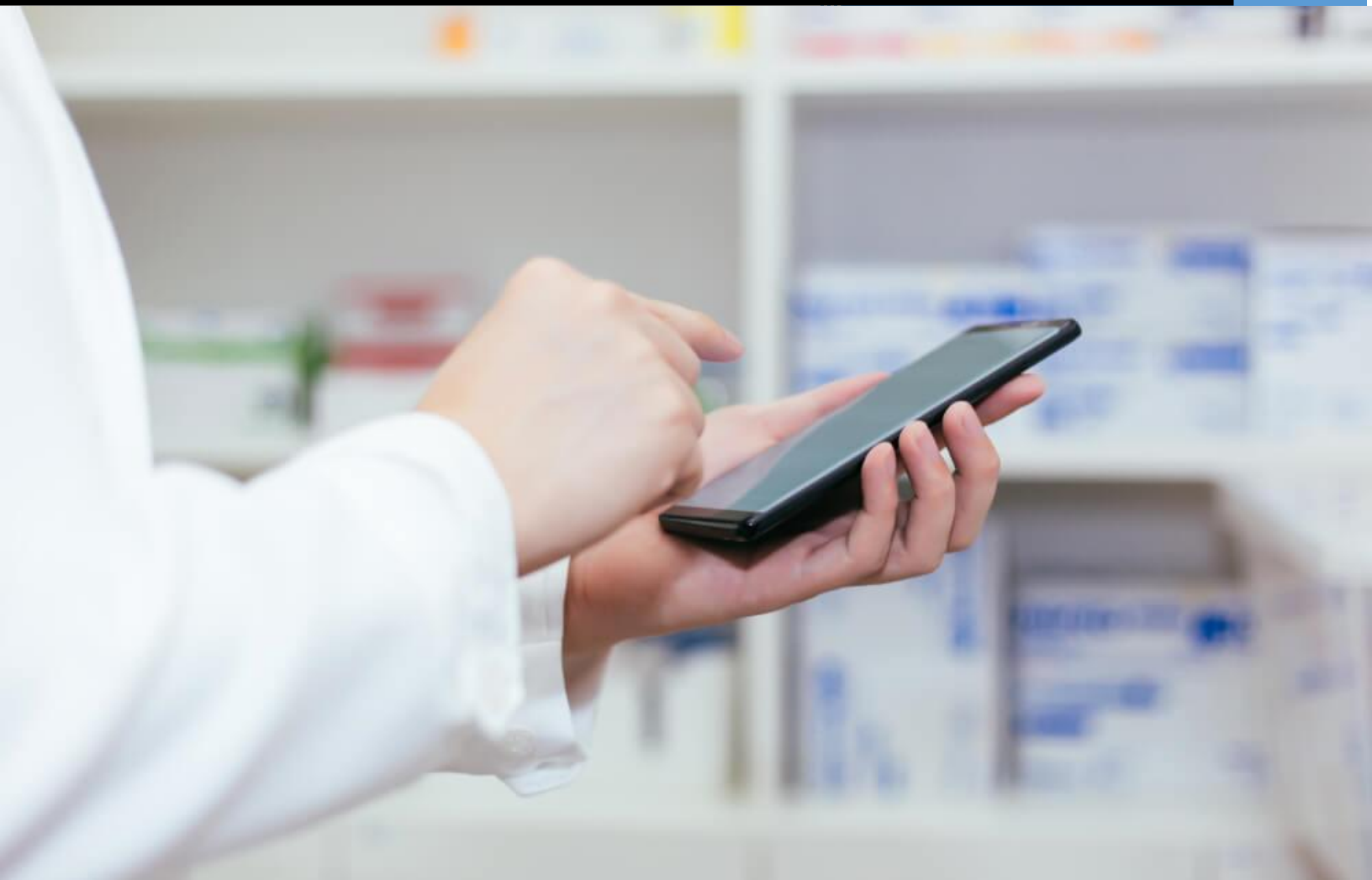


Готовый чек-лист фармацевта / провизора / первостольника аптеки



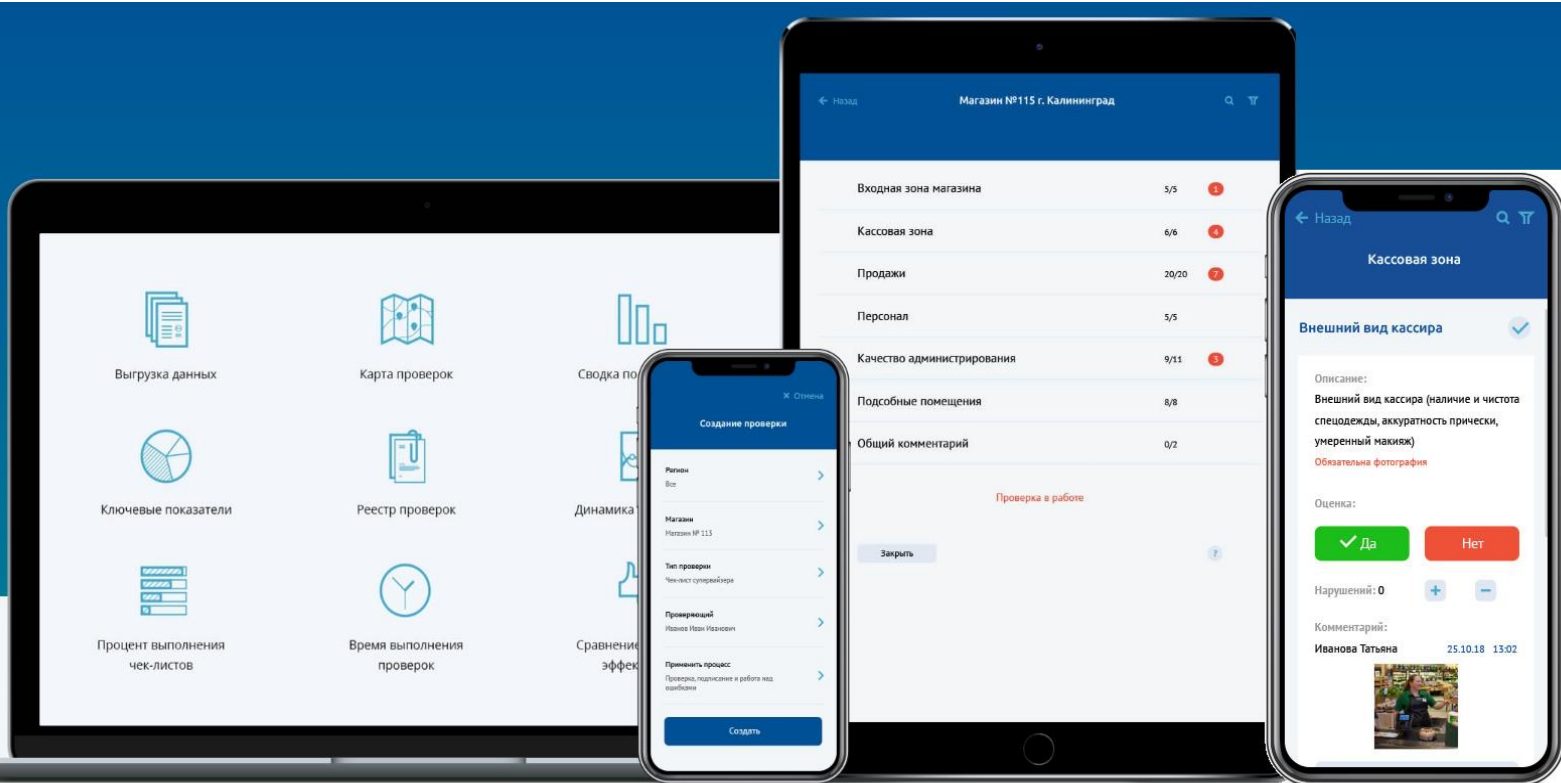
Доступно в RETAILQA™

8 800 250 33 28

<https://rtlq.ru/>

info@retailqa.ru

Используйте электронный чек-лист фармацевта / провизора / первостольника аптеки в системе мобильного аудита **RETAILQA**



