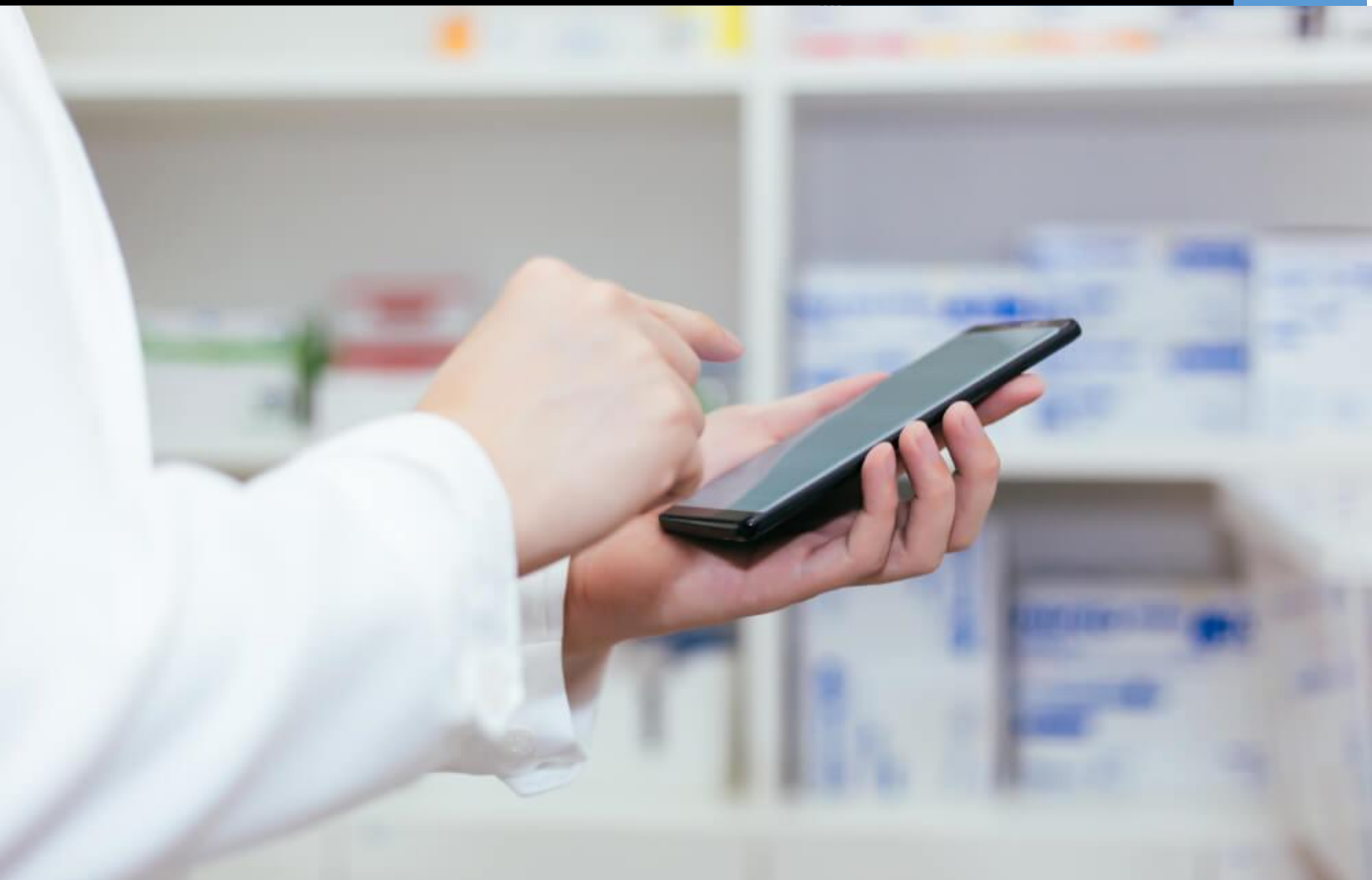


# ГОТОВЫЙ чек-лист тайного покупателя в аптеке



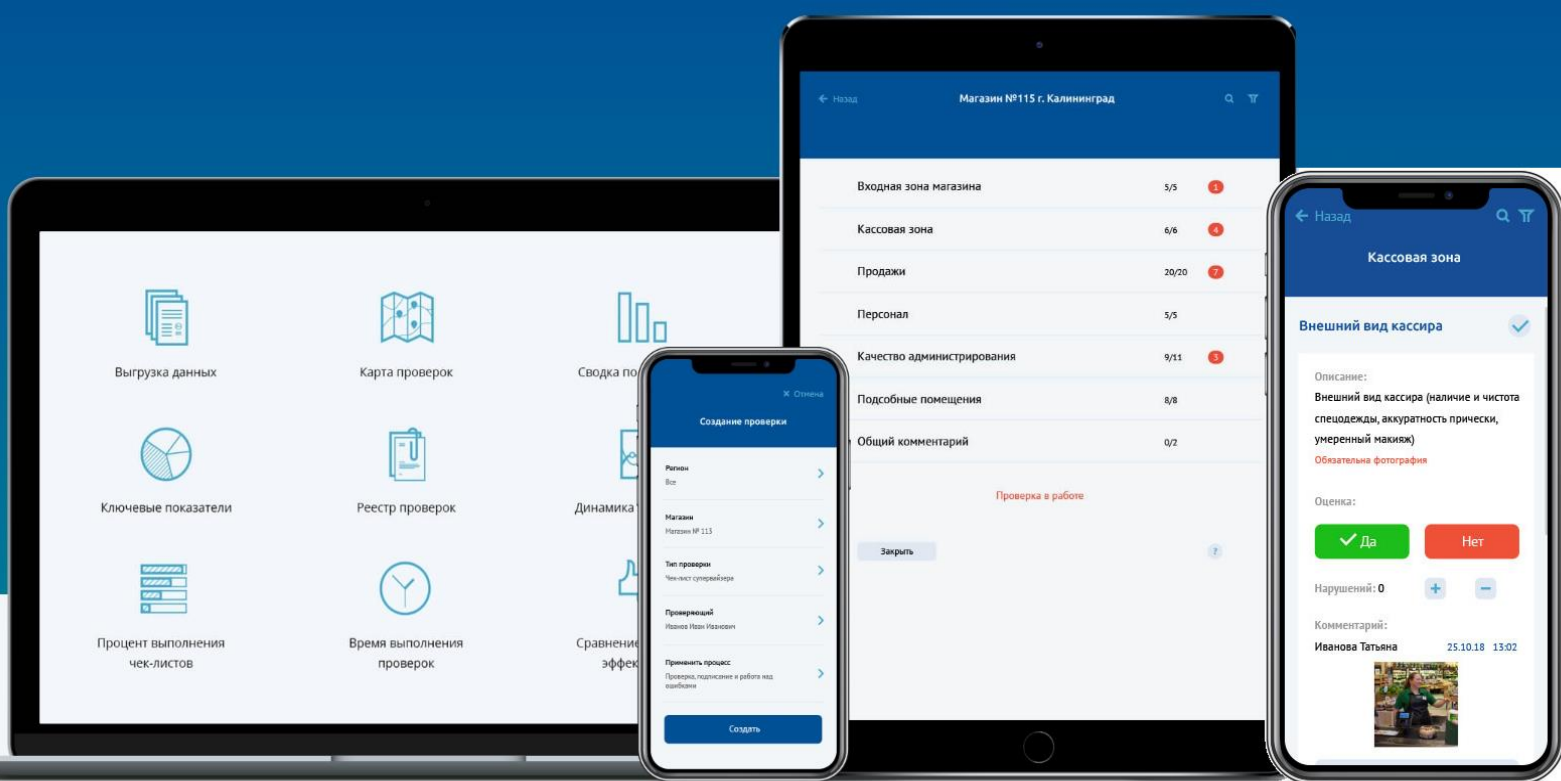
Доступно в RETAILQA™

8 800 250 33 28

<https://rtlq.ru/>

[info@retailqa.ru](mailto:info@retailqa.ru)

