

Sucursal:	Caridad
Registrado el:	04/08/2018 1:41 p.m.
Finalizado el:	04/08/2018 2:42 p.m.

Folio(Documento):	# 103
--------------------------	-------

ADMINISTRACIÓN

Rubro	Descripción	Puntos obtenidos	Aplicó	Observaciones
Fondo Operativo	Se realiza un arqueo para validar que no exista ninguna diferencia, y que los comprobantes estén justificados, y que no sean de meses anteriores.	8	SI	Hay diferencia pero es de un cliente que paga por la tarde
Fondo de Caja	Se realiza un arqueo al Cajero para validar que no exista ninguna diferencia en su caja.	0	NO	No se cuenta con caja chica
Depósitos y Recolecciones	Se revisa que no tengan ventas acumuladas, y que se encuentren todos los registros firmados de las recolecciones y depósitos.	5	SI	N/A pasa Milton por el efectivo
Cancelaciones	Revisa a detalle que las cancelaciones del mes se encuentren bien fundamentadas, con firmas del Cliente, Gerente y Cajero.	0	NO	No se lleva las cancelaciones anexo ultima fecha
Insumos	Verificar que cuenten con abasto de rollos térmicos, rollos térmicos bancarios y bolsas institucionales para clientes.	2	SI	Si cuenta con rollos
Cartera de Clientes	Se revisa que por lo menos cuenten con 3 registros semanales con seguimiento en SIAT.	8	SI	Ok

Puntuación (ADMINISTRACIÓN): 23.00

ESTÁNDARES DE SERVICIO AL CLIENTE

Rubro	Descripción	Puntos obtenidos	Aplicó	Observaciones
Generar el WOW !!!	Supervisión de la ejecución de los Estándares No Negociables de Servicio al Cliente. (Verifica que todo el personal lo realice, aplicando el Formato de Estándares No negociables).	15	SI	Ok
Conteo de Clientes	Todos los vendedores deben estar realizando el conteo de clientes con los contadores. (Revisar formatos de conteo de clientes por día)	0	NO	N/A no lo llevan
Producto	Se evalúa, en la presentación de los vendedores, si tienen conocimiento del producto al dar la información a los clientes.	10	SI	Saben y conocen del producto

Puntuación (ESTÁNDARES DE SERVICIO AL 25.00

EVIDENCIAS DEL REGIONAL

Rubro	Descripción	Puntos obtenidos	Aplicó	Observaciones
Comité de Tienda	Ejecutar Comité de Tienda sobre temas de mejora en Sucursal (Servicio, Merchandising, Producto, etc)	0	SI	Se realiza en mi visita
Fichas de Venta	Ejecutar Fichas de Venta o Ficha Técnica de Producto con el Equipo de Sucursal.	0	SI	Se realizan en mi visita
Conteos Cíclicos	Ejecutar Conteos Cíclicos en Sucursal junto con el Gerente.	0	SI	Se realiza conteo teniendo solo unos cambios por color sin diferencia en pesos

FREDMAN

Rubro	Descripción	Puntos obtenidos	Aplicó	Observaciones
Pizarra de Productividad	Rol de Limpieza con la plantilla actual. Firmado al día.	0	NO	No lo llevan.
Pizarra de Productividad	Se revisa que el Check List de apertura se encuentre actualizado y firmado.	0	NO	No lo llevan su check
Pizarra de Productividad	Resultado semanal anterior actualizado a la fecha.	0	NO	N/A anexo ultimo
Pizarra de Productividad	Resultado trimestral de Sucursal actualizado a la fecha.	0	NO	N/A
Pizarra de Productividad	Lay out determinando las áreas de responsabilidad de limpieza y resurtido de cada Empleado.	1	SI	Se pide actualizar
Pizarra de Productividad	Evidencia de entrenamiento en tienda de cada Empleado	1	SI	Anexo formatos
Comité de tienda.	Validar la implementación Semanal de Comité de Tienda con todo el Equipo.	10	SI	Se realiza en mi visita por un servidor
Pizarra de Productividad	Validar que cuenten con el ¡¡Circulo de Generar el WOW!!	1	SI	Colocado en pizarra
Carpeta de vendedor	Se revisa que cada vendedor tenga carpeta con los archivos necesarios (no folders)	1	SI	Si hay carpeta pero no tienen seguimiento, en su momento se aviso a Rafa
Carpeta de vendedor	Validar el llenado del formato de resultados diarios por Vendedor.	0	NO	No hay seguimiento por parte del gerente, ya se le informo a Rafa el mes pasado
Carpeta de vendedor	Validar el llenado del formato de resultados trimestrales por Vendedor.	0	NO	Se cuenta con carpeta pero no hay seguimiento ya sabe Rafa
Carpeta de vendedor	Conteo de Clientes. (6 FORMATOS POR SEMANA)	0	NO	No hay seguimiento
Carpeta de vendedor	Hoja de Retroalimentación.	0	NO	No hay seguimiento
Fichas Tecnicas de Producto	Validar el llenado del formato de Fichas de Venta o Ficha Técnica de Producto. Debe contar por lo menos 4 fichas de venta a la semana por empleado.	10	SI	Se hace en mi visita la única ficha
Conocimiento de Metas y Desempeño	Se valida que el Gerente y el equipo conozcan la Meta Mensual de la Sucursal.	1	SI	Si conoce su meta la gerente del mes 460 mil
Conocimiento de Metas y Desempeño	Se valida que el Gerente y el equipo conozcan la venta del mes año pasado, y los Incrementos / Decrementos VS año actual	1	SI	El año pasado vendió 418 mil ok si la recuerdo
Conocimiento de Metas y Desempeño	Se valida que el Gerente y el equipo conozcan el % de Cobertura Acumulada al día.	10	SI	Se le pregunta el alcance del mes anterior si lo recordó 64%
Productividad de Sucursal	Se valida que el Gerente y el equipo conozcan la Venta Promedio por Ticket de la Sucursal.	0	NO	No la saben
Productividad de Sucursal	Se valida que el Gerente y el equipo conozcan el # de Sku's por Ticket de la Sucursal.	0	NO	No la saben
Productividad de Sucursal	Se valida que el Gerente y el equipo conozcan la Tasa de Conversión de la Sucursal.	0	NO	No la saben
Productividad de Sucursal	Se valida que el Gerente y el equipo conozcan los % de Ventas Publico, Mayoreo y Distribuidor de la Sucursal.	0	NO	No la saben
Productividad de Sucursal	Se valida que el Gerente y el equipo conozcan el Numero promedio de Tickets realizados por día de la Sucursal.	1	SI	Al rededor de 66 y 50 ticket diarios

