

Sucursal:	Mercado
Registrado el:	20/08/2018 5:38 p.m.
Finalizado el:	31/08/2018 6:11 p.m.

Folio(Documento):	# 202
--------------------------	--------------

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	No se cuenta con fondo en esta sucursal
Fondo de Caja	Se realiza un arqueo al Cajero para validar que no exista ninguna diferencia en su caja.	0	NO	Se pide no dejar el efectivo de los retiros en la caja se pide resguardar en la caja
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	El efectivo se lo lleva millón
Cancelaciones	Revisa a detalle que las cancelaciones del mes se encuentren bien fundamentadas, con firmas del Cliente, Gerente y Cajero.	6	SI	Se están llevando en el formato
Insumos	Verificar que cuenten con abasto de rollos térmicos, rollos térmicos bancarios y bolsas institucionales para clientes.	2	SI	Si tiene suficiente rollo
Cartera de Clientes	Se revisa que por lo menos cuenten con 3 registros semanales con seguimiento en SIAT.	8	SI	Si se ha estado ingresando

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	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	Anexo imagen
Producto	Se evalúa, en la presentación de los vendedores, si tienen conocimiento del producto al dar la información a los clientes.	10	SI	Anexo imagen

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	Ok
Fichas de Venta	Ejecutar Fichas de Venta o Ficha Técnica de Producto con el Equipo de Sucursal.	0	SI	Ok anexo mi ficha
Conteos Cíclicos	Ejecutar Conteos Cíclicos en Sucursal junto con el Gerente.	0	SI	Anexo mi 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 anexo imagen
Pizarra de Productividad	Resultado semanal anterior actualizado a la fecha.	1	SI	Anexo imagen
Pizarra de Productividad	Resultado trimestral de Sucursal actualizado a la fecha.	1	SI	Anexo imagen
Pizarra de Productividad	Lay out determinando las áreas de responsabilidad de limpieza y resurtido de cada Empleado.	1	SI	Anexo imagen
Pizarra de Productividad	Evidencia de entrenamiento en tienda de cada Empleado	0	NO	No cuenta con el entrenamiento solo los no negociables
Comité de tienda.	Validar la implementación Semanal de Comité de Tienda con todo el Equipo.	10	SI	Ok si lo tienen
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	Ok
Carpeta de vendedor	Validar el llenado del formato de resultados diarios por Vendedor.	1	SI	Anexo imagen
Carpeta de vendedor	Validar el llenado del formato de resultados trimestrales por Vendedor.	1	SI	Ok anexo imagen
Carpeta de vendedor	Conteo de Clientes. (6 FORMATOS POR SEMANA)	1	SI	Ok anexo imagen
Carpeta de vendedor	Hoja de Retroalimentación.	1	SI	Si la llenan
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	Ok anexo imagen
Conocimiento de Metas y Desempeño	Se valida que el Gerente y el equipo conozcan la Meta Mensual de la Sucursal.	1	SI	282 mil
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	245 mil decremento 17%
Conocimiento de Metas y Desempeño	Se valida que el Gerente y el equipo conozcan el % de Cobertura Acumulada al día.	10	SI	70%
Productividad de Sucursal	Se valida que el Gerente y el equipo conozcan la Venta Promedio por Ticket de la Sucursal.	1	SI	195 pesos
Productividad de Sucursal	Se valida que el Gerente y el equipo conozcan el # de Sku's por Ticket de la Sucursal.	1	SI	3
Productividad de Sucursal	Se valida que el Gerente y el equipo conozcan la Tasa de Conversión de la Sucursal.	1	SI	58%
Productividad de Sucursal	Se valida que el Gerente y el equipo conozcan los % de Ventas Publico, Mayoreo y Distribuidor de la Sucursal.	1	SI	75% pub / 15% May / 7%dist.
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	35 diarios
Productividad de Sucursal	Se valida que el Gerente y el equipo conozcan el promedio de venta diaria de la Sucursal.	15	SI	7 mil pesos aprox

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	Se manda correos con diferencias
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	Falta un ep-7117SL se buscará si no mañana se estará marcando
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	No hay facturas por ingresar
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
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	Hay una transferencia pendiente por concluir ya se verifico con el regional asignado

Puntuación (INVENTARIOS):

23.00

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	N/A
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	Anexo imagen de sistemas de confirmación
Sistema de Alarma	Revisa que el sistema de Alarma esté funcionando correctamente.	3	SI	No hay alarma en esta sucursal

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	Plantilla completa
Universidad Fussion	El personal cuenta con todos los cursos en plataforma on line	8	SI	Ok
Imagen de Personal	Verificar que todo el personal use el uniforme en estricto apego al Código de Vestimenta.	8	SI	Presentables y con el uniforme correspondiente
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 cuentan con lona ni con el baner. Se les mandara digital

Puntuación (RECURSOS HUMANOS):

22.00

Pendiente o acuerdo	Cumplimiento
- Se pide estar llevando los conteos de los productos de alto valor y enviar cada lunes	03/09/2018
- Se pide estar llevando los conteos de los productos de alto valor y enviar cada lunes	03/09/2018
- Dar seguimiento al conteo de clientes no juntar los conteos en un solo formato es llevar uno por día esto meló tiene que enviar cada lunes	03/09/2018
- Realizar los entrenamientos de los vendedores	08/09/2018
Nombre y firma	Nombre y firma
Gerente de tienda	Gerente regional

Puntación total: 82.53%	
ADMINISTRACIÓN:	29.00
ESTÁNDARES DE SERVICIO AL CLIENTE:	36.00
EVIDENCIAS DEL REGIONAL:	0.00
FRIEDMAN:	63.00
INVENTARIOS:	23.00
OTROS:	16.00
RECURSOS HUMANOS:	22.00

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.