возражение все-таки сформировалось, тактично выясняет, в чем именно заключается сомнение покупателя	☐ Да ☐ Нет		

Ответы на возражения покупателя даются в спокойной и уверенной манере речи, предоставляется вся нужная информация для устранения возражений

☐ Да
☐ Нет

БЛОК 6. ЗАВЕРШЕНИЕ КОНТАКТА И ПРОЩАНИЕ

КРИТЕРИЙ	ОЦЕНКА	КОММЕНТАРИЙ	СРОК УСТРАНЕНИЯ
Обслуживание покупателей осуществляется максимально быстро, но без ущерба качества обслуживания	☐ Да ☐ Нет		
Расчет покупателей производится точно, без накладок	☐ Да ☐ Нет		
До покупателя доводится информация о скидках, рекламных акциях и дополнительных услугах	☐ Да ☐ Нет		
При расчете покупателю передается чек	☐ Да ☐ Нет		
Продавец благодарит покупателя за покупку	☐ Да ☐ Нет		
Прощается, предлагает визитку и приглашает посетить автомагазин снова	☐ Да ☐ Нет		

БЛОК 7. ПРИЕМ ЗВОНКОВ

КРИТЕРИЙ	ОЦЕНКА	КОММЕНТАРИЙ	СРОК УСТРАНЕНИЯ
Телефон в рабочем состоянии	☐ Да ☐ Нет		
При звонке трубка поднимается не позже 3-го звонка	☐ Да ☐ Нет		
Телефонный разговор выстраивается по утвержденным скриптам (выявление потребностей, мини-презентация товара, приглашение посетить магазин, благодарность за звонок)	☐ Да ☐ Нет		

БЛОК 8. ОБЩАЯ КЛИЕНТООРИЕНТИРОВАННОСТЬ

КРИТЕРИЙ	ОЦЕНКА	КОММЕНТАРИЙ	СРОК УСТРАНЕНИЯ
Управляющий (администратор/продавец-консультант) присутствуют в торговом зале	☐ Да ☐ Нет		
Очередь на кассе не превышает 5 человек одновременно	☐ Да ☐ Нет		
Очередь на выдаче товара не превышает 5 человек одновременно	☐ Да ☐ Нет		
Выдерживается временной регламент на обслуживание 1 покупателя (не более 5 минут)	☐ Да ☐ Нет		
При интенсивном потоке покупателей, работающие в ТЗ зале сотрудники нажимают кнопку вызова администрации (директора)	☐ Да ☐ Нет		

На кассе не допускается отсутствие кассира (либо сотрудника его замещающего), касса должна всегда работать (исключая случаи технических проблем)	☐ Да ☐ Нет		
При приведении в действие кнопки вызова, администрация (директор) магазина появляется в зале в течение 1-3 минут для урегулирования проблем и конфликтных ситуаций	☐ Да ☐ Нет		
Кнопка вызова администрации (директора) магазина в исправном состоянии	☐ Да ☐ Нет		

БЛОК 9. ПОДСОБНЫЕ И СЛУЖЕБНЫЕ ПОМЕЩЕНИЯ

КРИТЕРИЙ	ОЦЕНКА	КОММЕНТАРИЙ	СРОК УСТРАНЕНИЯ
В служебных помещениях поддерживается идеальная чистота и порядок, личные вещи сотрудников аккуратно убраны	☐ Да ☐ Нет		
В туалете для сотрудников чистота и порядок, сантехника исправна, расходники в наличии (мыло, туалетная бумага)	☐ Да ☐ Нет		
Рабочий график сотрудников с подписями размещен на информационном стенде для персонала	☐ Да ☐ Нет		
Табель учета рабочего времени сотрудников размещен на информационном стенде для персонала	☐ Да ☐ Нет		
Сотрудники текущей рабочей смены пофамильно соответствуют дате рабочего графика	☐ Да ☐ Нет		
При отсутствии сотрудника, обозначенного в графике на день проверки, на смену выведен дополнительный сотрудник	☐ Да ☐ Нет		

БЛОК 10. ШТАТ/HR

КРИТЕРИЙ	ОЦЕНКА	КОММЕНТАРИЙ	СРОК УСТРАНЕНИЯ
Штат магазина полностью укомплектован (в случае открытых вакансий оформлены заявки на подбор персонала в HR)	☐ Да ☐ Нет		
Директор магазина систематически проводит внутренние тренинги персонала на знание стандартов работы и автозапчастей (при необходимости в ЦО подаются заявки на проведение дополнительных выездных корпоративных тренингов)	☐ Да ☐ Нет		
Стажеры обучаются согласно специально разработанной программе ввода в должность (под контролем и присмотром со стороны наставника)	☐ Да ☐ Нет		

БЛОК 11. ТОВАР (БАЛАНС, БРАК, РЕЗЕРВ)

КРИТЕРИЙ	ОЦЕНКА	КОММЕНТАРИЙ	СРОК УСТРАНЕНИЯ
Брак, отправленный в распределительный центр, соответствующим образом списан в учетной системе	☐ Да ☐ Нет		

