ПЕРЕХОД НА ЗАДАЧУ «ВОСПОЛНЕНИЕ СТОКА»



- 1. Улучшить качество предоставляемого сервиса
- 2. Оптимизировать задачи внутри торговой точки
- 3. Упростить работу с SFA
- 4. Оптимизировать время работы СПВ агентства с фокусом на обучение и контроль
- 5. Улучшить уровень знания и навыков сотрудников

ЗАДАЧИ ЗРМ



3PM (Basic)

- Восполнение стока + информирования персонала о фокусных SKU; По результатам T&M Study сокращение времени на 24%
- SR базовое обучение и контроль механики
- Размещение материалов/ контроль наличия
- Выявление проблем и их эскалация
- Аудит

Планограмма и восполнение стока + информирования персонала о фокусных SKU;

Задача	Шаги	Описание
	1. Работа со складом	Собрать продукцию на складе в соответствии с
		количеством касс (1 блок каждого SKU на 1 кассу)
		Выложить продукцию по кассам до максимально
1. Восполнение стока + информирование		возможного в случае недостаточного товарного
	2. Выкладка на кассе принесенных со склада товаров	запаса, эскалировать проблему. Избыток продукции
		разместить в TS или в пустые слоты оборудования
		CHOU.
		Собрать информацию о наличии товарного запаса по
	5. Соор данных по кассе	всем кассам в соответствие с брифом
	4. Провести информирование основным	
	характеристикам в соответствии с брифом	

Задача	Шаги	Описание
	Проверить наличие One pager/размещение One-pager	Сотрудник проинформировал участников о
SR базовое обучение и контроль механики	Провести информирование продавцов и ЛПР механике SR с использованием One - pager	возможноти продажи устройства по сниженной цене. Сотрудник выдал участникам памятку с механикой программы (проверил ее напичие) и объяснил ее
	Проверить работоспособность механики	содержание и пользу. Сотрудник проверил работоспособность механики (при необходимости эскалировал проблему)

Задача	шаги	описание
Размещение материалов/контроль с	Размещение материалов	Разместить информационные материалы, предоставленные ФМСМ, в Торговой точке в соответствии с Планом посещений и Брифом, сделать фотографии в информационной системе, подтверждающие размещение
эскалациеи	Контроль с эскалацией	Проверить наличие информационных материалов в соответствие с брифом, при отсутствие какого-либо материала эскалировать проблему в SFA

Задача	Шаги	Описание
Аудит	 Проверить дополнительные условия не указанные в задаче Планограмма и восполнение стока Выбрать комментарии по SKU из выпадающего списка Внести дополнительную информацию (ФИО ЛПР, комментарии) Сформировать форму Обсудить с ЛПР результаты аудита Подписать форму аудита у ЛПР 	Проверить выполнение контрактных условий договоров ФМСМ, в соответствии с данными SFA. В случае если выявлены нарушения: Проинформировать ЛПР Торговой точки о выявленных нарушениях. Зафиксировать нарушения в информационной системе SFA, согласовать и достигнуть договоренности о подписании сформированного бланка аудита в информационной системе с ответственным лицом торговой точки



- . Зайдите в визит и нажмите + в 2. правой верхней части экрана
 - Добавьте задачу под номером
 7 «Восполнение стока»

3. Нажмите «Просмотр» на строке задачи и введите количество касс в торговой точке

Задача Восполнение стока в SFA

17:22 Ср 3 жоня	17:22 Ср.3 июня		17:22 Ср 3 июня	
Назад Завершить •••	Назад	Завершить •••	Закрыть	<u>ا</u>
	номер кассы > тип ко 1 Касса > Нителение оберативные поле отгалась и нателение и	аментарий фото планограмма еход бото планограмма вых бо у бото у состо планограмма еход состо планограмма вых		
собество собест	2 Некоторые обязательнае поля остались назаполнанении: Г 3 Тип Некоторые обяза	анскранита заход, Сан на судет синиропалатели с панограника выход, Тип. Запись на будет синиропанирована Со со		Нет фотографий
	Her V Kacca Shop-In-Shop			

4. После ввода количества касс откроется соответствующее окно

5. Укажите тип кассы, как указано на изображении и приступайте к заполнению информации на входе (фото и наличие планограммы). Сделайте фото кассы на входе (касса должна быть открыта и все пачки должны быть видны) Нажмите на иконку фотоаппарата в правом верхнем углу

