

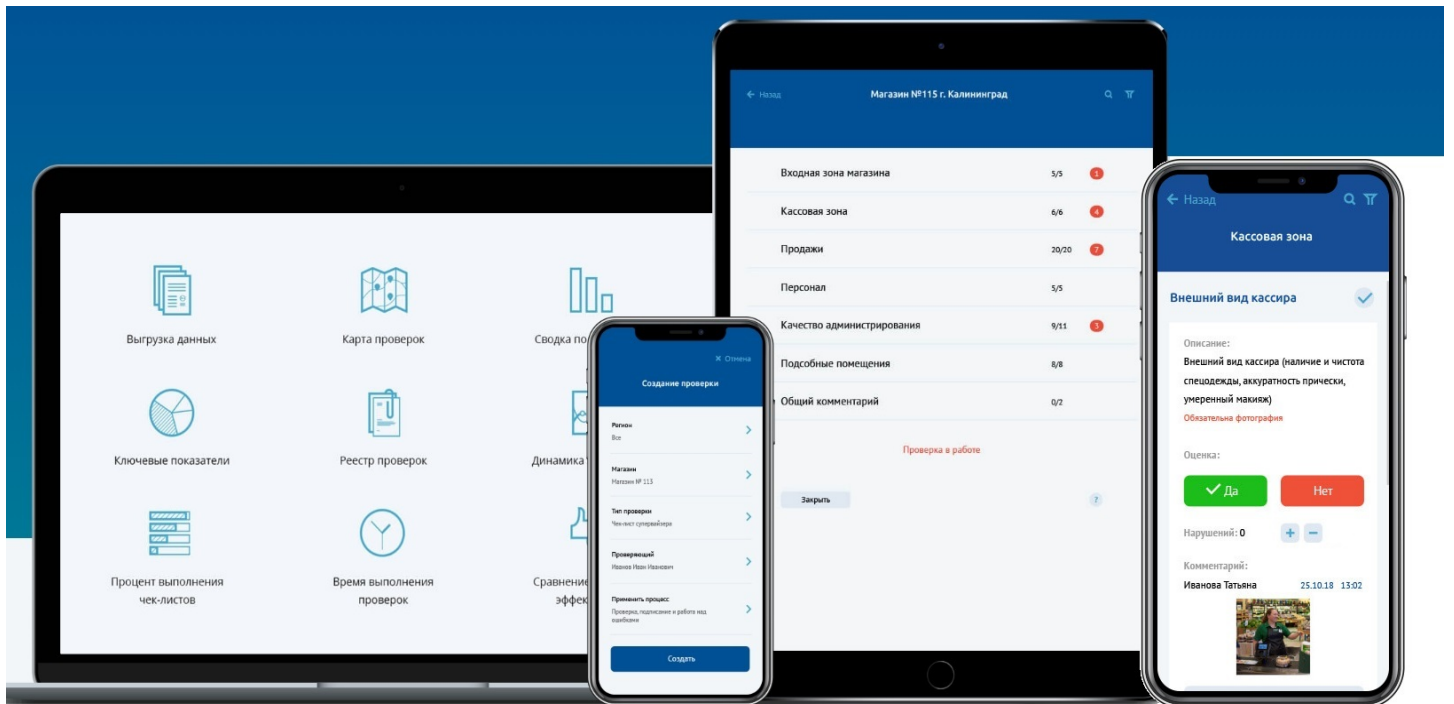


Чек-лист проверки и аудита булочной

Доступно на платформе RETAILIQ

т. 8 800 250 33 28 info@retailiq.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
- * Брендирование 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 и аудита булочной

