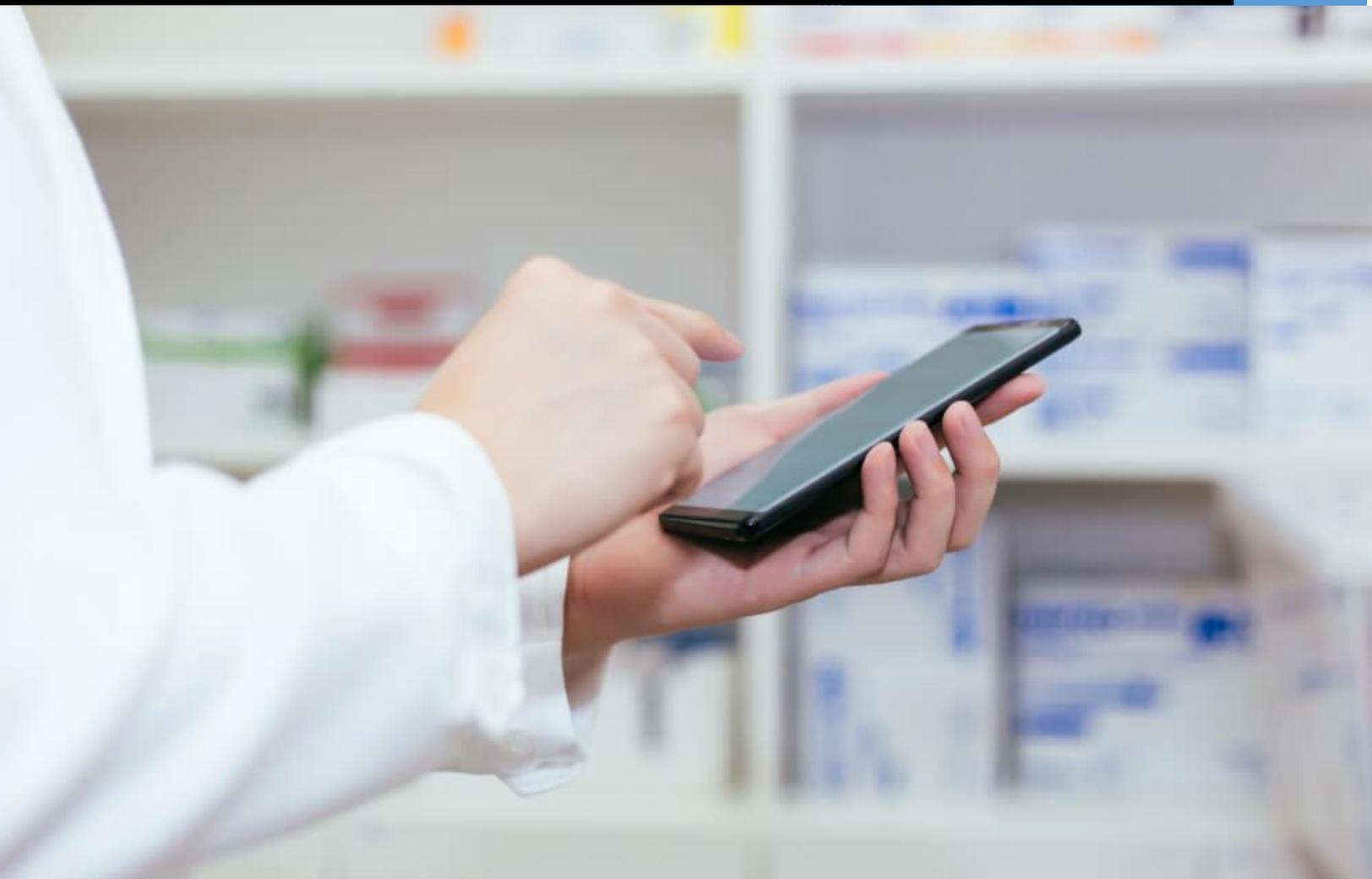


Готовый чек-лист проверки аптеки



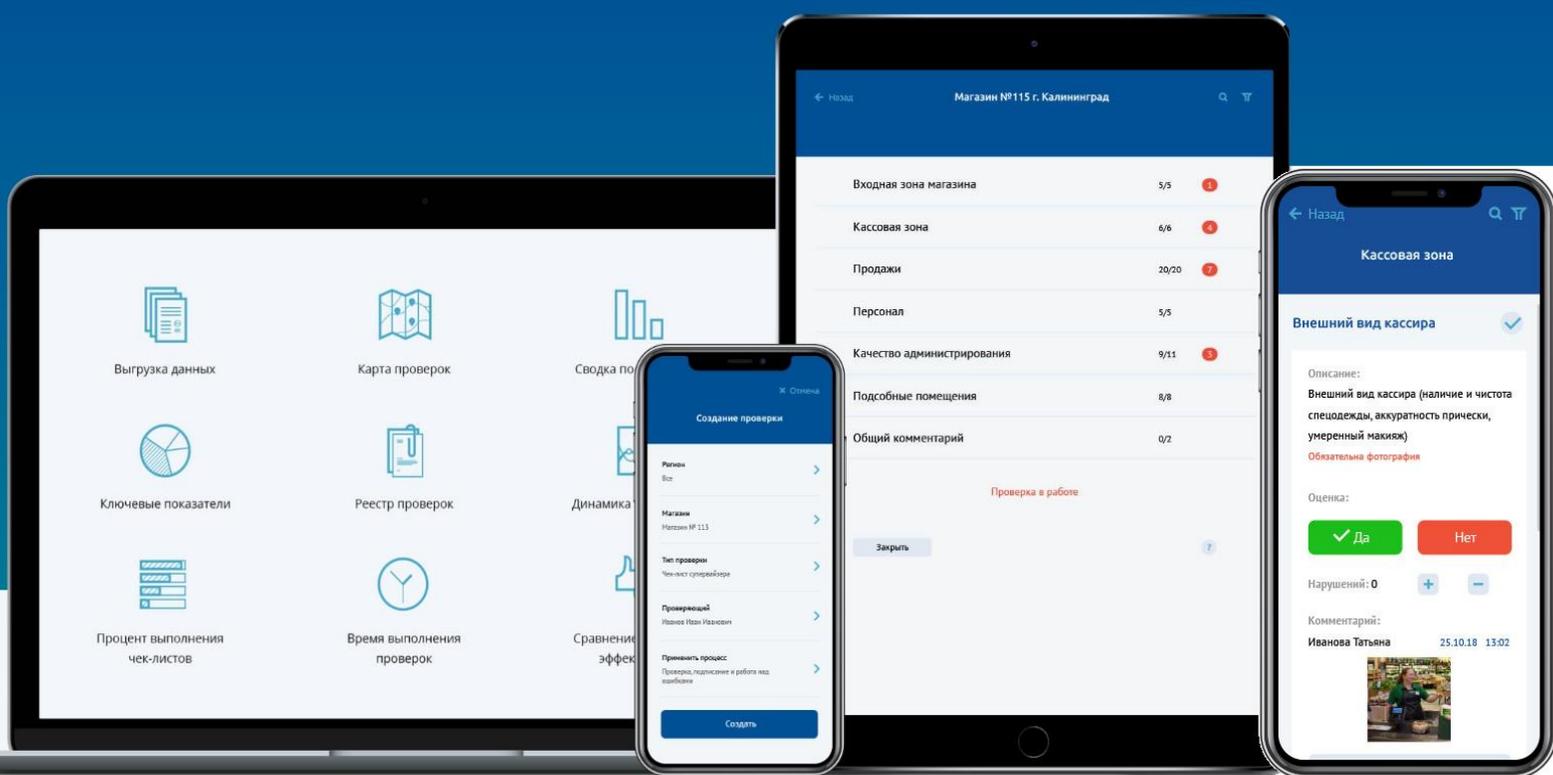
Доступно в RETAILQA™

8 800 250 33 28

<https://rtlq.ru>

info@retailqa.ru

Используйте электронный чек-лист проверки аптеки 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

№ (название) аптеки:	
Адрес:	
Дата проверки:	
Время начала проверки:	
Дата предыдущей проверки:	
Аптека посещена по геолокации*:	
Проверяющий/Аудитор:	
Куратор/Супервайзер:	
Заведующий аптеки:	
Сотрудники на смене (первостольник/фармацевт):	
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

АПТЕКА СНАРУЖИ

Критерий	Оценка	Комментарий	Срок устранения
Прилегающая территория около аптеки чистая, мусор отсутствует	<input type="checkbox"/> Да <input type="checkbox"/> Нет		
Фасад здания целый и чистый, вандальные надписи, граффити и посторонние объявления отсутствуют	<input type="checkbox"/> Да <input type="checkbox"/> Нет		
Вывеска целая и чистая, подсветка равномерная	<input type="checkbox"/> Да <input type="checkbox"/> Нет		
Светодиодный крест целый, не обшарпанный и не облупленный, подсветка работает	<input type="checkbox"/> Да <input type="checkbox"/> Нет		
Крыльцо чистое, состояние плитки удовлетворительное, сколы и другие повреждения отсутствуют	<input type="checkbox"/> Да <input type="checkbox"/> Нет		
Урна у входа целая, чистая, не переполнена	<input type="checkbox"/> Да <input type="checkbox"/> Нет		
Режимник в наличии, целый, чистый, вывешен ровно, информация актуальная	<input type="checkbox"/> Да <input type="checkbox"/> Нет		
Входная дверь целая, чистая, посторонние шумы (скрипы) при открывании/закрывании отсутствуют	<input type="checkbox"/> Да <input type="checkbox"/> Нет		
Дверные навигационные наклейки (на себя / от себя) в наличии	<input type="checkbox"/> Да <input type="checkbox"/> Нет		
Внешняя реклама чистая, без видимых повреждений	<input type="checkbox"/> Да <input type="checkbox"/> Нет		