Задача Восполнение стока в SFA

23 Ср.3 июня				🗢 4 20 % 🕩	17:26 Ср.3 июня	k.								₽ 4 20% ())	17:26 Cp	3 июня					
Назад к кассам	Продукты	на кассе			Назад								Заверши	ить •••					Задачи	0	тмена Завершить
	Продукты	на кассе										Дей	ствия		Q				Задачи		
ПРОДУКТ НА КАССЕ	MIH. OCTATOK HA KACCE, FIAHEK	НАЛИЧИЕ НА ВХОДЕ	HET	В ПЛАНОГРАММЕ	HOMEP K	ссы ти		КОММЕНТАРИЙ	ΦΟΤΟ	ПЛАНОГРАММА В	« fõ) Сделать фот	D		1	задача ~	ОПИСАНИЕ	НАЧАТЬ	КОММЕНТАРИЙ	SABEPILIEHA?	ПРИЧИНА ОТМЕНЫ
PARLIAMENT VOYAGE KS SLI	5		1	\bigcirc	3	Kacc	~		Ó	Да	+	Изменить чи	сло касс Да	~ >	ធ	6. Аудит	Описание	Просмотр		0	Отменить
CHESTERFIELD BLUE	5		I.	\bigcirc	1	Kacc	~		Ô	Нет	~	Ô	Нет	~ >	Ē.	7. Восполнение стока	Описание	Результат			Отменить
HEETS BRONZE SELECTION	5		L.	\bigcirc	2	Kacc	~		10	Нет	~	Ó	Нет	~ >	±+ 3						
HEETS GREEN ZING	5	\bigcirc	1												1						
HEETS TURQUOISE SELECTION	5		1	\bigcirc																	
HEETS PURPLE WAVE	5		1	\bigcirc											%						
HEETS AMBER SELECTION	5		T	\bigcirc											þ						
HEETS YELLOW SELECTION	5	\bigcirc	L	\bigcirc											11						
BOND STREET AROMATNIY KS SLI CPS	5		1	\bigcirc																	
															Ø	Основ	10e		Д Задачи	Э	Эскалация проблем

7. Нажав на стрелку > на строке кассы, вы попадете на этот экран. Отметьте наличие марок в запасе (информация по наличию заноситься на выходе) и укажите, если марка отсутствует в планограмме. После чего нажмите «назад к кассам» в правом верхнем углу

8. Далее делаете фотографии на выходе и отмечаете стуацию по планограмме на выходе.
Вы всегда можете изменить число касс, если изначально ввели его ошибочно. (Показано на изображении)

9. После того как данные по всем кассам заполнены, необходимо сделать обзорное фото всего установленного табачного оборудования в торговом зале и нажать «Завершить». Задача выполнена и окрасится в зеленый цвет.

Этап	Действия ЗРА								
	Знает задачи по сетям текущего маршрута в соответсвии с брифом на отчетный период								
	Знает ассортимент ФМСМ, отличает от марок конкурентов								
1.850	Знает основные характеристики продукции ФМСМ в соответствии с брифом по информированию								
В	Знает действующие механики на основании Брифа								
начале	Знает и понимает контрактные условия, что они обозначают и как их проверять								
дня	Знает список проблем для эскалации.								
101 2010	Имеет необходимые для оказания услуг материалы и инструменты (бумажные бланки аудитов и заказа, наклейки, заряженный планшет, бейдж								
	агентства, допуск в сеть, информационные материалы, инструменты для мерчендайзинга, действующая медкнижка)								
	Имеет подготовленные купоны по механике саморегистрации для всех моделей ЭСНТ ФМСМ для каждой сети по маршруту текущего дня								

1. Подготовка к визиту ЗРА
Изучает цели на визит в соответствии с задачами в SFA и брифом на цикл
Готовит и берет необходимые инструменты и документы для выполнения задач
2. Осмотр
Осмотривает торговую точку согласно требованиям (Название, Юр. Имя, Адрес, ФИО и телефоны руководителей ТТ, установленное оборудование, количество касс). В случае обнаружения несоответствий - эскалирует проблему в SFA с развернутым описанием несоответствия (пункт "Другая проблема (не SFA))
3. Представление
Представляется по структуре (Добрый день! Меня зовут Игорь, я представляю агентство, оказывающее услуги компании Филип Моррис. Гд могу найти руководителя торговой точки? Ольга, очень приятно! Сегодня я пришел для работы с табачной категорией и обеспечения контрактных договоренностей с компанией Филип Моррис. Есть срочные вопросы по продукции Филип Моррис? Тогда (если нет вопросов) я бы хотел ознакомиться с наличием на кассах; уточните, пожалуйста, кто поможет с получением продукта со склада для пополнения товарного запаса; а позя уделите мне 10 минут вашего времени)
В случае, если не пускают к работе в торговой точке - эскалирует проблему в SFA (Не допустили до работы на склад/кассу) и запрашивает у непосредственного руководителя другую точку для замены.
4. Работа с РКУ
Делает корректные фото "на входе" в SFA (оборудование в открытом виде, с видимостью полной выкладки, без выдвинутых полок)
Убеждается, что в профайле сети (в библиотеке SFA) присутствует планограмма для оборудования, установленного в торговой точке. В случае отсутствия в профайле - эскалирует проблему в SFA (проблема - "нет планограммы в профайле для данного оборудования") - и осуществляет выкладку в соответствии с планограммой торговой точки, которую необходимо запросить у ЛПР
Проверяет соблюдение контракта в соответствии с профайлом (соответствие планограммы и минимального товарного запаса продукции ФМСМ)
Дает обратную связь кассиру по наличию и выкладке продукта на кассе
Корректно заносит в SFA информацию о соответствии планограммы профайлу в задачу "Планограмма и восполнение стока"
В случае нарушения планограммы приводит ее в соответствие с профайлом (размещает наклейки продукции ФМСМ, перемещает продукцию ФМСІ на соответствующие слоты в оборудовании)
Корректно заносит в SFA информацию о количестве продукта, необходимом для восполнения стока в оборудовании в задачу "Планограмма и восполнение стока"; в случае отсутствия доступа к самостоятельному посещению склада - заполняет бланк выноса продукта