# Используйте электронный чек-лист тайного покупателя в аптеке 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**

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

\*Доступно в RETAILQA

**ЗАПОЛНЯЕТСЯ АУДИТОРОМ ПОСЛЕ ЗАВЕРШЕНИЯ ПРОВЕРКИ**

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

\*Доступно в RETAILQA

## ОБЩЕЕ СОСТОЯНИЕ АПТЕКИ

Критерий	Оценка	Комментарий	Срок устранения
Прилегающая территория чистая	<input type="checkbox"/> Да <input type="checkbox"/> Нет		
На фасаде отсутствуют граффити и следы деятельности вандалов	<input type="checkbox"/> Да <input type="checkbox"/> Нет		
Плитка на крыльце целая	<input type="checkbox"/> Да <input type="checkbox"/> Нет		
Урна не переполнена, мусор возле нее отсутствует	<input type="checkbox"/> Да <input type="checkbox"/> Нет		
Вывеска, крест в удовлетворительном состоянии <i>В темное время суток подсветка работает</i>	<input type="checkbox"/> Да <input type="checkbox"/> Нет		
Входная группа чистая	<input type="checkbox"/> Да <input type="checkbox"/> Нет		
Режимник и информационные наклейки присутствуют, информация актуальная <i>Посторонние объявления отсутствуют</i>	<input type="checkbox"/> Да <input type="checkbox"/> Нет		
Входная дверь открывается без скрипа и других неестественных звуков	<input type="checkbox"/> Да <input type="checkbox"/> Нет		
На входе грязезащитный коврик, состояние удовлетворительное	<input type="checkbox"/> Да <input type="checkbox"/> Нет		
Полы, стены, окна, потолок - чистые	<input type="checkbox"/> Да <input type="checkbox"/> Нет		
Освещение работает <i>Отсутствуют неисправные лампы</i>	<input type="checkbox"/> Да <input type="checkbox"/> Нет		
Навигация имеется, указатели корректные	<input type="checkbox"/> Да <input type="checkbox"/> Нет		
Торговое оборудование чистое	<input type="checkbox"/> Да <input type="checkbox"/> Нет		
В торговом зале поддерживается порядок	<input type="checkbox"/> Да <input type="checkbox"/> Нет		
На кассовом узле поддерживается порядок	<input type="checkbox"/> Да <input type="checkbox"/> Нет		
На витринах нет товаров без ценников	<input type="checkbox"/> Да <input type="checkbox"/> Нет		
Все ценники единого формата	<input type="checkbox"/> Да <input type="checkbox"/> Нет		

[ОПЦИОНАЛЬНО] При наличии плазмы, идет трансляция рекламного тематического контента	<input type="checkbox"/> Да <input type="checkbox"/> Нет		
Температура в ТЗ комфортная	<input type="checkbox"/> Да <input type="checkbox"/> Нет		

## СОТРУДНИКИ АПТЕКИ

Критерий	Оценка	Комментарий	Срок устранения
Сотрудники (фармацевты, провизоры, первостольники) одеты по стандарту <i>Медицинский халат, медицинская обувь</i>	<input type="checkbox"/> Да <input type="checkbox"/> Нет		
Форменная одежда чистая	<input type="checkbox"/> Да <input type="checkbox"/> Нет		
У всех сотрудников одеты именные бейджи	<input type="checkbox"/> Да <input type="checkbox"/> Нет		
Внешний вид опрятный и ухоженный <i>Прически, умеренный макияж, отсутствие ярких "кричащих" украшений, татуировок и пирсинга на открытых участках тела</i>	<input type="checkbox"/> Да <input type="checkbox"/> Нет		

