

| | |
|-----------------------|-----------------------|
| Sucursal: | Carmen |
| Registrado el: | 28/08/2018 12:14 p.m. |
| Finalizado el: | 29/08/2018 4:15 p.m. |

| | |
|--------------------------|--------------|
| Folio(Documento): | # 237 |
|--------------------------|--------------|

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 | Solo sobra \$1.27 |
| Fondo de Caja | Se realiza un arqueo al Cajero para validar que no exista ninguna diferencia en su caja. | 8 | SI | Solo tiene un sobrante de \$1.27 |
| 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 | Depósitos efectuados al día anterior |
| Cancelaciones | Revisa a detalle que las cancelaciones del mes se encuentren bien fundamentadas, con firmas del Cliente, Gerente y Cajero. | 6 | SI | En el formato y físicamente |
| Insumos | Verificar que cuenten con abasto de rollos térmicos, rollos térmicos bancarios y bolsas institucionales para clientes. | 2 | SI | Cuentan con suficientes |
| Cartera de Clientes | Se revisa que por lo menos cuenten con 3 registros semanales con seguimiento en SIAT. | 8 | SI | Correcto |

Puntuación (ADMINISTRACIÓN): 37.00

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 | A todos y cada uno de los clientes |
| Conteo de Clientes | Todos los vendedores deben estar realizando el conteo de clientes con los contadores. (Revisar formatos de conteo de clientes por día) | 11 | SI | Correcto se revisa el de Aracely |
| Producto | Se evalúa, en la presentación de los vendedores, si tienen conocimiento del producto al dar la información a los clientes. | 10 | SI | Correcto |

Puntuación (ESTÁNDARES DE SERVICIO AL 36.00

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 | Realizado con equipo |
| Fichas de Venta | Ejecutar Fichas de Venta o Ficha Técnica de Producto con el Equipo de Sucursal. | 0 | SI | Realizada |
| Conteos Cíclicos | Ejecutar Conteos Cíclicos en Sucursal junto con el Gerente. | 0 | SI | Efectuado |

FRIEDMAN

| Rubro | Descripción | Puntos obtenidos | Aplicó | Observaciones |
|-----------------------------------|---|------------------|--------|--|
| Pizarra de Productividad | Rol de Limpieza con la plantilla actual. Firmado al día. | 1 | SI | Actualizado |
| Pizarra de Productividad | Se revisa que el Check List de apertura se encuentre actualizado y firmado. | 1 | SI | Se encuentra pero se debe corregir ya que tiene fecha de octubre de 2018 |
| Pizarra de Productividad | Resultado semanal anterior actualizado a la fecha. | 1 | SI | Correcto |
| Pizarra de Productividad | Resultado trimestral de Sucursal actualizado a la fecha. | 1 | SI | Lo tiene |
| Pizarra de Productividad | Lay out determinando las áreas de responsabilidad de limpieza y resurtido de cada Empleado. | 1 | SI | Si lo tiene |
| Pizarra de Productividad | Evidencia de entrenamiento en tienda de cada Empleado | 1 | SI | Se debe dar seguimiento al llenado de fechas |
| Comité de tienda. | Validar la implementación Semanal de Comité de Tienda con todo el Equipo. | 10 | SI | Dar más énfasis a los resultados, cuestiones de imagen y apariencia personal y atención y servicio al cliente. |
| Pizarra de Productividad | Validar que cuenten con el ¡¡Circulo de Generar el WOW!! | 1 | SI | Si lo tiene |
| Carpeta de vendedor | Se revisa que cada vendedor tenga carpeta con los archivos necesarios (no folders) | 1 | SI | Todos lo tienen |
| Carpeta de vendedor | Validar el llenado del formato de resultados diarios por Vendedor. | 1 | SI | Se valido correctamente |
| Carpeta de vendedor | Validar el llenado del formato de resultados trimestrales por Vendedor. | 1 | SI | Cuentan con el resultado en el formato |
| Carpeta de vendedor | Conteo de Clientes. (6 FORMATOS POR SEMANA) | 1 | SI | Están realizando los conteos sin problemas |
| Carpeta de vendedor | Hoja de Retroalimentación. | 1 | SI | Si la tienen en cada carpeta |
| 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 | Las están llevando a cabo |
| Conocimiento de Metas y Desempeño | Se valida que el Gerente y el equipo conozcan la Meta Mensual de la Sucursal. | 1 | SI | 962K |
| 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 | Correcto |
| Conocimiento de Metas y Desempeño | Se valida que el Gerente y el equipo conozcan el % de Cobertura Acumulada al día. | 0 | NO | Se equivocó al mencionarlo |
| Productividad de Sucursal | Se valida que el Gerente y el equipo conozcan la Venta Promedio por Ticket de la Sucursal. | 1 | SI | Correcto |
| Productividad de Sucursal | Se valida que el Gerente y el equipo conozcan el # de Sku's por Ticket de la Sucursal. | 1 | SI | Si lo mencionan, 4 |
| Productividad de Sucursal | Se valida que el Gerente y el equipo conozcan la Tasa de Conversión de la Sucursal. | 1 | SI | Correcto |
| Productividad de Sucursal | Se valida que el Gerente y el equipo conozcan los % de Ventas Publico, Mayoreo y Distribuidor de la Sucursal. | 1 | SI | Mencionan 76% y 20% |
| 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 | 57 |