АПТЕКА ВНУТРИ / ТОРГОВЫЙ ЗАЛ

Критерий	Оценка	Комментарий	Срок устранения
Камера хранения целая и чистая, на всех ячейках есть ключи	<input type="checkbox"/> Да <input type="checkbox"/> Нет		
Торговый зал чистый <i>Полы, стены, потолок</i>	<input type="checkbox"/> Да <input type="checkbox"/> Нет		
Помещение ТЗ хорошо освещено, все лампы в рабочем состоянии	<input type="checkbox"/> Да <input type="checkbox"/> Нет		
Внутренний микроклимат помещения в норме <i>В ТЗ комфортная температура и свежий воздух. Неприятные запахи отсутствуют.</i>	<input type="checkbox"/> Да <input type="checkbox"/> Нет		
Торговое оборудование, включая стеллажи - чистое, повреждения отсутствуют	<input type="checkbox"/> Да <input type="checkbox"/> Нет		

Холодильники целые, чистые	<input type="checkbox"/> Да <input type="checkbox"/> Нет		
Рубрикаторы чистые, повреждения отсутствуют	<input type="checkbox"/> Да <input type="checkbox"/> Нет		
Навигационные вывески целые, чистые <i>Рецептурный отдел, Выдача заказов и т.д.</i>	<input type="checkbox"/> Да <input type="checkbox"/> Нет		

АПТЕКА ВНУТРИ / КАССЫ

Критерий	Оценка	Комментарий	Срок устранения
Навигационная табличка с указанием номера кассы в наличии, целая и чистая	<input type="checkbox"/> Да <input type="checkbox"/> Нет		
Коробка для чеков чистая, без царапин и других повреждений	<input type="checkbox"/> Да <input type="checkbox"/> Нет		
Детектор банкнот в исправном состоянии, повреждения отсутствуют	<input type="checkbox"/> Да <input type="checkbox"/> Нет		
Монетница чистая, в хорошем состоянии	<input type="checkbox"/> Да <input type="checkbox"/> Нет		
Визитки целые, чистые, актуальные	<input type="checkbox"/> Да <input type="checkbox"/> Нет		
Пакеты для покупателей в наличии, запас достаточный	<input type="checkbox"/> Да <input type="checkbox"/> Нет		

АПТЕКА ВНУТРИ / ОБОРУДОВАНИЕ И ПО

Критерий	Оценка	Комментарий	Срок устранения
[ОПЦИОНАЛЬНО] Электронная очередь работает <i>Терминал, табло, планшеты в исправном состоянии, целые и чистые. К работе программного обеспечения замечаний нет.</i>	<input type="checkbox"/> Да <input type="checkbox"/> Нет		
Компьютеры и программное обеспечение работает без сбоев, замечаний нет	<input type="checkbox"/> Да <input type="checkbox"/> Нет		

АПТЕКА ВНУТРИ / РИМ

Критерий	Оценка	Комментарий	Срок устранения
Рекламно-информационные материалы актуальны, выставлены по стандартам	<input type="checkbox"/> Да <input type="checkbox"/> Нет		
Подарочные сертификаты в наличии, запас достаточный	<input type="checkbox"/> Да <input type="checkbox"/> Нет		