	5. Посещение склада
	В случае наличия доступа на склад - корректно собирает продукт на складе согласно занесенной информации в задачу "Планограмма и восполнении стока" в SFA; выносит необходимое для восполнения стока количество продукта
	В случае отсутствия доступа на склад - передает бланк выноса ответственному за вынос продукта со склада сотруднику; получает продукт, необходимый для восполнения стока; убеждается в том, что полученный продукт и его количество соответствуют бланку выноса
	В случае отсутствия достаточного количества продукта на складе вносит комментарии на закладке "Склад" этой же задачи и эскалирует проблему по каждому наименованию продукта (SKU)
	6. Пополнение запаса+Информирование+Проверка программы "Продажа IQOS"+Размещение материалов
в	Пополняет сток в во всех единицах оборудования до максимально возможной вместимости в каждом слоте; в случае отсутствия какого-то либо наименования продукта (SKU) - на пустом слоте с наклейкой ФМСМ размещает дополнительный товарный запас фокусного наименования (SKU) продукции ФМСМ согласно брифу на цикл
1	Во время пополнения стока и работы с оборудованием информирует присутствующего кассира по ключевым характеристикам согласно брифу по структуре
	Делает корректные фото "на выходе" в SFA (каждая единица оборудования, включая подкассовое; каждая полка выдвинута, видно количество паче по каждому наименованию продукта (SKU))
	Проверяет размещение информационных материалов в соответствии с брифом/профайлом;
	Размещает информационные материалы в соответствии с брифом
	В случае отсутствия в точке материалов, обнаружения размещенных материалов ненадлежащего качества или невозможности самостоятельного размещения- эскалирует проблему в SFA ("Испорчены/отсутствуют информационные материалы PMI")
	В случае отсутствия необходимых для размещения материалов - эскалирует проблему непосредственному руководителю
	Информирует/Убеждается в том, что кассиры в месте продажи ЭСНТ в торговой точке знают актуальные ценовые предложения (полная цена/цена с регистрацией) на ЭСНТ ФМСМ в соответствии с брифом на текущий месяц
	Проверяет наличие/Размещает памятку (one-pager) по механике саморегистрации и убеждается в том, что кассиры знают, где хранится эта памятка умеют ей пользоваться; делает фото размещенной памятки (one-pager)
	Проверяет фактическую возможность гашения/применения купона на кассе в соответствии с брифом/профайлом; делает фото экрана кассы с оформленным купоном; в случае обнаружения проблемы - эскалирует в SFA ("Другая проблема") и информирует непосредственного руководителя

	Если в точке не соблюдены условия контракта - подписывает форму аудита и объясняет нарушения (что было исправлено во время визита, какие действия необходимо предпринять ЛПР:
	 если в торговой точке не выполнено условие "планограмма" - обеспечить поддержание планограммы на постоянной основе;
	 если не выполняется условие "наличие" - совместно с ЛПР рассчитывает оптимальный заказ по необходимым SKU для устранения OOS; оставляет бланк заказа/формирует заказ в системе в торговой точки
	 если система торговой точки работает по "автозаказу" - проинформировать ЛПР о необходимости написать письмо вышестоящему руководству (супервайзеру) сети об увеличении товарного запаса
	Если в точке зафиксирован "виртуальный сток" - информирует ЛПР о необходимости корректировки данных об остатках в системе торговой точки до следующего визита;
	Если персонал торговой точки не знает/не умеет продавать ЭСНТ ФМСМ по специальной цене - информирует ЛПР о месте хранения памятки (one- pager) в торговом зале и о необходимости осуществления продажи ЭСНТ ФМСМ персоналом торговой точки по специальной цене
	Подписывает сформированный аудит контрактных условий в SFA/в бумажном формате
	Эскалирует выявленные проблемы с товарным запасом в SFA ("проблема с поставкой", "постоянное отсутствие товара , требуется корректировка товарного запаса", "не заведена новая марка в ассортимент точки", "виртуальный остаток SKU")
	9. Завершение
	Завершает визит по структуре (показать результат, показать выгоды, суммировать договоренности, обсудить дальнейшие шаги, позитивно прощается)
	10. Анализ визита
	Производит анализ выполненных задач визита, сравнив с критериями принятия услуг
В конце	Анализ дня
дня	Сопоставляет результаты совершенных визитов и выполненных задач. Оценивает, по какой причине не все задачи были выполнены

