

Sucursal:	Cancun
Registrado el:	14/08/2018 4:29 p.m.
Finalizado el:	23/08/2018 8:38 p.m.

Folio(Documento):	# 156
--------------------------	-------

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	En orden
Fondo de Caja	Se realiza un arqueo al Cajero para validar que no exista ninguna diferencia en su caja.	8	SI	Fondo de caja chica sin diferencias
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 y al corriente
Cancelaciones	Revisa a detalle que las cancelaciones del mes se encuentren bien fundamentadas, con firmas del Cliente, Gerente y Cajero.	6	SI	Anotadas y soportadas
Insumos	Verificar que cuenten con abasto de rollos térmicos, rollos térmicos bancarios y bolsas institucionales para clientes.	2	SI	Si tiene abasto de insumos
Cartera de Clientes	Se revisa que por lo menos cuenten con 3 registros semanales con seguimiento en SIAT.	8	SI	Se pide dar más seguimiento y no dejar de marcarle

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)	0	NO	No los tiene actualizados
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 actualizadas las fichas, se pide estar realizando

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	Anexo comité de tienda
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	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	Colocado en pizarra
Pizarra de Productividad	Resultado trimestral de Sucursal actualizado a la fecha.	1	SI	Colocado en pizarra
Pizarra de Productividad	Lay out determinando las áreas de responsabilidad de limpieza y resurtido de cada Empleado.	1	SI	Solo se pide incluir al nuevo vendedor
Pizarra de Productividad	Evidencia de entrenamiento en tienda de cada Empleado	1	SI	Entrenamiento concluido
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 ¡¡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	Todos con su carpeta
Carpeta de vendedor	Validar el llenado del formato de resultados diarios por Vendedor.	0	NO	No tiene los de esta semana
Carpeta de vendedor	Validar el llenado del formato de resultados trimestrales por Vendedor.	0	NO	No esta actualizada la información
Carpeta de vendedor	Conteo de Clientes. (6 FORMATOS POR SEMANA)	0	NO	No tiene todos los conteos
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	Se pide llevar cada semana las fichas
Conocimiento de Metas y Desempeño	Se valida que el Gerente y el equipo conozcan la Meta Mensual de la Sucursal.	1	SI	Saben su meta
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	Ok
Conocimiento de Metas y Desempeño	Se valida que el Gerente y el equipo conozcan el % de Cobertura Acumulada al día.	10	SI	97%
Productividad de Sucursal	Se valida que el Gerente y el equipo conozcan la Venta Promedio por Ticket de la Sucursal.	1	SI	\$188
Productividad de Sucursal	Se valida que el Gerente y el equipo conozcan el # de Sku's por Ticket de la Sucursal.	1	SI	Es de 1
Productividad de Sucursal	Se valida que el Gerente y el equipo conozcan la Tasa de Conversión de la Sucursal.	0	NO	No la supieron
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 88% May 7%
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	49 ticket
Productividad de Sucursal	Se valida que el Gerente y el equipo conozcan el promedio de venta diaria de la Sucursal.	15	SI	Se verifica con el equipo

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 mandan la aclaración
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	Se muestran diferencias en los audífonos los cuales ya están considerados en el inventario solo que Pablo a un no hace los ajustes
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	Tiene 3 facturas solo que a un no las recibe
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 por correo
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	Sin pendientes

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	Cuenta con su 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	Grabando y confirmado con sistemas
Sistema de Alarma	Revisa que el sistema de Alarma esté funcionando correctamente.	3	SI	N/A

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	--
Universidad Fussion	El personal cuenta con todos los cursos en plataforma on line	0	NO	Falta por concluir los cursos el gerente y mandar correo a Fernando reyes para que el chico nuevo comienze a realizar sus cursos
Imagen de Personal	Verificar que todo el personal use el uniforme en estricto apego al Código de Vestimenta.	8	SI	Le falta su uniforme al operador nuevo ya están solicitados con rh
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	Lona colocada

Puntuación (RECURSOS HUMANOS):

13.00

Pendiente o acuerdo	Cumplimiento
-	

Puntación total: 78.60%	
ADMINISTRACIÓN:	37.00
ESTÁNDARES DE SERVICIO AL CLIENTE:	15.00
EVIDENCIAS DEL REGIONAL:	0.00
FRIEDMAN:	50.00
INVENTARIOS:	49.00
OTROS:	16.00
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.