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. Булочная / Прилегающая территория и входная группа			
Критерий проверки	Оценка	Комментарий	Срок устр.
1.1 Фасад здания, окна, скамейки, клумбы и прилегающая территория содержатся в чистоте: отсутствие мусора, пятен, разливов, повреждений. Урны с пакетами, чистые, покрашенные.			
1.2 Мусорные контейнеры не переполнены, зона их размещения чистая. Крышки баков закрыты, когда не используются. Мусор на земле отсутствует.			
1.3 Вывески, маркизы и уличные световые короба чистые, зимой не занесены снегом.			
1.4 Тамбур: стеклянные поверхности дверей и перегородок чистые внутри и снаружи, без отпечатков. Наличие сезонного коврика, отсутствие снежных/грязевых скоплений.			
1.5 Придверной коврик в ТЗ чистый, без следов износа, уложен ровно.			
1.6 Мебель в зале (столы, стулья) в исправном состоянии, поверхности чистые. Под мебелью отсутствуют подтеки, жвачки, мусор. Использованная одноразовая посуда отсутствует.			
1.7 Осветительные приборы, воздуховоды, потолки чистые, без пыли и загрязнений. Вентканал и освещение в рабочем состоянии.			
1.8 Оконные конструкции и подоконники чистые, без разводов и следов.			
1.9 Полы, плинтусы и стены чистые, без повреждений. Стены окрашены.			
1.10 Гостевой туалет: сантехника, полы, зеркала чистые. Диспенсеры заполнены мылом, бумажными полотенцами и туалетной бумагой. Мусорная корзина с пакетом, не переполнена.			
1.11 Напольные корзины и стеллажи чистые, без дефектов и пылевых наносов.			
1.12 Все вывески и рекламные материалы (стенды, тэйбл-тенты) актуальные, чистые, целые, согласованы с отделом маркетинга.			
1.13 Информационный стенд (комьюнити борд) содержится в чистоте, целый, материалы обновляются администрацией.			
Блок 2. Булочная / Уровень сервиса			
Критерий проверки	Оценка	Комментарий	Срок устр.
2.1 Бариста-кассир искренне приветствует гостей дружелюбной улыбкой, устанавливает зрительный контакт.			
2.2 Грамотное консультирование клиентов-гостей по ассортименту с использованием «теплых слов», помощь в выборе десертов/напитков.			
2.3 Активное предложение дополнительных позиций для расширения чека заказа.			

2.4 Информирование гостей о текущих акциях, промо-предложениях и скидках			
2.5 Адресная персонализация заказа: уточнение имени гостя и подпись имени на стакане (для горячих и холодных напитков).			
2.6 Уточнение деталей заказа: место употребления, упаковка, необходимость подогрева/пакета.			
2.7 Проговаривание состава заказа, внесенного в учетную систему с пробитием упаковки.			
2.8 Проговаривание суммы принятых денежных средств от гостя и суммы выданной сдачи. Чек вручается клиенту.			
2.9 Завершение обслуживания фразами благодарности за покупку и приглашением вернуться снова.			
2.10 Время обслуживания одного клиента баристой-кассиром не превышает 5 минут.			
2.11 Внешний вид сотрудника: одежда по стандартам (обувь темная закрытая, классические темные брюки/джинсы, фирменный фартук + футболка), аккуратная прическа, минималистичный макияж/маникюр пастельных тонов(женщины), ногти короткие, отсутствие пирсинга и украшений (кроме обручального кольца). Волосы чистые, убраны в хвост либо таким образом, чтобы не свисали ниже уровня плеч. Бейдж с именем одет.			
2.12 Витрины заполнены согласно плануграмме, пустоты отсутствуют, правила ротации и товарного соседства продукции соблюдаются, ценники соответствуют размещенным позициям и не контактируют с продукцией.			
Блок 3. Булочная / Состояние торгового зала			
Критерий проверки	Оценка	Комментарий	Срок устр.
3.1 Меню-борды чистые, без налетов пыли, без подтеков, установлены по стандартам от отдела маркетинга.			
3.2 Полки где хранится одноразовая посуда содержатся в чистоте, повреждения отсутствуют. Стаканы и крышки хранятся перевернутыми, без контакта с рабочей зоной. Стаканы и крышки без загрязнений (пятен и брызг)			
3.3 Подставки, контейнеры, посуда и рабочие поверхности чистые.			
3.4 Кассовая зона содержится в чистоте. Банковские терминалы без пыли, касса пересчитывается администратором в течение дня.			
3.5 Микроволновая печь чистая внутри и снаружи, отсутствие запахов и следов жира. Внутренняя подставка целая, без сколов и трещин.			
3.6 Оборудование для приготовления чая и кофе чистое, в исправном состоянии, кофемашин настроена по ТТК и 100% укомплектована. Контейнеры для молока промываются ежедневно.			
3.7 Раковины и прилегающие зоны без следов загрязнений. Чистящий инвентарь, тряпки, губки, контейнеры хранятся в промаркированных контейнерах. В ночное время хранение осуществляется в дез. растворе.			