SPV AGENCY TASK



3P SPV

- Финальное интервью кандидата
 - Интервью с кандидатом
 - Стажировка
 - Принятие решения
- Интеграция новых
 - сотрудников бучение SFA в полях
 - Обучение структуре визита волях
 - Проведение регулярной оценки уровня знаний
 - Проведение обучения в соответствии с **планом по** интеграции и обучению
- Полевые активности в соответствии с
 - планом Проведение аудитов в SFA
 - Полевое обучение в SFA
- Проведение брифов цикла
- Распределение и выдача информационных материалов
- Административная работа

Полевой стандарт

Полевое время – 80%

Офис- 20%

Полевое время

п	0	Аудит						
Новичок	Опытный	Новичок	Опытный					
2	1	1	1					

* Стандарт для команды из 6 человек

- 4 новичка

- 2 опытных

План полевых активностей – заполняется СПВ в начале месяца и согласовывается с КАМ и обсуждается с ТЕ КА

Agency	3P SPV	3PM PosCode New	Experienc e 3PM	3PM territory sfa	1-Oct	2-Oct	3-Oct	4-Oct	5-Oct	6-Oct	7-Oct	8-Oct
Max	Zakharova Elena	MSMERCHAN100	Эксперт	Velomansky Oleg					ПА			
Max	Zakharova Elena	MSMERCHAN101	Эксперт	Fisun Alexander							по	
Max	Elomonov Ruslan	MSMERCHAN102	новичок	Mitrofanova Ekaterina								

ПА – полевой аудит

ПО – полевое обучение







- Чтобы создать активность «Полевое обучение», перейдите в меню «Календарь»
- Удерживайте 1-2 секунды на свободной 4. области календаря
 5.
- Выберите активность «Полевое обучение» и сотрудника с которым планируется данная активность
- Полевая активность создана Двойным нажатием на плитку активности вы можете начать визит

ПОЛЕВОЕ ОБУЧЕНИЕ В SFA







- Чтобы скрыть боковое меню, 6. нажмите кнопку в верхнем левом углу 7. Чтобы начать активность,
 - нажмите «Начать»

- Перейдите на вкладку «Начало и 6. конец дня»
- 7. Оцените этап «Подготовка к рабочему дню»
- 8. В случае оценки «HET», необходимо указать комментарий
- Перейдите на вкладку «Визиты» Нажмите «стрелку» в верхней 7. части экрана, чтобы загрузить точки, которые запланированы к

6.

- посещению сотрудником Нажмите «Выбрать все», чтобы
- добавить точки для проверки

≡ ∢				Отмена 🛓	Выбрать визиты Завершить
Q	порядок ~	НАЗВАНИЕ ВИЗИТА	полный адрес	СТАТУС ПРОВЕРКИ	ПРИЧИНА ОТМЕНЫ Г
<u>↑</u>		АлкоMar Наумова ИП TEST210779	Екатеринбург, Юлиуса Фучика ул., 1		Отмени
ය					
18					
8					
0					
*					
¢					
á					
P				(

	и начать про	PONKV
пазад	Пачатьпро	верку
	Данные	
основное		
Визит Тип визита 🖒		
СВЕДЕНИЯ		
Торговая точка 👌 ТЕЅТ210779 Наумова ИП АлкоМаг		>
Екатеринбург, Юлиуса Фучика ул., 1 Полный адрес 🖞		
Тип активности 👌		
Комментарий 🛆		
Причина внепланового визита 🛆 Активация DTE/Дисциплина/Обучение		
ОТКЛОНЕНИЕ		
Локальная фактическая Валова 1070 г. 2:00		
Локальная фактичее		
	Destauru.	



Перейдите в торговую точку чтобы оценить навыки работы сотрудника

- 15. Нажмите «Начать проверку» и перейдите на вкладку «Проверка навыков»
- Оцените все навыки и перейдите на вкладку «Задачи»
 Если оценка «нет», укажите комментарий.

Назад	3aj	ачи Завер	ошить проверку
	За,	дачи	
задача ~	СТАТУС ПРОВЕ	РКИ НАЧАТЬ	комментарий
+ Проверка наличия и работа с заказом	Запланирована NotForAu	dit Просмотр	Ô
ΠΑΡΑΜΕΤΡ	ОПИСАНИЕ	ЭТАП НЕ ВЫПОЛНЕН	комментарий
1. Сотр-к выявил SKU ФМСМ, включая HEETS и IQOS, по кот	Описание	0	
 Сотр-к определил причины ООЅ и предпринял нужные ме 	Описание		Укажите комментарий
 Сотрудник рассчитал оптимальный запас и заказ, и 	Описание	0	
 Сотрудник обучил сотрудников торговой точки р 	Описание	\bigcirc	
 Сотрудник предпринял нужные меры для обеспечени 	Описание	\bigcirc	
Основное	Проверка навыков	Задачи	Проблемы



