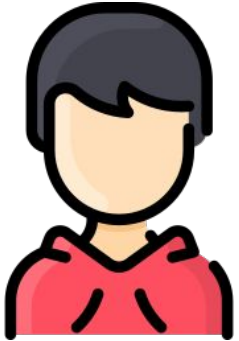


ПЕРЕХОД НА ЗАДАЧУ «ВОСПОЛНЕНИЕ СТОКА»

IQOS
SIMPLY AMAZING

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



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

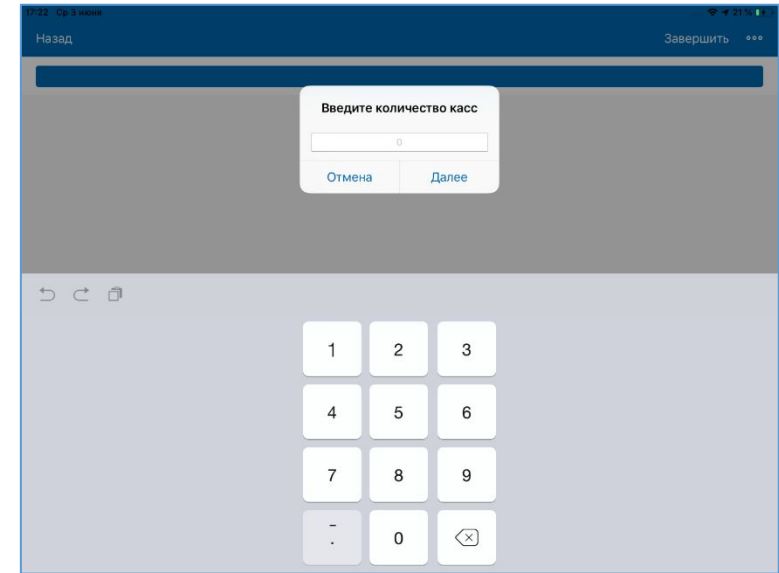
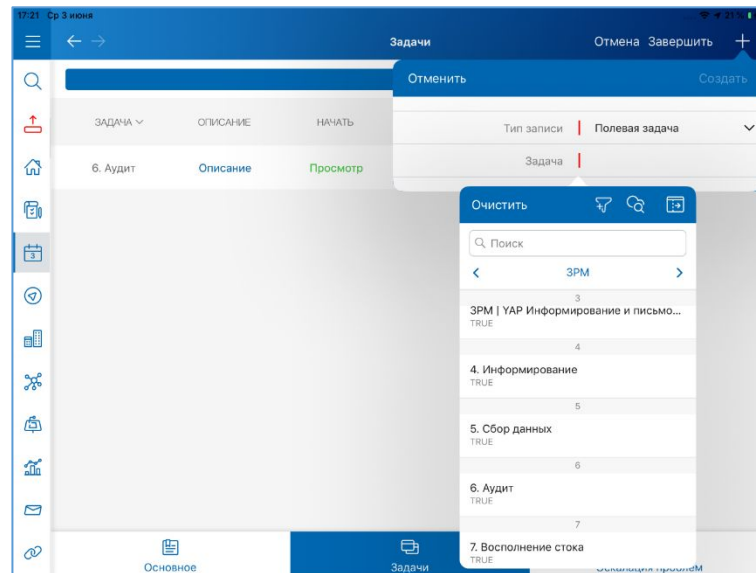
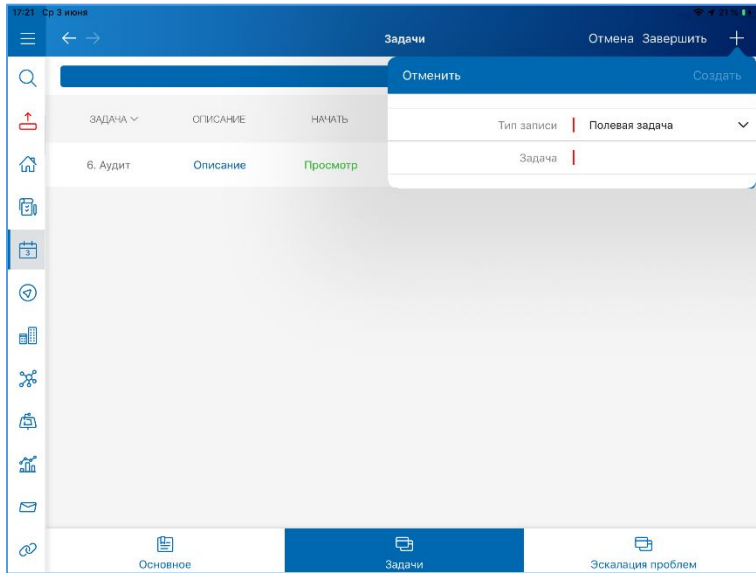
SR базовое обучение и контроль механики

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

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

Задача	Шаги	Описание
Аудит	<ol style="list-style-type: none">1. Проверить дополнительные условия не указанные в задаче Планограмма и восполнение стока2. Выбрать комментарии по SKU из выпадающего списка2. Внести дополнительную информацию (ФИО ЛПР, комментарии)3. Сформировать форму4. Обсудить с ЛПР результаты аудита5. Подписать форму аудита у ЛПР	<p>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</p>