Преимущества использования

Удобно

- ✓ 10 типов оценок
- ✓ Конструктор чек-листов
- ✓ Система весов и баллов
- ✓ Web-отчеты для руководства
- ✓ Акции и фотоотчеты
- ✓ Push и email уведомления
- ✓ Контроль по геолокации
- ✓ Образцы и фото примеры
- ✓ Файловые вложения
- ✓ Аудио и видеозаписи
- ✓ Повторный контроль нарушений
- ✓ Ограничение прав пользователей
- ✓ Свой смартфон или планшет
- ✓ Поддержка iOS и Android
- ✓ Автономный режим работы

Выгодно

- ✓ Защита от надзорных органов
- ✓ Минимизация штрафов
- ✓ Сокращение потерь
- ✓ Экономия ФОТ
- ✓ Контроль регламентов и стандартов
- ✓ Адаптация персонала
- ✓ Внедрение системы мотивации
- ✓ Доступ для тайных покупателей
- ✓ Выделенный личный кабинет
- ✓ Месяц бесплатно
- ✓ Настройка «под ключ»
- ✓ Доработки под Клиента
- ✓ Интеграция со сторонним ПО
- ✓ Брендинг интерфейса
- ✓ Новые модули и функционал

Эффективно

- ✓ Замена бумаги и мессенджеров
- ✓ Ускорение сбора данных
- ✓ Снижение временных затрат
- ✓ Повышение качества работы
- ✓ Проверки, задачи, планирование
- ✓ Претензии
- ✓ Работа над ошибками
- ✓ Выявление неочевидных проблем
- ✓ Быстрая обратная связь
- ✓ Подключение сервисных служб
- ✓ Сценарии и процессы проверок
- ✓ Облачное хранение данных
- ✓ Доступ к данным по API
- ✓ Успешные кейсы внедрений
- ✓ Экспертиза по аудитам

ЗАПОЛНЯЕТСЯ АУДИТОРОМ ПЕРЕД НАЧАЛОМ ПРОВЕРКИ

№ (название) аптеки:	
Адрес:	
Дата проверки:	
Время начала проверки:	
Дата предыдущей проверки:	
Аптека посещена по геолокации*:	
Проверяющий/Аудитор:	
Куратор/Супервайзер:	
Заведующий аптеки:	
Сотрудники на смене (первостольник/фармацевт):	
Примечание:	

*Доступно в RETAILQA

ЗАПОЛНЯЕТСЯ АУДИТОРОМ ПОСЛЕ ЗАВЕРШЕНИЯ ПРОВЕРКИ

Дата завершения проверки:	
Время завершения проверки:	
Длительность проверки:	
Выявлено нарушений:	
Поставлено задач:	
Общий % выполнения чек-листа*:	
Общая сумма штрафа*:	
Замечания:	
С результатом ознакомлены (ФИО, должность, подпись):	