15:30	Пт 18 сент.				
≡	$\leftarrow \rightarrow$		Режим об	бучения 🌒	
Q	habbik \checkmark	ПОЛНОЕ ОПИСАНИЕ	The		
÷	001 Подготовка к рабочему дню				
ធ	+ 001 Знает текущий статус выполнения ключевых зада	Описание	1		
	 002 С учетом целей и задач периода корректно распре 	Описание	1		
	002 Подготовка к визиту				
1	+ 003 Ставит цели на визит по схеме SMART основываясь	Описание	1	\bigcirc	
%	+ 004 Готовит предложение торговому партнеру: прогн	Описание	1	\bigcirc	
¢	003 Вступление				
1	+ 005 Использует ступени представления согласно сх	Описание	1		
	004.0			M	
Ð		E	() o	водная по навыкам	



- После 1-2 визитов необходимо выбрать темы для обучения на день. Для этого перейдите на вкладку **«сводная по навыкам».** Режим обучения должен быть выключен (окрашен в белый цвет)
- 21. Переведите бегунок в положение **«вкл»** напротив навыков, на которых вы хотите сконцентрироваться до конца рабочего дня.
- 22. Включите **«Режим обучения»,** чтобы надпись стала зеленой.



После проверки всех визитов 24.
 сотрудника, вернитесь во вкладку «Начало и конец дня» и заполните этап «Завершение 25. дня»



Перейдите на вкладку «Основное» и выберите раздел «Итоги проверки навыков» Заполните все обязательные поля



Для завершения активности необходимо сформировать итоговый документ (pdf).
 Нажмите на кнопку «…» в верхнем правом углу и выберите «формирование документа»

Этап	Действия ЗРА
	Знает задачи по сетям текущего маршрута в соответсвии с брифом на отчетный период
	Знает ассортимент ФМСМ, отличает от марок конкурентов
1.850	Знает основные характеристики продукции ФМСМ в соответствии с брифом по информированию
В	Знает действующие механики на основании Брифа
начале	Знает и понимает контрактные условия, что они обозначают и как их проверять
дня	Знает список проблем для эскалации.
107 2070	Имеет необходимые для оказания услуг материалы и инструменты (бумажные бланки аудитов и заказа, наклейки, заряженный планшет, бейдж
	агентства, допуск в сеть, информационные материалы, инструменты для мерчендайзинга, действующая медкнижка)
	Имеет подготовленные купоны по механике саморегистрации для всех моделей ЭСНТ ФМСМ для каждой сети по маршруту текущего дня

1. Подготовка к визиту ЗРА
Изучает цели на визит в соответствии с задачами в SFA и брифом на цикл
Готовит и берет необходимые инструменты и документы для выполнения задач
2. Осмотр
Осмотривает торговую точку согласно требованиям (Название, Юр. Имя, Адрес, ФИО и телефоны руководителей ТТ, установленное оборудование, количество касс). В случае обнаружения несоответствий - эскалирует проблему в SFA с развернутым описанием несоответствия (пункт "Другая проблема (не SFA))
3. Представление
Представляется по структуре (Добрый день! Меня зовут Игорь, я представляю агентство, оказывающее услуги компании Филип Моррис. Где могу найти руководителя торговой точки? Ольга, очень приятно! Сегодня я пришел для работы с табачной категорией и обеспечения контрактных договоренностей с компанией Филип Моррис. Есть срочные вопросы по продукции Филип Моррис? Тогда (если нет вопросов) я бы хотел ознакомиться с наличием на кассах; уточните, пожалуйста, кто поможет с получением продукта со склада для пополнения товарного запаса; а позже уделите мне 10 минут вашего времени)
В случае, если не пускают к работе в торговой точке - эскалирует проблему в SFA (Не допустили до работы на склад/кассу) и запрашивает у непосредственного руководителя другую точку для замены.
4. Работа с РКУ
Делает корректные фото "на входе" в SFA (оборудование в открытом виде, с видимостью полной выкладки, без выдвинутых полок)
Убеждается, что в профайле сети (в библиотеке SFA) присутствует планограмма для оборудования, установленного в торговой точке. В случае отсутствия в профайле - эскалирует проблему в SFA (проблема - "нет планограммы в профайле для данного оборудования") - и осуществляет выкладку в соответствии с планограммой торговой точки, которую необходимо запросить у ЛПР
Проверяет соблюдение контракта в соответствии с профайлом (соответствие планограммы и минимального товарного запаса продукции ФМСМ)
Дает обратную связь кассиру по наличию и выкладке продукта на кассе
Корректно заносит в SFA информацию о соответствии планограммы профайлу в задачу "Планограмма и восполнение стока"
В случае нарушения планограммы приводит ее в соответствие с профайлом (размещает наклейки продукции ФМСМ, перемещает продукцию ФМСМ на соответствующие слоты в оборудовании)
Корректно заносит в SFA информацию о количестве продукта, необходимом для восполнения стока в оборудовании в задачу "Планограмма и восполнение стока"; в случае отсутствия доступа к самостоятельному посещению склада - заполняет бланк выноса продукта