3.8 Раковины для мытья рук обеспечены мылом, бумажными полотенцами, t горячей воды 38-50 С.			
3.9 Инструкция по мытью рук размещена в зоне видимости сотрудников, стандарты и процедуры мытья рук строго соблюдаются.			
3.10 Столешницы и фартуки раковин чистые, не изношены, без разводов и повреждений, силиконовые уплотнители герметичны.			
3.11 Весы и мерные ложки очищены от остатков пищи. Мерный инвентарь хранится отдельно в чистых емкостях. Калибровка весов проведена должным образом, использование весов - приготовление напитков сотрудниками.			
3.12 Станция холодных напитков (+ контейнеры + посуда) содержится в чистоте и порядке, дезинфицируется и очищается по графику.			
3.13 Льдогенератор обслуживается согласно регламенту, внутренняя камера и крышка без загрязнений, ведется журнал мытья очистки.			
3.14 Совки для льда промаркированы, хранятся в спец. Контейнерах, очищаются и дезинфицируются ежедневно.			
3.15 Кувшины блендеров и их крышки чистые, без повреждений, моются после каждого использования, хранятся перевернутыми на чистой поверхности (для стекания воды) и не размещаются друга поверх друга.			
3.16 Кофемашины в чистом, рабочем состоянии (включая контейнеры, стойки и принадлежности для приготовления напитков) Комплектность станции полная, настройка корректная.			
3.17 Кофемашины обслуживаются ежедневно, чек-листы заполняются.			
3.18 Холодильное оборудование в рабочем состоянии, температура настроена корректно, контроль в журнале ведется.			
3.19 Витрины без крошек, пятен и посторонних предметов. Стекла витрин чистые, без следов отпечатков пальцев.			
3.20 Бар добавок пополняется своевременно, содержится в чистоте (со всех сторон)			
3.21 Помпы сиропов чистые, без налета, работают без нареканий. Подставка под сиропы промывается ежедневно, следы засахаренных пятен отсутствуют.			
Блок 4. Булочная / Административный персонал			
Критерий проверки	Оценка	Комментарий	Срок устр.
4.1 Графики, чек-листы, расписания и журналы доступны для использования, заполняются ежедневно.			
4.2 Своевременное заполнение всех чек-листов и журналов : - температурный режим оборудования; - бракераж; - ведение смены администратора; - ведение смены баристы-кассира; - охрана (постановка/снятие) - касса;			

