

Sucursal:	Tijuana
Registrado el:	24/08/2018 4:48 p.m.
Finalizado el:	25/08/2018 5:46 p.m.

Folio(Documento):	# 223
--------------------------	-------

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	Sobrante correspondiente a fondo
Fondo de Caja	Se realiza un arqueo al Cajero para validar que no exista ninguna diferencia en su caja.	8	SI	Correcto el sobrante es fondo
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	Al corriente
Cancelaciones	Revisa a detalle que las cancelaciones del mes se encuentren bien fundamentadas, con firmas del Cliente, Gerente y Cajero.	0	NO	No se encontró el formato de control de cancelación
Insumos	Verificar que cuenten con abasto de rollos térmicos, rollos térmicos bancarios y bolsas institucionales para clientes.	2	SI	Las tienen
Cartera de Clientes	Se revisa que por lo menos cuenten con 3 registros semanales con seguimiento en SIAT.	8	SI	Formato electrónico

Puntuación (ADMINISTRACIÓN): 31.00

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	Con los operadores nuevos bien
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	Es un trabajo que se realiza pero de manera intermitente
Producto	Se evalúa, en la presentación de los vendedores, si tienen conocimiento del producto al dar la información a los clientes.	0	NO	No están completos, nuevos ingresos eso es muy importante

Puntuación (ESTÁNDARES DE SERVICIO AL 15.00

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	Correcto
Fichas de Venta	Ejecutar Fichas de Venta o Ficha Técnica de Producto con el Equipo de Sucursal.	0	SI	Se hace la de producto nuevo ep-7114
Conteos Cíclicos	Ejecutar Conteos Cíclicos en Sucursal junto con el Gerente.	0	SI	Se efectuó conteo de bafle

FRIEDMAN

Rubro	Descripción	Puntos obtenidos	Aplicó	Observaciones
Pizarra de Productividad	Rol de Limpieza con la plantilla actual. Firmado al día.	1	SI	En pizarra
Pizarra de Productividad	Se revisa que el Check List de apertura se encuentre actualizado y firmado.	0	NO	Incompleto desde el lunes
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	Completo
Pizarra de Productividad	Lay out determinando las áreas de responsabilidad de limpieza y resurtido de cada Empleado.	1	SI	Correcto
Pizarra de Productividad	Evidencia de entrenamiento en tienda de cada Empleado	0	NO	Se implementará a nuevos ingresos
Comité de tienda.	Validar la implementación Semanal de Comité de Tienda con todo el Equipo.	10	SI	Efectuado
Pizarra de Productividad	Validar que cuenten con el ¡¡Circulo de Generar el WOW!!	1	SI	Correcto
Carpeta de vendedor	Se revisa que cada vendedor tenga carpeta con los archivos necesarios (no folders)	1	SI	Si tienen y se han hecho las de los nuevos operadores
Carpeta de vendedor	Validar el llenado del formato de resultados diarios por Vendedor.	1	SI	Realizado de manera correcta
Carpeta de vendedor	Validar el llenado del formato de resultados trimestrales por Vendedor.	1	SI	En pizarra y completo
Carpeta de vendedor	Conteo de Clientes. (6 FORMATOS POR SEMANA)	0	NO	Se instaure con gente nuevo
Carpeta de vendedor	Hoja de Retroalimentación.	1	SI	Si la tienen
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	No tienen todas las fichas apenas las está realizando el nuevo personal
Conocimiento de Metas y Desempeño	Se valida que el Gerente y el equipo conozcan la Meta Mensual de la Sucursal.	1	SI	171488
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	Efraín la menciona 147000
Conocimiento de Metas y Desempeño	Se valida que el Gerente y el equipo conozcan el % de Cobertura Acumulada al día.	10	SI	Mencionan 76%
Productividad de Sucursal	Se valida que el Gerente y el equipo conozcan la Venta Promedio por Ticket de la Sucursal.	1	SI	260
Productividad de Sucursal	Se valida que el Gerente y el equipo conozcan el # de Sku's por Ticket de la Sucursal.	1	SI	Mencionan 3
Productividad de Sucursal	Se valida que el Gerente y el equipo conozcan la Tasa de Conversión de la Sucursal.	0	NO	Pierde punto automático por no tener bien sus registros de clientes, los operadores nuevos están capacitándose con este tema
Productividad de Sucursal	Se valida que el Gerente y el equipo conozcan los % de Ventas Publico, Mayoreo y Distribuidor de la Sucursal.	1	SI	Correcto
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	Mencionan de 17 a 18

Productividad de Sucursal	Se valida que el Gerente y el equipo conozcan el promedio de venta diaria de la Sucursal.	15	SI	--
---------------------------	---	----	----	----

Puntuación (FRIEDMAN): 50.00

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.	0	NO	No se están ejecutando de manera correcta
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	0	NO	Se realiza de 17 sku
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 las recién generadas
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	Folios liberados seguimiento por correo y sistema
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	No hay transferencias

Puntuación (INVENTARIOS): 19.00

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	Correcto
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	0	NO	No se pudo verificar conexión
Sistema de Alarma	Revisa que el sistema de Alarma esté funcionando correctamente.	3	SI	Correcto

Puntuación (OTROS): 6.00

RECURSOS HUMANOS				
Rubro	Descripción	Puntos obtenidos	Aplicó	Observaciones
Plantilla Completa	Se revisa que tengan plantilla completa y autorizada por la Dirección.	0	NO	Tiene una vacante
Universidad Fussion	El personal cuenta con todos los cursos en plataforma on line	0	NO	Hay personal de nuevo ingreso, se solicitará con Fernando Reyes
Imagen de Personal	Verificar que todo el personal use el uniforme en estricto apego al Código de Vestimenta.	8	SI	Todos menos nuevo ingreso
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	No tiene la lona pero tiene el letrero institucional

Puntuación (RECURSOS HUMANOS): 13.00

Pendiente o acuerdo	Cumplimiento
-	

Puntuación total: 58.52%	
---------------------------------	--

ADMINISTRACIÓN:	31.00
ESTÁNDARES DE SERVICIO AL CLIENTE:	15.00
EVIDENCIAS DEL REGIONAL:	0.00
FRIEDMAN:	50.00
INVENTARIOS:	19.00
OTROS:	6.00
RECURSOS HUMANOS:	13.00

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.