	5. Посещение склада
	В случае наличия доступа на склад - корректно собирает продукт на складе согласно занесенной информации в задачу "Планограмма и восполнение стока" в SFA; выносит необходимое для восполнения стока количество продукта
	В случае отсутствия доступа на склад - передает бланк выноса ответственному за вынос продукта со склада сотруднику; получает продукт, необходимый для восполнения стока; убеждается в том, что полученный продукт и его количество соответствуют бланку выноса
	В случае отсутствия достаточного количества продукта на складе вносит комментарии на закладке "Склад" этой же задачи и эскалирует проблему по каждому наименованию продукта (SKU)
	6. Пополнение запаса+Информирование+Проверка программы "Продажа IQOS"+Размещение материалов
гв	Пополняет сток в во всех единицах оборудования до максимально возможной вместимости в каждом слоте; в случае отсутствия какого-то либо наименования продукта (SKU) - на пустом слоте с наклейкой ФМСМ размещает дополнительный товарный запас фокусного наименования (SKU) продукции ФМСМ согласно брифу на цикл
y	Во время пополнения стока и работы с оборудованием информирует присутствующего кассира по ключевым характеристикам согласно брифу по структуре
	Делает корректные фото "на выходе" в SFA (каждая единица оборудования, включая подкассовое; каждая полка выдвинута, видно количество паче по каждому наименованию продукта (SKU))
	Проверяет размещение информационных материалов в соответствии с брифом/профайлом;
	Размещает информационные материалы в соответствии с брифом
	В случае отсутствия в точке материалов, обнаружения размещенных материалов ненадлежащего качества или невозможности самостоятельного размещения- эскалирует проблему в SFA ("Испорчены/отсутствуют информационные материалы PMI")
	В случае отсутствия необходимых для размещения материалов - эскалирует проблему непосредственному руководителю
	Информирует/Убеждается в том, что кассиры в месте продажи ЭСНТ в торговой точке знают актуальные ценовые предложения (полная цена/цена с регистрацией) на ЭСНТ ФМСМ в соответствии с брифом на текущий месяц
	Проверяет наличие/Размещает памятку (one-pager) по механике саморегистрации и убеждается в том, что кассиры знают, где хранится эта памятка и умеют ей пользоваться; делает фото размещенной памятки (one-pager)
	Проверяет фактическую возможность гашения/применения купона на кассе в соответствии с брифом/профайлом; делает фото экрана кассы с оформленным купоном; в случае обнаружения проблемы - эскалирует в SFA ("Другая проблема") и информирует непосредственного руководителя

ФОРМА ПРОВЕДЕНИЯ ПОЛЕВОГО ОБУЧЕНИЯ В SFA

1	Если в точке не соблюдены условия контракта - подписывает форму аудита и объясняет нарушения (что было исправлено во время визита, какие
	действия необходимо предлринять ЛПР:
	 если в торговой точке не выполнено условие "планограмма" - обеспечить поддержание планограммы на постоянной основе;
	2. если не выполняется условие "наличие" - совместно с ЛПР рассчитывает оптимальный заказ по необходимым SKU для устранения OOS; оставляет
	бланк заказа/формирует заказ в системе в торговой точки
	 если система торговой точки работает по "автозаказу" - проинформировать ЛПР о необходимости написать письмо вышестоящему руководству
	(супервайзеру) сети об увеличении товарного запаса
	Если в точке зафиксирован "виртуальный сток" - информирует ЛПР о необходимости корректировки данных об остатках в системе торговой точки до
	следующего визита;
	Если персонал торговой точки не знает/не умеет продавать ЭСНТ ФМСМ по специальной цене - информирует ЛПР о месте хранения памятки (one-
	pager) в торговом зале и о необходимости осуществления продажи ЭСНТ ФМСМ персоналом торговой точки по специальной цене
	Подписывает сформированный аудит контрактных условий в SFA/в бумажном формате
	Эскалирует выявленные проблемы с товарным запасом в SFA ("проблема с поставкой", "постоянное отсутствие товара, требуется корректировка
	товарного запаса", "не заведена новая марка в ассортимент точки", "виртуальный остаток SKU")
	9. Завершение
	Завершает визит по структуре (показать результат, показать выгоды, суммировать договоренности, обсудить дальнейшие шаги, позитивно прощается)
	10. Анализ визита
	Производит анализ выполненных задач визита, сравнив с критериями принятия услуг
онце	Анализ дня
цня	Сопоставляет результаты совершенных визитов и выполненных задач. Оценивает, по какой причине не все задачи были выполнены