TV включен, идет показ актуального рекламного медиаконтента	<input type="checkbox"/> Да <input type="checkbox"/> Нет		
ПЕРСОНАЛ / ВНЕШНИЙ ВИД			
Критерий	Оценка	Комментарий	Срок устранения
Внешний вид сотрудников опрятный, соответствует принятым стандартам	<input type="checkbox"/> Да <input type="checkbox"/> Нет		
Все сотрудники носят на груди бейдж установленного образца, имя сотрудника хорошо читается	<input type="checkbox"/> Да <input type="checkbox"/> Нет		
Форменная одежда первостольников и заведующего аптеки соответствует принятым стандартам <i>Халат / брючный костюм, обувь и носки светлых тонов, по единому фасону</i>	<input type="checkbox"/> Да <input type="checkbox"/> Нет		
ПЕРСОНАЛ / ПЕРВИЧНЫЙ КОНТАКТ			
Критерий	Оценка	Комментарий	Срок устранения
Сотрудник первым доброжелательно приветствует Клиентов фразой «Здравствуйте» / «Добрый день» / «Доброе утро» / «Добрый вечер» (в зависимости от времени суток)	<input type="checkbox"/> Да <input type="checkbox"/> Нет		
Установление первичного контакта с Клиентом <i>Сотрудники сами не навязываются. Клиенту была предоставлена возможность как следует осмотреться и освоиться в пределах 1-3 минут. Если покупатель явно ищет глазами кого-то из персонала, сотрудник сам подошел и предложил консультацию. Если покупатель акцентирует внимание на витрину, сотрудник уточняет – «Вас интересует конкретный препарат?»</i>	<input type="checkbox"/> Да <input type="checkbox"/> Нет		
Поведение сотрудников в ТЗ соответствует принятым правилам и стандартам <i>Сотрудники постоянно находятся в торговом зале и заняты рабочими процессами. Если не заняты обслуживанием Клиентов, то выполняют работу по выкладке товара, расстановке ценников и т.д.</i>	<input type="checkbox"/> Да <input type="checkbox"/> Нет		
ПЕРСОНАЛ / ОБСЛУЖИВАНИЕ			
Критерий	Оценка	Комментарий	Срок устранения
Поза первостольника открытая, руки и ноги не скрещены вместе, при диалоге корпус развернут по направлению к Клиенту	<input type="checkbox"/> Да <input type="checkbox"/> Нет		
При диалоге с Клиентом, речь первостольника внятная, четкая и разборчивая.	<input type="checkbox"/> Да <input type="checkbox"/> Нет		

Слова-паразиты и уменьшительно-ласкательные фразы (фразочки) отсутствуют. Общая тональность общения спокойная и доброжелательная.			
Выявление потребностей у Клиента <i>Первостольник задает открытые и наводящие вопросы для полного выявления потребностей («Для кого выбираете препарат?» «Взрослому, пожилому человеку или ребенку?»)</i>	<input type="checkbox"/> Да <input type="checkbox"/> Нет		
Консультирование и презентация товара Клиенту <i>Первостольник презентует товар на основании выявленных потребностей, акцентирует внимание на выгодах покупателя («Используя это, вы сможете...», «это позволит Вам...», «Вы получите...»)</i>	<input type="checkbox"/> Да <input type="checkbox"/> Нет		
Отработка возражений <i>При работе с возражениями, первостольник внимательно выслушивает проблемы и потребности, при необходимости уточняет и вежливо/мягко контр-аргументирует</i>	<input type="checkbox"/> Да <input type="checkbox"/> Нет		
Допродажа <i>Тактично, и там где это актуально - предлагает дополнительный товар</i>	<input type="checkbox"/> Да <input type="checkbox"/> Нет		
Предлагает заказать товар, которого нет сейчас в наличии	<input type="checkbox"/> Да <input type="checkbox"/> Нет		
Демонстрирует владение товарным ассортиментом, его характеристиками и местом размещения в ТЗ	<input type="checkbox"/> Да <input type="checkbox"/> Нет		

ПЕРСОНАЛ / ФИНАЛИЗАЦИЯ ПРОДАЖИ

Критерий	Оценка	Комментарий	Срок устранения
Соблюден порядок оформления бонусной карты <i>Первостольник уточнил наличие бонусной карты, предложил ее оформить при отсутствии и проинформировал о действующей в компании системе скидок</i>	<input type="checkbox"/> Да <input type="checkbox"/> Нет		
Соблюден порядок денежных транзакций <i>Была продублирована общая сумма покупки и полученных денег от Клиента. Была озвучена сумма сдачи и проведена ее выдача вместе с чеком</i>	<input type="checkbox"/> Да <input type="checkbox"/> Нет		
Выполнено информирование Клиента об интернет-заказах, текущих акциях и скидках, и доставке	<input type="checkbox"/> Да <input type="checkbox"/> Нет		
Соблюден порядок прощания с Клиентом <i>Прощание с Клиентом заканчивается фразой «Всего доброго», «Хорошего дня». Не употребляются фразы</i>	<input type="checkbox"/> Да <input type="checkbox"/> Нет		

<i>«Приходите к нам снова», «Будем рады видеть Вас снова», «До (скорой) встречи».</i>			
ПРИМЕЧАНИЕ			
Прочие примечания и замечания проверяющего			