*Доступно в RETAILQA

ВНЕШНИЙ ВИД ПЕРСОНАЛА

Критерий	Оценка	Комментарий	Срок устранения
Внешний вид сотрудников соответствует утвержденным стандартам	<input type="checkbox"/> Да <input type="checkbox"/> Нет		
Медицинский халат <i>Чистый, выглаженный, без пятен и повреждений. Застегнут на все пуговицы. Размеры соответствуют размерам сотрудника. Длина не ниже колен, рукав закрывает треть руки. В карманах нет посторонних (личных) предметов)</i>	<input type="checkbox"/> Да <input type="checkbox"/> Нет		
Медицинский костюм <i>Медицинский костюм чистый, выглаженный, без пятен и повреждений. Брюки по длине ниже щиколоток. Размеры соответствуют размерам сотрудника</i>	<input type="checkbox"/> Да <input type="checkbox"/> Нет		
Бейджик <i>Именной бейдж одет согласно принятым правилам ношения, содержит ФИО сотрудника, должность и логотип компании</i>	<input type="checkbox"/> Да <input type="checkbox"/> Нет		
Носимая медицинская обувь <i>Медицинская обувь чистая, белого цвета, без пятен, с закрытым носком, без логотипов других компаний. Обувь свободна от надписей, бляшек, вставок, узоров и т.д.</i>	<input type="checkbox"/> Да <input type="checkbox"/> Нет		
Ноги <i>На ногах носки белого цвета, гольфы/колготки телесного цвета (женщины)</i>	<input type="checkbox"/> Да <input type="checkbox"/> Нет		
Аккуратные прически (женщины) <i>Волосы чистые, уложенные и аккуратно собранные в косу, узел, пучок, "бублик". Волосы не закрывают лицо и не заставляют сотрудницу убирать их руками или взмахом головы. Аксессуары для фиксации волос визуально неброские, выполнены в цвет волос. Для фиксации волос не используются посторонние предметы на вроде карандашей и ручек. В волосах отсутствуют вплетенные ленты. При укладке волос не используются средства, придающие эффект сильного блеска.</i>	<input type="checkbox"/> Да <input type="checkbox"/> Нет		
Макияж (женщины) <i>Макияж не броский (не яркий), цвет губной помады/блеска не ярко выраженный. Цвет теней выражен оттенками коричневого, телесного, "пастельных" тонов. Тушь для ресниц черного или коричневого цвета.</i>	<input type="checkbox"/> Да <input type="checkbox"/> Нет		
Ногти (Женщины)	<input type="checkbox"/> Да <input type="checkbox"/> Нет		

Ухоженные, с маникюром и без заусенцев. Все ногти одного цвета и одинаковой длины, не более 5мм. Допустимые цвета пастельных оттенков: бледно-розовый, бежевый. На ногтях отсутствуют стразы.			
Аккуратные прически (мужчины) Волосы чистые, ухоженные, аккуратно расчесанные. Допускается окрашивание седины под натуральный цвет волос. При укладке волос не используются средства, придающие эффект сильного блеска.	<input type="checkbox"/> Да <input type="checkbox"/> Нет		
Борода (мужчины) Борода аккуратно подстриженная, чистая, внешне ухоженная, длиной не более трех миллиметров	<input type="checkbox"/> Да <input type="checkbox"/> Нет		
Ногти (Мужчины) Ногти аккуратно подстрижены, правильной формы, заусенцы отсутствуют. Длина ногтей не выходит за кончики пальцев.	<input type="checkbox"/> Да <input type="checkbox"/> Нет		
Отсутствие пирсинга на открытых участках кожи (включая лицо)	<input type="checkbox"/> Да <input type="checkbox"/> Нет		
Отсутствие татуировок на открытых участках кожи (включая лицо)	<input type="checkbox"/> Да <input type="checkbox"/> Нет		

АКСЕССУАРЫ И АТТРИБУТИКА

Критерий	Оценка	Комментарий	Срок устранения
Носимые серьги Размер серьги не превышает размер мочки уха, умеренный (скромный) дизайн (не допускаются серьги-перья, серьги, в виде цепочек, инкрустированные крупными и яркими камнями). У мужчин серьги отсутствуют.	<input type="checkbox"/> Да <input type="checkbox"/> Нет		
Носимые кольца Допускается по одному кольцу на каждой руке. Кольца скромного, классического дизайна, без инкрустированных ярких камней	<input type="checkbox"/> Да <input type="checkbox"/> Нет		
Носимые цепочки Цепочки скромного (неброского) дизайна, скрыты под форменной одеждой. Сотрудник не носит большие цепочки крупного плетения, ожерелья и браслеты.	<input type="checkbox"/> Да <input type="checkbox"/> Нет		
Носимые часы Часы классического дизайна, не крупные и не громоздкие, без страз и крупных камней, бросающихся в глаза	<input type="checkbox"/> Да <input type="checkbox"/> Нет		
Очки Очки простого "классического дизайна" без бросающихся в глаза элементов. Не допускается одевать	<input type="checkbox"/> Да <input type="checkbox"/> Нет		