Этап	Действия ЗРМ SPV			
	Объясняет назначение совместного выезда как помощь в достижении целей			
В начале дня	Проверяет, что вся необходимая информация загружена в SFA и она актуальна (брифы, задачи, инструкции)			
	Проверяет наличие материалов, необходимых для выполнения задач			
6				
	До и во время визита			
	Оценивает все действия мерчандайзера на соответствие стандарту (действие выполнено правильно, действие выполнено неправильно, действие не выполнено) и качество работы в SFA.			
	В случае, если действие выполнено неправильно, либо действие не выполнено, корректирует действия мерчандайзера в торговой точке.			
Визит в точку	После визита			
	Предлагает мерчандайзеру оценить выполнение пунктов 3-9 стандарта визита			
	Дает мерчандайзеру свою оценку выполнения по каждого пункту стандарта визита и оценвает скорость выполнения задач.			
	Хвалит за то ,что было сделано по стандарту			
	Говорит, что необходимо исправить по остальным пунктам в следующих визитах			
	Предлагает мерчандайзеру определить свои сильные стороны и что ему необходимо исправить в своей работе.			
В конце дня	Хвалит мерчандайзера за то, что получается по стандарту и за прогресс в течение дня.			
	Рекомендует мерчандайзеру исправить то, что выполняется не по стандарту.			

КРИТЕРИИ ПРИНЯТИЯ УСЛУГ

Задача	Критерии принятия
	1.Слоты оборудования/пространства, предназначенного для размещения и продажи Продукции, заполнены до максимально возможного уровня вместимости, кроме случаев, когда Продукция отсутствует на складе. В случае отсутствия Продукции должен быть заполнен бланк негативного аудита и/или занесена информация в информационную систему ФМСМ(SFA) об OOS/виртуальном стоке, проинформированы ответственные сотрудники торговой точки и ФМСМ. (написана эскалация проблем)
Планограмма и восполнение стока/Восполнение стока	 Соблюдается последовательность размещения Табакосодержащих изделии внутри накопителеи, согласно предоставленному ФМСМ Брифу (FIFO/LIFO).
	3.В качестве подтверждения оказания Услуги используются :
	 А)Корректное занесение данных в SFA по всей ассортиментной матрице, другим контрактным условиям
	В)Фотографии по каждой единице оборудования, показывающие наполненность слотов по позициям.
	с)Эскалирована проблема через информационную систему ФМСМ о ситуации «виртуального стока», недостаточного товарного запаса в торговой точке ответственному сотруднику ФМСМ.
	1.Выполнена проверка выполнения условий договоров ФМСМ или торговых программ.
	 Ответственный сотрудник Торговой точки проинформирован о выявленных нарушениях (если применимо).
	3.Занесена информация в информационную систему ФМСМ(SFA).
Аудит	4.В случае выявления нарушений, корректно заполнен бланк Аудита и своевременно предоставлен ответственному лицу ФМСМ в соответствии со стандартами, прописанными в брифе.
	5.Ответственный сотрудник ФМСМ проинформирован о выявленных нарушениях (эскалирована проблема в SFA) и/или об обнаруженных поломках в форме заявки на ремонт (если применимо).
	SR механика работает (если нет есть эскалированная проблема)
Обучение SR	В торговой точке есть One-pager и персонал знает где он размещен
	Персонал торговои точки знает актуальные ценовые предложения на ЭСНТ ФМСМ и проинформирован как пользоваться One-pager
	1.Предоставленные ФМСМ информационные материалы размещены в Торговой точке, присутствуют на месте в момент проведения Аудита в соответствии с требованиями Брифа ФМСМ ИЛИ
Размещение информационных материалов	2.Информационный материал был размещен в Торговой точке Исполнителем в рамках выполненного посещения, но отсутствует в Торговой точке на момент проведения Аудита по независящим от Исполнителя обстоятельствам., в случае если Исполнитель своевременно предоставил фотографии в информационную систему ФМСМ, подтверждающие размещение информационных материалов в соответствии с Брифом.
Контроль наличия информационных материалов	Информационные материалы присутствуют в торговой точке в соответствие с брифом
	Информационные материалы отсутствуют в торговой точке, проблема эскалирована в SFA

Подготовка к проведению аудита						
Готовность	Знает стандарт по проведению аудита сервиса					
сипоррайаора	Результаты предыдущего аудита					
суперваизера	Готовит список точек на основании визитов, совершенных не ранее двух дней, включая день аудита.					
	Проведение аудита в торговой точке					
Вступление	Использует необходимые ступени представления (не создавая "образ проверяющего"). Кратко и понятно излагает представителю торговой точки цель своего посещения, подчёркивая выгоды. Формулирует связующую фразу для перехода к осмотру торговой точки					
Проведение аудита	Следует стандарту проведения аудита сервиса В ходе аудита фиксирует собранную информацию в форме аудита сервиса, заполняя все необходимые разделы. При необходимости назначает бизнес-задачи на точку для выполнения сотрудником в системе SFA					
	Благодарит ЛПР и персонал торговой точки за комментарии о работе Компании и оказанную помощь.					
Обсуждение итогов аудита						
Полготовиз	Определяет основные тенденции в оказанных услугах, выделяя то, что получается системно хорошо, а также то, что необходимо скорректировать.					
подготовка	Готовит вопросы для обсуждения по информации, в которой есть сомнения.					
	Начинает обсуждение аудита с информирования сотрудника о целях проведения аудита как мероприятия для повышения качества оказываемых услуг					
Обсуждение	Предлагает сотруднику самостоятельно сравнить совершенные визиты со стандартом					
оосулдение	Предоставляет обратную связь супервайзеру агентства: поощряющую за то, что сделано системно хорошо, корректирующую за то, что требует корректировки.					
2.	Обсуждает с супервайзером конкретные и действия и сроки исправления некорректно оказанных услуг					

Ι.