В учетной системе отсутствует зарезервированный неоплаченный товар (1С:Розница/Магазин автозапчастей)	☐ Да ☐ Нет		
В учетной системе отсутствуют минусовые остатки	☐ Да ☐ Нет		
В учетной системе отсутствуют непроведенные документы движения товара	☐ Да ☐ Нет		
В учетной системе нулевой баланс за последний отчетный месяц	☐ Да ☐ Нет		
Кладовщиком ежемесячно выполняется пересчет товарных позиций, обозначенных как недовоз	☐ Да ☐ Нет		

БЛОК 12. КАССОВАЯ ДИСЦИПЛИНА

КРИТЕРИЙ	ОЦЕНКА	КОММЕНТАРИЙ	СРОК УСТРАНЕНИЯ
Все кассовые документы и журналы в наличии, актуальны, ведутся согласно утвержденным регламентам компании о кассовой дисциплине	☐ Да ☐ Нет		
Сейф соответствует регламенту компании о кассовой дисциплине	☐ Да ☐ Нет		
В сейф не помещается посторонний "нал" или другие предметы, которым там не место	☐ Да ☐ Нет		
Ключи от сейфа с печатью хранятся у старшего кассира (ответственного лица)	☐ Да ☐ Нет		
Все действия, связанные с передачей смены и пересчетом ДС проходят в присутствии руководства магазина	☐ Да ☐ Нет		

БЛОК 13. КРІ МАГАЗИНА АВТОЗАПЧАСТЕЙ

КРИТЕРИЙ	ОЦЕНКА	КОММЕНТАРИЙ	СРОК УСТРАНЕНИЯ
Регулярно проводится анализ деятельности магазина, включая контроль ключевых показателей (кол-во позиций в чеке, средний чек, общее кол-во чеков, конверсия)	☐ Да ☐ Нет		
Регулярно проводится общий анализ динамики товарооборота, включая достижение плановых показателей и общий рост выручки	☐ Да ☐ Нет		
Регулярно выполняется сверка-сопоставление достигнутых показателей по сравнению с предыдущими периодами	☐ Да ☐ Нет		
Своевременно выявляются возникающие проблемы и намечаются конкретные шаги для их разрешения	☐ Да ☐ Нет		
По результатам проверок тайных покупателей и внутренних аудитов своевременно проводятся корректирующие действия и мероприятия	☐ Да ☐ Нет		

БЛОК 14. КОНКУРЕНТНЫЕ АКТИВНОСТИ

КРИТЕРИЙ	ОЦЕНКА	КОММЕНТАРИЙ	СРОК УСТРАНЕНИЯ
Директор автомагазина обучает сотрудников технике использования конкурентных преимуществ в процессе консультаций и отработке возражений	☐ Да ☐ Нет		
Продавцы-консультанты досконально знают свои преимущества (своего магазина, розничной сети, товарного ассортимента) по отношению к конкурентам, умело используют данные знания при работе с покупателями	☐ Да ☐ Нет		
В кабинете директора размещена карта в масштабе локальной территории, на которой отмечен магазин и все конкуренты, попадающие в определенный радиус конкуренции	☐ Да ☐ Нет		
Директор автомагазина хорошо осведомлен о деятельности конкурентов и общем состоянии дел на "своей" локальной территории	☐ Да ☐ Нет		
Систематически ведется мониторинг маркетинговой активности конкурентов, отслеживаются рекламные акции, ввод новых товаров в ассортимент и т.д.	☐ Да ☐ Нет		
Силами собственных сотрудников и/или тайных покупателей проводится мониторинг цен конкурентов с помощью сервиса "Ритейлика - мониторинг цен конкурентов"	☐ Да ☐ Нет		

БЛОК 15. ОТДЕЛ "ИНОМАРКИ"

КРИТЕРИЙ	ОЦЕНКА	КОММЕНТАРИЙ	СРОК УСТРАНЕНИЯ
В учетной системе отсутствуют минусовые остатки	☐ Да ☐ Нет		
Полностью предоплаченный и пока не выданный покупателю товар находится в отделе	☐ Да ☐ Нет		
Первичка от поставщиков в полном объеме передана ответственному лицу	☐ Да ☐ Нет		
Ежемесячно проводится пересчет всех товарных позиций в отделе	☐ Да ☐ Нет		
Бланки проведенной инвентаризации находятся у директора магазина	☐ Да ☐ Нет		
В учетной системе все карточки клиентов заполняются полностью (ФИО, телефон, VIN-код)	☐ Да ☐ Нет		
В учетной системе отсутствуют непроведенные накладные поступления товара (после приемки)	☐ Да ☐ Нет		
В учетной системе проведены документы возврата товара поставщику (товар списан со склада)	☐ Да ☐ Нет		
Директор магазина держит под личным контролем процесс возврат товара поставщику (товара заказанного под конкретного покупателя и при этом не проданного)	☐ Да ☐ Нет		

Директор прилагает все усилия для установления причины появления заказанного но не проданного товара, предпринимает меры для снижения и не допущения возникновения не продающегося товарного остатка	☐ Да ☐ Нет		
БЛОК 16. ДОКУМЕНТЫ			
КРИТЕРИЙ	ОЦЕНКА	КОММЕНТАРИЙ	СРОК УСТРАНЕНИЯ
Вся разрешительная документация в актуальном состоянии, размещается в специальной папке	☐ Да ☐ Нет		
В наличии все приказы и удостоверения по ОТ	☐ Да ☐ Нет		
Журналы по ПБ и ОТ заполнены по инструкции	☐ Да ☐ Нет		