солнцезащитные очки в помещении и поднимать их на голову.			
СОБЛЮДЕНИЕ ТРЕБОВАНИЙ / "ТАБУ"			
Критерий	Оценка	Комментарий	Срок устранения
Запрещается курить	<input type="checkbox"/> Да <input type="checkbox"/> Нет		
Запрещается жевать жевательную резинку на рабочем месте	<input type="checkbox"/> Да <input type="checkbox"/> Нет		
Запрещается употреблять пищу в торговом зале	<input type="checkbox"/> Да <input type="checkbox"/> Нет		
Использование личных мобильных телефонов допускается только во время перерывов	<input type="checkbox"/> Да <input type="checkbox"/> Нет		
Запрещается использование любых видов наушников в торговом зале (вне перерывов)	<input type="checkbox"/> Да <input type="checkbox"/> Нет		
КОММУНИКАТИВНЫЕ НАВЫКИ			
Критерий	Оценка	Комментарий	Срок устранения
<p>Невербальная коммуникация (язык тела)</p> <p><i>Фармацевт / провизор / первостольник стоит прямо, не облокачиваясь на торговое оборудование. Общение с покупателем сопровождается улыбкой и зрительным контактом. Поза открытая, выражающая готовность выслушать и помочь.</i></p>	<input type="checkbox"/> Да <input type="checkbox"/> Нет		
<p>Постановка речи при общении</p> <p><i>Вежливая и учтивая речь, тональность общения передает энтузиазм и энергию. Манера общения демонстрирует желание помочь покупателю в решении его проблемы.</i></p>	<input type="checkbox"/> Да <input type="checkbox"/> Нет		
<p>Рабочие коммуникации</p> <p><i>Фармацевт / провизор / первостольник по возможности первым проявляет инициативу и предлагает помощь. При общении с покупателями внимательно слушает, не перебивая. При первичном контакте находится в зоне видимости клиента. Между сотрудниками на одной смене отсутствуют разговоры на личные (отвлеченные) темы в торговом зале.</i></p>	<input type="checkbox"/> Да <input type="checkbox"/> Нет		
<p>Процесс консультирования покупателей</p> <p><i>Предоставление покупателю максимально полной информации о запрашиваемых товарах. Предоставление ясных и внятных ответов на все вопросы покупателя. Тактичность и сопереживание в процессе выявления потребностей.</i></p>	<input type="checkbox"/> Да <input type="checkbox"/> Нет		

Предложение аналогов, рекомендации <i>Исходя из сути запроса, предложение нескольких альтернативных вариантов на выбор покупателя. Четкое понимание, какой препарат / ЛС необходимы покупателю</i>	<input type="checkbox"/> Да <input type="checkbox"/> Нет		
Готовность помочь коллегам <i>Готовность помочь при повышенной нагрузке на коллег во время смены, помощь менее опытным коллегам при затруднениях.</i>	<input type="checkbox"/> Да <input type="checkbox"/> Нет		
Проявление гибкости <i>Попытка найти индивидуальный подход к каждому покупателю независимо от пола, возраста и потребностей. Дополнительная помощь покупателям с ограниченными возможностями</i>	<input type="checkbox"/> Да <input type="checkbox"/> Нет		
Проявление проактивности <i>Нацеленность на результат и разрешение проблем самостоятельно, без привлечения супервайзера / заведующей аптеки.</i>	<input type="checkbox"/> Да <input type="checkbox"/> Нет		
Выражение покупателю признательности и благодарности за визит в аптеку	<input type="checkbox"/> Да <input type="checkbox"/> Нет		
Удержание постоянного контакта при общении с покупателями <i>Улыбка, постоянный зрительный контакт. Фармацевт / провизор / первостольник не переключается на следующего покупателя, не закончив работу и не попрощавшись с предыдущим клиентом</i>	<input type="checkbox"/> Да <input type="checkbox"/> Нет		
Корректное прощание <i>При прощании не используются некорректные стоп-фразы (Приходите к нам снова, будем рады видеть вас еще раз, до скорой встречи)</i>	<input type="checkbox"/> Да <input type="checkbox"/> Нет		