Чтобы создать активность «Аудит Сервиса», перейдите в меню «Календарь»



 Удерживайте 1-2 секунды на свободной области календаря
 Выберите активность **«Визит ТВЅ»** и торговую точку в которой необходимо осуществить проверку



- 4. Полевая активность создана
- 5. Двойным нажатием на плитку активности вы можете начать визит







- Чтобы скрыть боковое меню, нажмите кнопку в верхнем левом углу Чтобы начать активность,
 - нажмите «Начать»

- 8. Перейдите на вкладку «Задачи TBS»
- 9. Нажмите **«+»**
- 10. Нажмите на поле «Задача»
- 11. Перейдите на вкладку «**TBS**»
- 12. Введите в поиске «Аудит»
- 13. Выберите задачу **«ТВЅ | Аудит** Сервиса»

- 14. Нажмите «Просмотр» чтобы начать активность
- 15. Выберите день, за который вы хотите сделать «Аудит Сервиса»



Ознакомьтесь с информацией о визите, например длительность и расхождение геокоординат. 7. При нажатии на зеленую надпись 20. «Результат», вы увидите всю 21. информацию, которую заполнял сотрудник.



- 18. Чтобы увидеть фото, сделанные во время визита, нажмите « 具 » 19. Чтобы сделать фото, нажмите « 🖻
 - Выберите статус, услуга оказана?
 - При выборе ответа «нет», укажите комментарий

>>

- Подтверди 2020-09-18 12:28 - Длительность: 0 минут(ы) Вне плана - Согласованное посешение вместо другой торговой точки (закрытой, находяшейся на инвентаризации Статус посещения: Выполнено Расхождение геокоординат: 1418727м Вне плана Отменена - Н 6 | Выполнена -- Het -TEST Вне план rô StockReplenis. I Выполнен Вне план 0 Вне плана Выполнен 0 Работа Вне плана 6
- 22. После проверки всех задач, нажмите кнопку «Подтвердить»



Ознакомьтесь с информацией о визите, например длительность и расхождение геокоординат. 7. При нажатии на зеленую надпись 20. «Результат», вы увидите всю 21. информацию, которую заполнял сотрудник.



- 18. Чтобы увидеть фото, сделанные во время визита, нажмите « 具 » 19. Чтобы сделать фото, нажмите « 🖻
 - Выберите статус, услуга оказана?
 - При выборе ответа «нет», укажите комментарий

>>

- Подтверди 2020-09-18 12:28 - Длительность: 0 минут(ы) Вне плана - Согласованное посешение вместо другой торговой точки (закрытой, находяшейся на инвентаризации Статус посещения: Выполнено Расхождение геокоординат: 1418727м Вне плана Отменена - Н 6 | Выполнена -- Het -TEST Вне план rô StockReplenis. I Выполнен Вне план 0 Вне плана Выполнен 0 Работа Вне плана 6
- 22. После проверки всех задач, нажмите кнопку «Подтвердить»

ВОЗРАЖЕНИЕ СО СТОРОНЫ ЛПР.

а) дежурный вопрос: кассы осмотрели? Идите, осматривайте.

Как правило, это дежурный вопрос, который задается автоматически. И только на первом визите при работе по обновленной задаче.

Решение: довести до ЛПР о новом подходе в работе с РКУ. Выгоды для ТТ: сокращение проведенного агентом на кассе и времени и потраченного на сбор продукта на складе с сотрудником магазина, которого отвлекаем от его прямых обязанностей.

б) сигареты хранятся на главной кассе, нет допуска, просят список:

Решение: на бланке выноса сигарет написать все SKU исходя из формулы: 1 блок на каждую единицу оборудования (если 5-ти слотовое СКЮ, то 1 блок на 2 единицы оборудования). Согласовать с ЛПР возврат на склад целых блоков.

в) сигареты выдаются под счет на каждую кассу:

Решение: вынести со склада все сигареты и записать общее количество вынесенных блоков. Как обычно в практике под запись: размещаем и записываем на каждую кассу. Остаток возвращаем на склад (посчитанные блоки). формула

Кол-во блоков со склада - кол-во блоков, выставленных на кассы = блоки, возвращенные на склад.

Согласовать с ЛПР возврат на склад целых блоков.

<u>г) оставьте список, сами вынесем</u>

Решение: отмена такого визита с описанием проблемы в эскалацию. Визит без пополнения товарного запаса на кассах не отвечает интересам ФМСМ.