Productividad de Sucursal	Se valida que el Gerente y el equipo conozcan el promedio de venta diaria de la Sucursal.	15	SI	\$18 diarios aproximadamente
---------------------------	---	----	----	------------------------------

Puntuación (FREDMAN): 52.00

INVENTARIOS

Rubro	Descripción	Puntos obtenidos	Aplicó	Observaciones
Conteos Cíclicos	Se revisa que se ejecuten correctamente, los conteos cíclicos con mail de correcciones, con explicación y seguimiento.	13	SI	Anexo correo
Teórico de Tienda	Se realiza un inventario aleatorio de 10 sku's con mayor costo y se revisan diferencias e historial de cíclicos. NOTA: SI EXISTEN DIFERENCIAS PIERDE EL PUNTO	17	SI	Solo hay cambio x color en la pbc-1001 sin diferencias
Entregas de Almacén	Se revisa que no exista ninguna factura por ingresar al Sistema SIAT y demostrar el seguimiento a diferencias de mercancías.	3	SI	Correcto sin pendientes
Abastecimiento	Se revisa que el Gerente cuente con los Folios del pedido Semanal por parte de Demand Planning, y el seguimiento del mismo por correo electrónico.	7	SI	Cuenta con sus folios anexo imagen
Transferencias de Tiendas	Se revisa que cuenten con carpeta de transferencias firmadas de la persona que entrega y recibe. Validar que no tengan pendientes en sistema sin justificar.	9	SI	Anexo imagen imagen

Puntuación (INVENTARIOS): 49.00

OTROS

Rubro	Descripción	Puntos obtenidos	Aplicó	Observaciones
Licencia de Funcionamiento	Revisar que se encuentre documentación legal de la tienda y vigente. (Uso de suelo, protección civil y Licencia de Funcionamiento)	3	SI	N/A nunca se a tenido el documento
CCTV	Revisa que se encuentre grabando, funcionando correctamente y que las camaras tengan una excelente visibilidad dentro de la tienda. Debe contar con Correo electronico dando el Vo.Bo por parte de Sistemas	10	SI	Confirmado por Mario de sistemas si graba el dvr
Sistema de Alarma	Revisa que el sistema de Alarma esté funcionando correctamente.	0	NO	Se pide levantar reporte ya que no suena al alarmar posiblemente se averió la bocina

Puntuación (OTROS): 13.00

RECURSOS HUMANOS

Rubro	Descripción	Puntos obtenidos	Aplicó	Observaciones
Plantilla Completa	Se revisa que tengan plantilla completa y autorizada por la Dirección.	0	NO	No le han enviado candidatos a entrevista
Universidad Fussion	El personal cuenta con todos los cursos en plataforma on line	8	SI	Si verificado con Fernando
Imagen de Personal	Verificar que todo el personal use el uniforme en estricto apego al Código de Vestimenta.	8	SI	Uniforme correcto
Lona !Únete a Nuestro Equipo!	Si la sucursal cuenta con vacantes, deberá tener colocada la lona de: !Únete a nuestro Equipo! conforme a las indicaciones estipuladas.	5	SI	Colocada

Puntuación (RECURSOS HUMANOS): 21.00

ADMINISTRACIÓN:	23.00
ESTÁNDARES DE SERVICIO AL CLIENTE:	25.00
EVIDENCIAS DEL REGIONAL:	0.00
FREDMAN:	52.00
INVENTARIOS:	49.00
OTROS:	13.00
RECURSOS HUMANOS:	21.00

Puntuación total: 79.91%

Nombre y firma	Nombre y firma
Gerente de tienda	Gerente regional

SI EL RESULTADO ES MENOR A 80%, EL GERENTE DE TIENDA DEBERÁ FIRMAR UN ACTA ADMINISTRATIVA, Y HACER UN PLAN DE ACCIÓN, JUNTO CON EL REGIONAL, PARA CORREGIR EL RESULTADO OBTENIDO. INDEPENDIENTEMENTE DEL RESULTADO DE LA AUDITORÍA, LOS DOCUMENTOS Y LAS FOTOS DEBEN ENVIARSE EL MISMO DÍA QUE SE REALIZÓ DICHA AUDITORÍA.