## КОНТРОЛЬНАЯ ЗАКУПКА

Критерий	Оценка	Комментарий	Срок устранения
Сотрудник с улыбкой поприветствовал вас первым (при входе в аптеку или при приближении к кассовой зоне) <i>до 11.00 (Доброе утро); с 11.00 до 18.00 (Добрый день); после 18.00 (Добрый вечер)</i>	<input type="checkbox"/> Да <input type="checkbox"/> Нет		
При общении с вами, сотрудник поддерживал зрительный контакт, стоял прямо (не облокачиваясь и не раскачиваясь в разные стороны)	<input type="checkbox"/> Да <input type="checkbox"/> Нет		
Сотрудник не жевал жевательную резинку, речь четкая	<input type="checkbox"/> Да <input type="checkbox"/> Нет		
До вас донесли информацию о действующих акциях и спец. предложениях	<input type="checkbox"/> Да <input type="checkbox"/> Нет		
Если вы не ищите что-то конкретное по названию препарата / ЛС, сотрудник выявил у вас потребность, задав уточняющие вопросы	<input type="checkbox"/> Да <input type="checkbox"/> Нет		
После того, как вы спросили про нужный препарат, сотрудник уточнил его наличие и озвучил стоимость	<input type="checkbox"/> Да <input type="checkbox"/> Нет		
Если вы задали вопрос о побочных эффектах препарата / ЛС, сотрудник компетентно вас проконсультировал	<input type="checkbox"/> Да <input type="checkbox"/> Нет		

Если вы задали вопрос о противопоказаниях препарата / ЛС, сотрудник компетентно вас проконсультировал	<input type="checkbox"/> Да <input type="checkbox"/> Нет		
Если вы задали вопрос о препарате / ЛС с особыми условиями хранения, сотрудник компетентно вас проконсультировал	<input type="checkbox"/> Да <input type="checkbox"/> Нет		
Если вы спросили более бюджетный аналог, сотрудник предоставил вам всю информацию по альтернативным препаратам / ЛС	<input type="checkbox"/> Да <input type="checkbox"/> Нет		
Если вы попросили (настояли) продать вам рецептурный препарат, сотрудник предложил предоставить рецепт  <i>В случае первого отказа Вы попробовали "надавить на жалость", сообщили (по легенде) о вырванном недавно коренном зубе и попросили "найз" (или другой рецептурный препарат) и также получили от сотрудника просьбу предоставить рецепт</i>	<input type="checkbox"/> Да <input type="checkbox"/> Нет		
Сотрудник уточнил у вас наличие бонусной / социальной карты	<input type="checkbox"/> Да <input type="checkbox"/> Нет		
При отсутствии бонусной карты, сотрудник довел до вас все преимущества ее использования и предложил оформить	<input type="checkbox"/> Да <input type="checkbox"/> Нет		
При заполнении анкеты внимательно следил за корректностью заполнения всех полей	<input type="checkbox"/> Да <input type="checkbox"/> Нет		
Сотрудник предложил вам "расширить покупку", предложив дополнительные товары  <i>При допродаже сотрудник использовал фразы: "Для улучшения эффекта также возьмите..." (предложил допродажу); к ампулам: шприцы, диски, спирт, спиртовые салфетки); если "по легенде" грипп: маски, платочки, противовирусные мази)</i>	<input type="checkbox"/> Да <input type="checkbox"/> Нет		
Сотрудник задал вопрос "Что-нибудь еще?"	<input type="checkbox"/> Да <input type="checkbox"/> Нет		
Сотрудник предложил вам пакет для покупок	<input type="checkbox"/> Да <input type="checkbox"/> Нет		
Сотрудник продублировал вслух общую сумму покупки	<input type="checkbox"/> Да <input type="checkbox"/> Нет		
Вы платите наличными, сотрудник при получении от вас денег, пересчитал и проговорил принятую сумму, затем озвучил сумму сдачи	<input type="checkbox"/> Да <input type="checkbox"/> Нет		
Сотрудник выдал вам чек за покупку	<input type="checkbox"/> Да <input type="checkbox"/> Нет		
Сотрудник вежливо попрощался  <i>При прощании не использовались фразы "До скорой встречи", "Будем рады видеть вас снова". Вместо этого</i>	<input type="checkbox"/> Да <input type="checkbox"/> Нет		

<i>было использовано что-то из набора "Поправляйтесь", "Не болейте"</i>			
<b>ПРИМЕЧАНИЕ</b>			
Прочие примечания и замечания проверяющего			