

<b>Sucursal:</b>	Toluca
<b>Registrado el:</b>	28/08/2018 7:13 p.m.
<b>Finalizado el:</b>	29/08/2018 2:58 p.m.

<b>Folio(Documento):</b>	# 247
--------------------------	-------

**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	Su fondo está correctamente
Fondo de Caja	Se realiza un arqueo al Cajero para validar que no exista ninguna diferencia en su caja.	8	SI	Efectivo tiene diferencia de menos 4.78 ya que en sistema pide 267.99
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 al corriente
Cancelaciones	Revisa a detalle que las cancelaciones del mes se encuentren bien fundamentadas, con firmas del Cliente, Gerente y Cajero.	6	SI	Cancelaciones al corriente y anotadas en el formato
Insumos	Verificar que cuenten con abasto de rollos térmicos, rollos térmicos bancarios y bolsas institucionales para clientes.	2	SI	Insumos
Cartera de Clientes	Se revisa que por lo menos cuenten con 3 registros semanales con seguimiento en SIAT.	0	NO	Se pide ingresar 3 a la semana

**Puntuación (ADMINISTRACIÓN): 29.00**

**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	Se pide trabajar más con los operadores nuevos, tienen mucho empuje y ganas de aprender
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	Los operadores acaban de entrar esta semana
Producto	Se evalúa, en la presentación de los vendedores, si tienen conocimiento del producto al dar la información a los clientes.	0	NO	Se está trabajando con ellos con fichas técnicas solo tienen 2 fichas

**Puntuación (ESTÁNDARES DE SERVICIO AL 26.00**

**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	Ok
Fichas de Venta	Ejecutar Fichas de Venta o Ficha Técnica de Producto con el Equipo de Sucursal.	0	SI	Ok

Conteos Cíclicos	Ejecutar Conteos Cíclicos en Sucursal junto con el Gerente.	0	SI	Se tiene diferencia de un bafle de 8" se marcará en la quincena se pide mandar el ticket
------------------	---	---	----	--

**Puntuación (EVIDENCIAS DEL REGIONAL):**

**0.00**

**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	Actualizado
Pizarra de Productividad	Resultado semanal anterior actualizado a la fecha.	1	SI	Actualizado y colocado en pizarra
Pizarra de Productividad	Resultado trimestral de Sucursal actualizado a la fecha.	1	SI	Colocado en pizarra y actualizado
Pizarra de Productividad	Lay out determinando las áreas de responsabilidad de limpieza y resurtido de cada Empleado.	1	SI	Lay out actualizado y en pizarra
Pizarra de Productividad	Evidencia de entrenamiento en tienda de cada Empleado	1	SI	Si lo está llevando
Comité de tienda.	Validar la implementación Semanal de Comité de Tienda con todo el Equipo.	10	SI	Comité realizado
Pizarra de Productividad	Validar que cuenten con el ¡¡Círculo de Generar el WOW!!	1	SI	Círculo colocado en pizarra
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	Ya están comenzado los nuevos con el llenado de los formatos
Carpeta de vendedor	Validar el llenado del formato de resultados trimestrales por Vendedor.	1	SI	Solo la del gerente y la cajera los demás a un no lo llenan ya que ingresaron uno la otra semana y uno este lunes
Carpeta de vendedor	Conteo de Clientes. (6 FORMATOS POR SEMANA)	1	SI	Si los llevan
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	No las tienen todas y están incompletas
Conocimiento de Metas y Desempeño	Se valida que el Gerente y el equipo conozcan la Meta Mensual de la Sucursal.	1	SI	237,000
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	139,817.00 venta de año pasado
Conocimiento de Metas y Desempeño	Se valida que el Gerente y el equipo conozcan el % de Cobertura Acumulada al día.	10	SI	66% cobertura
Productividad de Sucursal	Se valida que el Gerente y el equipo conozcan la Venta Promedio por Ticket de la Sucursal.	1	SI	Si conocen su ticket promedio
Productividad de Sucursal	Se valida que el Gerente y el equipo conozcan el # de Sku's por Ticket de la Sucursal.	1	SI	Si conoce el Sku por ticket 2
Productividad de Sucursal	Se valida que el Gerente y el equipo conozcan la Tasa de Conversión de la Sucursal.	1	SI	29%
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. 40% May 60%

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	22 ticket
Productividad de Sucursal	Se valida que el Gerente y el equipo conozcan el promedio de venta diaria de la Sucursal.	15	SI	Si 8 mil 390 pesos

**Puntuación (FRIEDMAN): 54.00**

#### 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	Si se están enviando los segundos conteos
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	Todos los martes se realiza conteo de bafle y usb
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	Se tienen facturas pendientes por ingresar las cuales no le han llegado son reciente con fecha del 28 y 27 de este mes, se entregan el viernes
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	Anexo correo con los folios de su pedido
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	Si cuenta con su carpeta de transfierencias y se tiene pendiente una TR que no a liberado la regional ya se le volvió a recordar el día de hoy

**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	La licencia no está vigente esto por un tema que hay con el pago del predio es por ello que no tenemos actualizado la licencia
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	10	SI	Se válida con Mario y se manda evidencia
Sistema de Alarma	Revisa que el sistema de Alarma esté funcionando correctamente.	3	SI	Se habla con Central de alarma y se pide hacer pruebas de que si les llega la señal

**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.	6	SI	Ok
Universidad Fussion	El personal cuenta con todos los cursos en plataforma on line	0	NO	Se pide mandar correo a Fernando para el alta de operadores nuevos

Imagen de Personal	Verificar que todo el personal use el uniforme en estricto apego al Código de Vestimenta.	8	SI	Solo falta el gafete de un colaborador ya esta solicitado con rh reenvíe la foto
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	Si tienen lona y cartel

**Puntuación (RECURSOS HUMANOS):**

**19.00**

Pendiente o acuerdo	Cumplimiento
- Se pide dar seguimiento a los entrenamientos de los nuevos operadores, mandar la evidencia de los cursos en línea para el 8 de septiembre ya deben estar concluidos todos, mandar los lunes la ficha de venta de todo el equipo,	08/09/2018

**Puntuación total: 84.28%**

<b>ADMINISTRACIÓN:</b>	<b>29.00</b>
<b>ESTÁNDARES DE SERVICIO AL CLIENTE:</b>	<b>26.00</b>
<b>EVIDENCIAS DEL REGIONAL:</b>	<b>0.00</b>
<b>FRIEDMAN:</b>	<b>54.00</b>
<b>INVENTARIOS:</b>	<b>49.00</b>
<b>OTROS:</b>	<b>16.00</b>
<b>RECURSOS HUMANOS:</b>	<b>19.00</b>

<b>Nombre y firma</b>	<b>Nombre y firma</b>
<b>Gerente de tienda</b>	<b>Gerente regional</b>

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.