ОБСЛУЖИВАНИЕ ПОКУПАТЕЛЕЙ

Критерий	Оценка	Комментарий	Срок устранения
Предложение сопутствующих товаров (допродажа) <i>Доведение до покупателей информации о идущих акциях, там, где это актуально - предложение дополнительных товаров</i>	<input type="checkbox"/> Да <input type="checkbox"/> Нет		
Донесение до покупателей важной информации об условиях и правилах хранения препаратов / ЛС <i>В случае, если у препаратов / ЛС ограниченный срок хранения и/или особые условия хранения (холодильник)</i>	<input type="checkbox"/> Да <input type="checkbox"/> Нет		
Рецептурные препараты отпускаются только при наличии рецепта	<input type="checkbox"/> Да <input type="checkbox"/> Нет		

Уточнение у покупателя наличия дисконтной / социальной карты <i>При отсутствии карты доводит до покупателя преимущества использования (владения) и предлагает ее оформить</i>	<input type="checkbox"/> Да <input type="checkbox"/> Нет		
[ОПЦИОНАЛЬНО] Предложение пакета для покупок	<input type="checkbox"/> Да <input type="checkbox"/> Нет		
Проговаривание (дублирование) вслух всех полученных / переданных сумм ДС	<input type="checkbox"/> Да <input type="checkbox"/> Нет		
Выдача покупателю кассовых чеков после совершения покупки	<input type="checkbox"/> Да <input type="checkbox"/> Нет		

ОРГАНИЗАЦИЯ РАБОТЫ

Критерий	Оценка	Комментарий	Срок устранения
Выход на смену без опозданий	<input type="checkbox"/> Да <input type="checkbox"/> Нет		
Владение знаниями о правилах выкладки товара	<input type="checkbox"/> Да <input type="checkbox"/> Нет		
Знание все действующих акций и сроков их завершения	<input type="checkbox"/> Да <input type="checkbox"/> Нет		
Поддержание порядка на своем рабочем месте	<input type="checkbox"/> Да <input type="checkbox"/> Нет		
Поддержание порядка в торговом зале	<input type="checkbox"/> Да <input type="checkbox"/> Нет		
Знание процедуры приемки товара	<input type="checkbox"/> Да <input type="checkbox"/> Нет		
Умение работать с 1С (учетной системе) <i>Знание ключевых комбинаций клавиши для выполнения основных операций</i>	<input type="checkbox"/> Да <input type="checkbox"/> Нет		
Владение информацией о текущем плане продаж и проценте выполнения	<input type="checkbox"/> Да <input type="checkbox"/> Нет		
Знание ключевых положений регламента о ведении документации	<input type="checkbox"/> Да <input type="checkbox"/> Нет		

ХРАНЕНИЕ ПРЕПАРАТОВ И ЛС

Критерий	Оценка	Комментарий	Срок устранения
Отслеживание товарных позиций с истекшим сроком годности	<input type="checkbox"/> Да <input type="checkbox"/> Нет		

Хранение рецептурных препаратов в стеллажах, закрытых от постороннего доступа	<input type="checkbox"/> Да <input type="checkbox"/> Нет		
Хранение в холодильниках препаратов / ЛС с низкой t хранения	<input type="checkbox"/> Да <input type="checkbox"/> Нет		
Хранение в закрытых стеллажах препаратов / ЛС, не допускающих прямого воздействия солнечных лучей	<input type="checkbox"/> Да <input type="checkbox"/> Нет		
ПРИМЕЧАНИЕ			
Прочие примечания и замечания проверяющего			