4.3 Нововведения, приказы и актуальные инструкции доступны сотрудникам в печатном виде.			
4.4 Учебные материалы (ассортимент, стандарты сервиса, должностные инструкции, сроки годности, правила упаковки, себестоимость продукции, скрипты продаж) размещены в зоне доступа всех сотрудников.			
4.5 Медкнижки сотрудников хранятся в специально отведенном для этого месте, сроки медосмотров соблюдены, знания по сан минимумам проконтролированы.			
4.6 Личные вещи персонала хранятся в специальных зонах, не контактируют с продукцией и не "ночуют" на территории торговой точки.			
4.7 Своевременный контроль (пересчет) наличных денежных средств: отсутствие излишков/недостач в кассе и сейфе.			
4.8 Хранение кассовых документов и приказов в соответствии с регламентом по установленному образцу (ПКО - общая сумма размена и приказ на размен)			
4.9 Внешний вид администратора соответствует фирменным стандартам (закрытая темная обувь, темные джинсы или брюки классического покроя, фирменный фартук + футболка, в обязательном порядке одет бейджик с именем с левой стороны) Волосы чистый, убраны чтобы не свисали ниже уровня плеч. Макияж не броский/вызывающий, ногти короткие, маникюр аккуратный, нейркий, пастельных тонов (женщины) Пирсинг и украшения отсутствуют (разрешено ношение обручального кольца)			
4.10 Бариста-кассир знает свой график работы и личные КРІ по выручке.			
4.11 Осведомленность всех сотрудников о последних новостях компании и акциях.			
4.12 Знание всех текущих нововведений и промо-активностей.			
Блок 5. Булочная / Продукция, оборудование, инвентарь			
<i>Критерий проверки</i>	<i>Оценка</i>	<i>Комментарий</i>	<i>Срок устр.</i>
5.1 Холодильное и морозильное оборудование чистое, змеевики вентилятора и конденсатора без следов пыли. Термометры в холодильниках рабочие, температура выставлена по номиналу (в случае отклонений сделана заявка техникам) Температура в холодильниках/морозильниках фиксируется в журнале на ежедневной основе.			
5.2 Пищевые продукты, ингредиенты и одноразовая посуда хранятся на высоте 15 см от пола защищенным от загрязнения способом (на стеллажах, полках, шкафах и подтоварниках)			
5.3 Сроки годности кофе, чая, готовой продукции соблюдаются, отсутствуют позиции с истекшим сроком годности.			

5.4 Ночью продукция хранится в герметичных контейнерах с маркировкой (состав содержимого и срок годности)			
5.5 Использование чистых перчаток, щипцов, кондитерских подносов при работе с готовой продукцией. Исключено взаимодействие с пищевыми продуктами и контактными поверхностями стаканов, крышек, трубочек и размешивателей голыми руками без надетых перчаток.			
5.6 Открытые ингредиенты (кофе, сиропы, молоко, чипсы, ягоды, шоколад, маршмеллоу) маркируются, реализуются в рамках своего срока годности.			
Блок 6. Булочная / Склад и подсобные помещения			
Критерий проверки	Оценка	Комментарий	Срок устр.
6.1 Туалет для персонала в чистом состоянии, укомплектован положенными средствами гигиены (туалетная бумага, мыло, полотенца) Раковины и их трубы чистые, неприятный запах отсутствует.			
6.2 Разрешенные к использованию моющие и дез. средства хранятся отдельно от продуктов, на выделенных полках. Маркировка присутствует, перетарка отсутствует.			
6.3 Уборочный инвентарь (ведра, швабры, насадки) чистый, неприятный запах отсутствует, хранится согласно стандартам. Промывка швабр ведется, хранение осуществляется насадкой кверху для нормального процесса высыхания. Не используемые ведра промываются и хранятся пустыми.			
6.4 Отсутствие вредителей на территории булочной и подсобных помещений (насекомых, грызунов, птиц), наличие документов о дератизации. Журнал дератизации ведется.			
6.5 Склад содержится в чистоте, холодильное оборудование исправное, чистое.			
6.6 Отсутствие излишков упаковки и сырья (не перетаренность), открытая упаковка расфасована, подсчитана и подписана.			
6.7 Проходы на складе не загромождены, лишние и посторонние вещи/предметы отсутствуют			
6.8 Полы и плинтусы чистые, без повреждений.			
6.9 Двери склада, подсобного помещения и черного входа всегда в закрытом состоянии.			