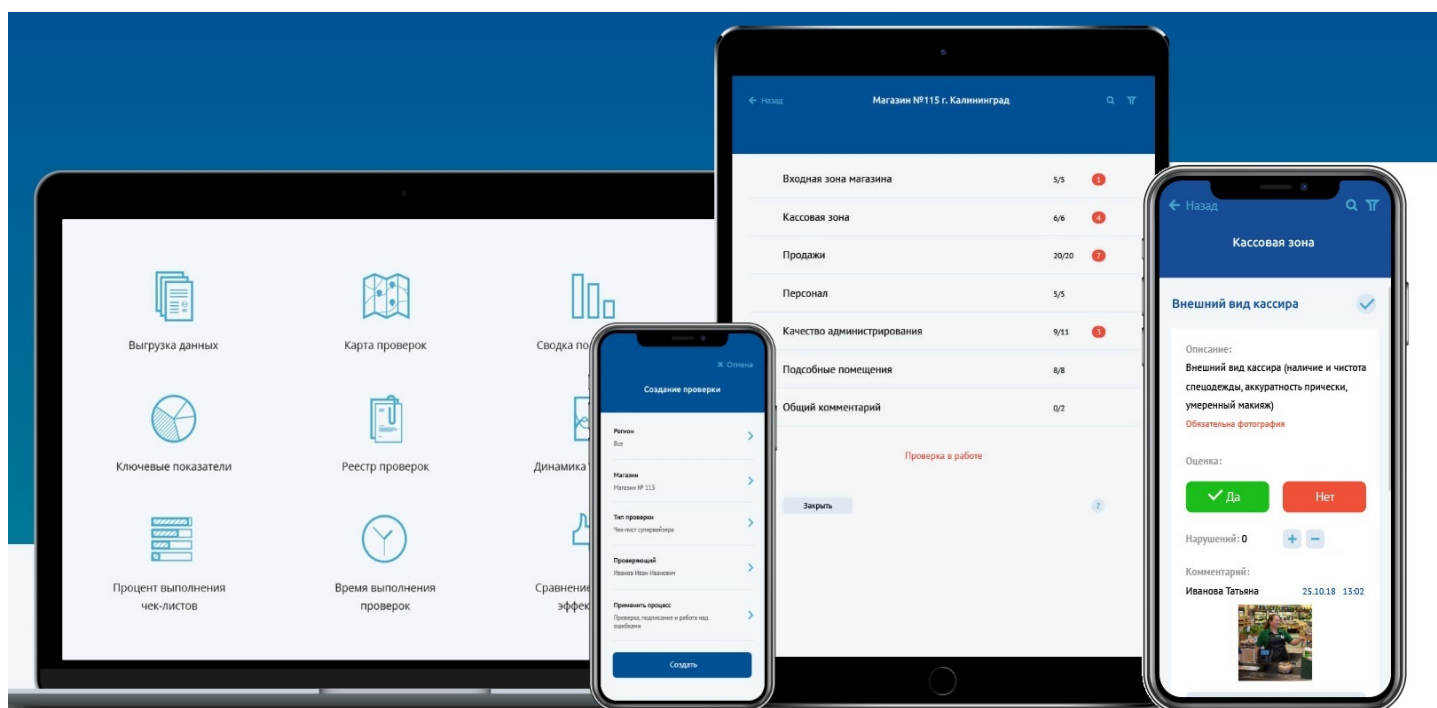


Чек-лист (анкета) тайного покупателя кафе-кондитерской

Доступно на платформе RETAILIQ

т. 8 800 250 33 28 info@retailqa.ru

Электронные чек-листы, задачи, фотоотчеты, ML, BI-аналитика



* Преимущества использования RETAILIQ

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 (анкета) тайного покупателя кафе-кондитерской