Задача Восполнение стока в SFA

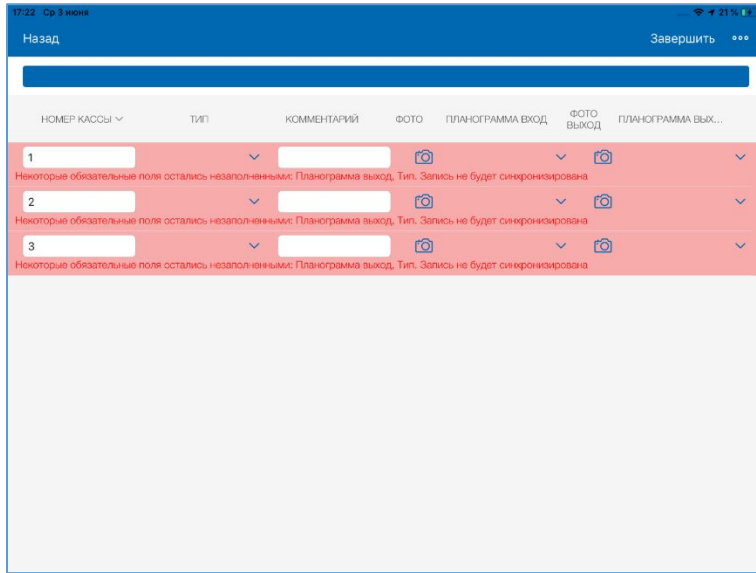


1. Зайдите в визит и нажмите + в правой верхней части экрана

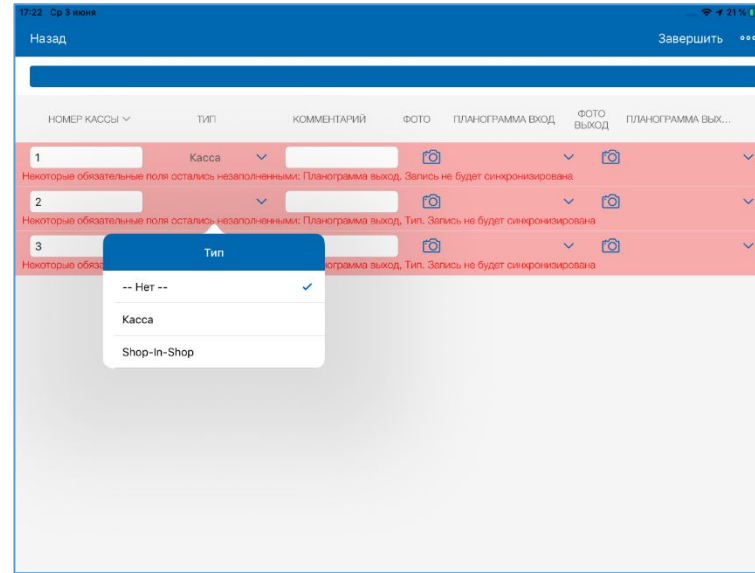
2. Добавьте задачу под номером 7 «Восполнение стока»