| | | | | |
|---------------------------|---|---|----|---|
| Productividad de Sucursal | Se valida que el Gerente y el equipo conozcan el promedio de venta diaria de la Sucursal. | 0 | NO | Pero se deja analizado el reporte de productividad de tienda. |
|---------------------------|---|---|----|---|

Puntuación (FRIEDMAN): 39.00

| 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 | Efectuado el día de hoy |
| 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 | Sin diferencias en conteo. |
| 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 | Solo se encuentran los generados ayer y hoy |
| 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 | Los correos electrónicos no sé respaldan pero si se cumple con esto |
| 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. | 0 | NO | Se debe reinar el uso del formato de transferencia |

Puntuación (INVENTARIOS): 40.00

| 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 | Antonio Morales lo tiene |
| 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 | Correcto, si se valida. |
| Sistema de Alarma | Revisa que el sistema de Alarma esté funcionando correctamente. | 3 | SI | La seguridad la da la plaza donde se encuentra la tienda |

Puntuación (OTROS): 16.00

| RECURSOS HUMANOS | | | | |
|-------------------------------|---|------------------|--------|---|
| Rubro | Descripción | Puntos obtenidos | Aplicó | Observaciones |
| Plantilla Completa | Se revisa que tengan plantilla completa y autorizada por la Dirección. | 0 | NO | Le falta un operador |
| Universidad Fussion | El personal cuenta con todos los cursos en plataforma on line | 8 | SI | Todos lo tienen usuario y contraseña |
| Imagen de Personal | Verificar que todo el personal use el uniforme en estricto apego al Código de Vestimenta. | 8 | SI | 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. | 0 | NO | No la tiene ya que la entrada es muy reducida |

Puntuación (RECURSOS HUMANOS): 16.00

| Pendiente o acuerdo | Cumplimiento |
|---------------------|--------------|
| - | |

| | |
|---------------------------------|--|
| Puntuación total: 80.35% | |
|---------------------------------|--|

| | |
|---------------------------------------|-------|
| ADMINISTRACIÓN: | 37.00 |
| ESTÁNDARES DE SERVICIO AL CLIENTE: | 36.00 |
| EVIDENCIAS DEL REGIONAL: | 0.00 |
| FRIEDMAN: | 39.00 |
| INVENTARIOS: | 40.00 |
| OTROS: | 16.00 |
| RECURSOS HUMANOS: | 16.00 |

| |
|--------------------------|
| Nombre y firma |
| Gerente de tienda |

| |
|-------------------------|
| Nombre y firma |
| 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.