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 RETAILIQА

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 RETAILIQА

Блок 1. Вводные данные			
Критерий проверки	Оценка	Комментарий	Срок устр.
1.1 ФИО сотрудника (при работе ученика указать, действовал ли он самостоятельно или под руководством наставника).			
1.2 Перечень заказанных блюд и напитков.			
Блок 2. Стандарты обслуживания			
Критерий проверки	Оценка	Комментарий	Срок устр.
2.1 Соблюдение стандартов приветствия: использование фраз «Добрый день/утро/вечер» или «Здравствуйте» при обращении к клиенту.			
2.2 Было ли уточнение формата обслуживания: «На месте» или «С собой»?			
2.3 Предложение новинок, акционных позиций или дополнительных позиций до завершения оформления заказа перед пробивкой чека*			
2.4 Было ли предложение напитков?			
2.5 Использование вежливой фразы при завершении обслуживания («Приятного аппетита», «Ждем вас снова» и т.д.).			
Блок 3. Работа кассира			
Критерий проверки	Оценка	Комментарий	Срок устр.
3.1 Факт выдачи кассового чека. Указать в комментариях способ передачи чека (в пакет/на стойку).			
3.2 Корректность отражения всего заказа в кассовом чеке (при наличии ошибок - описать в комментариях).			
3.3 Точность выдачи сдачи.			
Блок 4. Уровень сервиса в пекарне			
Критерий проверки	Оценка	Комментарий	Срок устр.
4.1 Соответствие заказа клиентскому запросу: точность наименований, количество позиций, наличие сопутствующих элементов (салфетки, сахар).			
4.2 Оценка фоновых факторов: обсуждение нерабочих тем, использование телефона, недружелюбная атмосфера.			
4.3 Инициатива сотрудника в установлении контакта: первое приветствие, внимание к клиенту при входе. Указать, чем был занят сотрудник при отсутствии реакции на ваше появление.			
4.4 Соблюдение стандартов внешнего вида: полный комплект выглаженной форменной одежды, отсутствие загрязнений, наличие бейджа с именем.			
4.5 Уровень обслуживания по четырехбалльной шкале: 3 - превосходно/великолепно; 2 - доброжелательно/приветливо; 1 - равнодушно/прохладно; 0 - грубость/раздражение.			
4.6 Внимательность при сборке заказа: 3 - без замечаний; 2 - незначительные задержки; 1 - возникшие сложности; 0 - нерешенные проблемы.			
4.7 Корректность поведения продавца: отсутствие обсуждения/осуждения заказа или действий клиента.			

4.8 Профессионализм кассира: знание ассортимента, скорость работы с кассой, ответы на вопросы.			
4.9 Исправность платежных терминалов, скорость проведения оплаты, компетентность кассира в работе с терминалом.			
Блок 5. Оценка качества блюд в пекарне			
Критерий проверки	Оценка	Комментарий	Срок устр.
5.1 Наполнение горячей витрины: наличие пирожков, пышек, хвороста в соответствии с ассортиментом.			
5.2 Соответствие вкусовых характеристик продукции стандартам: свежесть, баланс ингредиентов, отсутствие пересоленности.			
5.3 Качество кофе/чая: насыщенность вкуса, аромат, оптимальная температура подачи.			
5.4 Логичность выкладки бутилированных напитков, широта ассортимента.			
5.5 Готовность сотрудника предоставить охлажденный напиток по запросу клиента.			
Блок 6. Состояние пекарни и прилегающей территории			
Критерий проверки	Оценка	Комментарий	Срок устр.
6.1 Чистота фасада, оконных и дверных конструкций.			
6.2 Чистота витрин с продукцией: отсутствие разводов, жирных пятен, пыли.			
6.3 Хорошее санитарное состояние столов, подстолий и мебели.			
6.4 Общая чистота зала, комфортная температура воздуха.			
6.5 Аккуратное оформление меню: читаемость, соответствие ценников заявленным позициям.			
6.6 Видимость акционных материалов: размещение в зоне внимания клиента, привлекательный дизайн.			
6.7 Полнота выкладки продукции на витринах, отсутствие пустых полок			
Блок 7. Тайминги			
Критерий проверки	Оценка	Комментарий	Срок устр.
7.1 Точное время ожидания в очереди (в минутах).			
7.2 Количество клиентов в очереди было перед вами.?			
7.3 Точное время обслуживания от момента приветствия до завершения оформления заказа.			