

<b>Sucursal:</b>	Morelia
<b>Registrado el:</b>	10/08/2018 9:28 p.m.
<b>Finalizado el:</b>	30/08/2018 5:30 p.m.

<b>Folio(Documento):</b>	# 131
--------------------------	-------

**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	sin diferencias
Fondo de Caja	Se realiza un arqueo al Cajero para validar que no exista ninguna diferencia en su caja.	8	SI	No hay diferencias en el efectivo
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	Anotados en el formato
Cancelaciones	Revisa a detalle que las cancelaciones del mes se encuentren bien fundamentadas, con firmas del Cliente, Gerente y Cajero.	6	SI	Anotadas y al día
Insumos	Verificar que cuenten con abasto de rollos térmicos, rollos térmicos bancarios y bolsas institucionales para clientes.	2	SI	Si cuenta con rollos térmicos y bancarios
Cartera de Clientes	Se revisa que por lo menos cuenten con 3 registros semanales con seguimiento en SIAT.	8	SI	Ok

**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	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)	11	SI	Si están llevando su conteo
Producto	Se evalúa, en la presentación de los vendedores, si tienen conocimiento del producto al dar la información a los clientes.	10	SI	Si están realizando las fichas

**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	Si anexo imagen
Fichas de Venta	Ejecutar Fichas de Venta o Ficha Técnica de Producto con el Equipo de Sucursal.	0	SI	Anexo ficha
Conteos Cíclicos	Ejecutar Conteos Cíclicos en Sucursal junto con el Gerente.	0	SI	Anexo conteo

## FRIEDMAN

Rubro	Descripción	Puntos obtenidos	Aplicó	Observaciones
Pizarra de Productividad	Rol de Limpieza con la plantilla actual. Firmado al día.	1	SI	Ok
Pizarra de Productividad	Se revisa que el Check List de apertura se encuentre actualizado y firmado.	1	SI	Ok
Pizarra de Productividad	Resultado semanal anterior actualizado a la fecha.	1	SI	Ok
Pizarra de Productividad	Resultado trimestral de Sucursal actualizado a la fecha.	1	SI	Ok
Pizarra de Productividad	Lay out determinando las áreas de responsabilidad de limpieza y resurtido de cada Empleado.	1	SI	Ok
Pizarra de Productividad	Evidencia de entrenamiento en tienda de cada Empleado	1	SI	Se está realizando los entrenamientos
Comité de tienda.	Validar la implementación Semanal de Comité de Tienda con todo el Equipo.	10	SI	Ok
Pizarra de Productividad	Validar que cuenten con el ¡¡Circulo de Generar el WOW!!	1	SI	Ok
Carpeta de vendedor	Se revisa que cada vendedor tenga carpeta con los archivos necesarios (no folders)	1	SI	Todos con carpeta
Carpeta de vendedor	Validar el llenado del formato de resultados diarios por Vendedor.	1	SI	Ok
Carpeta de vendedor	Validar el llenado del formato de resultados trimestrales por Vendedor.	1	SI	Si lo están llevando
Carpeta de vendedor	Conteo de Clientes. (6 FORMATOS POR SEMANA)	1	SI	Si cuentan con sus conteos
Carpeta de vendedor	Hoja de Retroalimentación.	1	SI	Ok
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.	0	NO	Si tienen fichas pero no están terminadas le faltan las objeciones
Conocimiento de Metas y Desempeño	Se valida que el Gerente y el equipo conozcan la Meta Mensual de la Sucursal.	1	SI	379,812 pesos
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	\$349 mil
Conocimiento de Metas y Desempeño	Se valida que el Gerente y el equipo conozcan el % de Cobertura Acumulada al día.	10	SI	93.6%
Productividad de Sucursal	Se valida que el Gerente y el equipo conozcan la Venta Promedio por Ticket de la Sucursal.	0	NO	No la supo
Productividad de Sucursal	Se valida que el Gerente y el equipo conozcan el # de Sku's por Ticket de la Sucursal.	1	SI	2.14
Productividad de Sucursal	Se valida que el Gerente y el equipo conozcan la Tasa de Conversión de la Sucursal.	1	SI	84%
Productividad de Sucursal	Se valida que el Gerente y el equipo conozcan los % de Ventas Publico, Mayoreo y Distribuidor de la Sucursal.	1	SI	Pub. 69% May 30.%
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	21 ticket x día
Productividad de Sucursal	Se valida que el Gerente y el equipo conozcan el promedio de venta diaria de la Sucursal.	15	SI	315 PESOS

**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	Si Se ha realizado el 2 conteo
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	Si hay diferencia pero esto es por mal ajuste de inventarios, el cual se está dando seguimiento con omar ya que me faltan 3 ho-9970 y en el inventario me sobraban supuestamente
Entregas de Almacén	Se revisa que no exista ninguna factura por ingresar al Sistema SIAT y demostrar el seguimienot a diferencias de mercancías.	3	SI	Son facturas recientes con fecha del 27 y 28
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	si cuenta con los folios
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	Cuenta con su folder de TR

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)	0	NO	No se tienen licencia, ni el uso de suelo esto no se ha podido completar ya que hay adeudo de pago de agua
CCTV	Revisa que se encuentre grabando, funcionando correctamente y que las camaras tengan una excelente visibilidad dentro de la tienda. Debe contar con Correo elctronico dando el Vo.Bo por parte de Sistemas	0	NO	Cctv no esta grabando ya se reporto con Mario, van a mandar el eliminador
Sistema de Alarma	Revisa que el sistema de Alarma esté funcionando correctamente.	3	SI	Ok, se pide reporte con Central de alarmas

Puntuación (OTROS):

3.00

**RECURSOS HUMANOS**

Rubro	Descripción	Puntos obtenidos	Aplicó	Observaciones
Plantilla Completa	Se revisa que tengan plantilla completa y autorizada por la Dirección.	0	NO	Falta un operador de sucursal
Universidad Fussion	El personal cuenta con todos los cursos en plataforma on line	0	NO	Falta por que terminen los cursos el personal nuevo
Imagen de Personal	Verificar que todo el personal use el uniforme en estricto apego al Código de Vestimenta.	8	SI	Personal con uniforme
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	ok

Puntuación (RECURSOS HUMANOS):

13.00

Pendiente o acuerdo	Cumplimiento
- Dar seguimiento en los cursos con el personal de nuevo ingreso los cursos en línea deben quedar listos para el 8 de septiembre, mandar evidencia de confirmación de parte de Fernando reyes, se pide supervisar que las fichas de venta estén en su totalidad, mandar todos los lunes sus fichas, dar seguimiento con el ajuste de los audífonos.	08/09/2018
Nombre y firma	Nombre y firma
Gerente de tienda	Gerente regional

Puntación total: 83.41%	
ADMINISTRACIÓN:	37.00
ESTÁNDARES DE SERVICIO AL CLIENTE:	36.00
EVIDENCIAS DEL REGIONAL:	0.00
FRIEDMAN:	53.00
INVENTARIOS:	49.00
OTROS:	3.00
RECURSOS HUMANOS:	13.00

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.