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

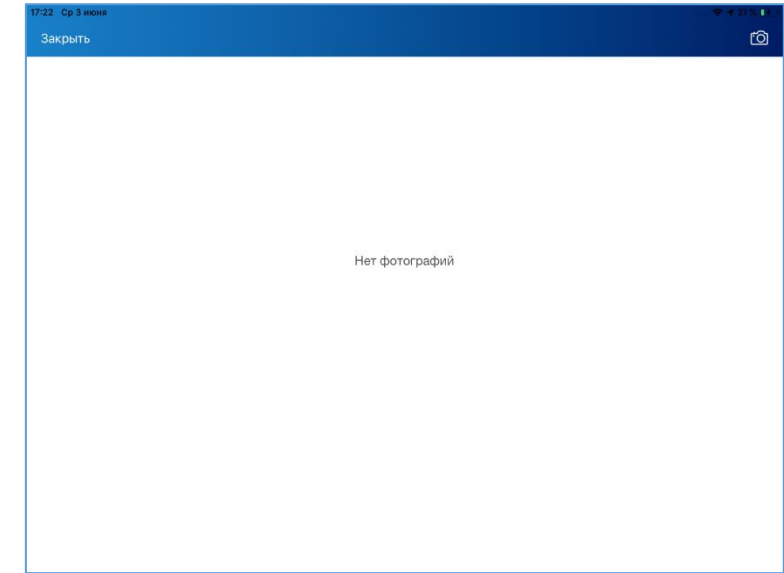
Задача Восполнение стока в SFA



4. После ввода количества касс откроется соответствующее окно

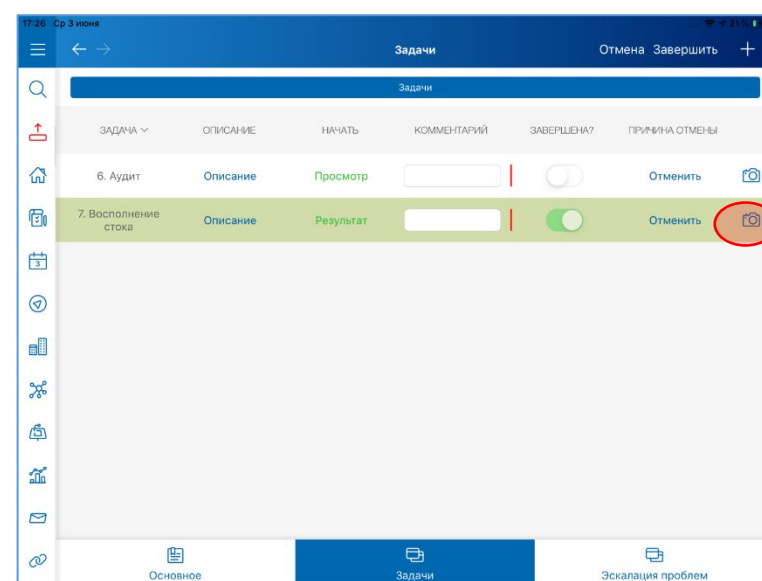
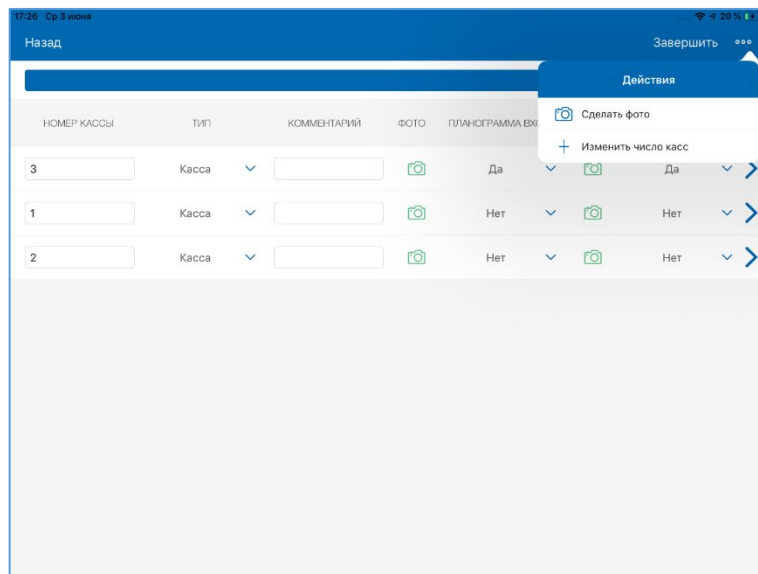
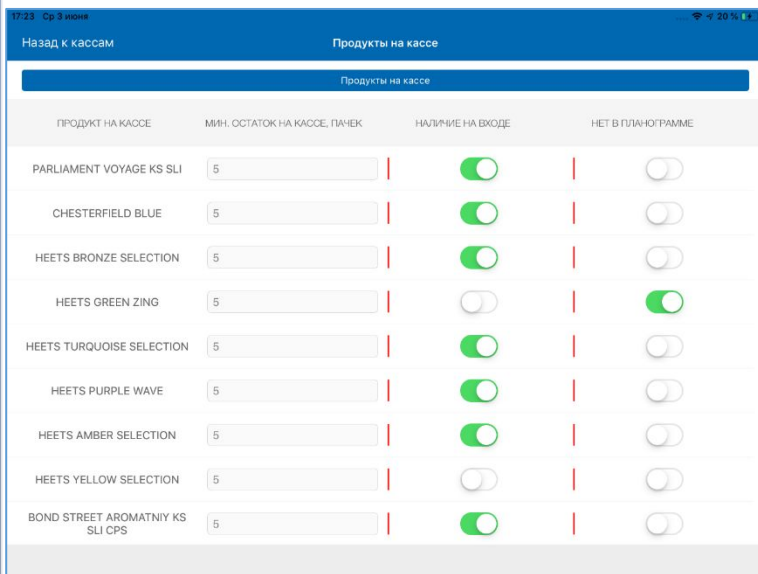


5. Укажите тип кассы, как указано на изображении и приступайте к заполнению информации на входе (фото и наличие планограммы).



6. 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



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 планеграмме. После чего нажмите «назад к кассам» в правом верхнем углу

8. Далее делаете фотографии на выходе и отмечаете ситуацию по планеграмме 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.

СТАНДАРТЫ РАБОТЫ ЗРМ

Этап	Действия ЗРА
В начале дня	Знает задачи по сетям текущего маршрута в соответствии с брифом на отчетный период
	Знает ассортимент ФМСМ, отличает от марок конкурентов
	Знает основные характеристики продукции ФМСМ в соответствии с брифом по информированию
	Знает действующие механики на основании Брифа
	Знает и понимает контрактные условия, что они обозначают и как их проверять
	Знает список проблем для эскалации.
	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
Осматривает 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

Визит в точку	5. Посещение склада
	В случае наличия доступа на склад - корректно собирает продукт на складе согласно занесенной информации в задачу "Планограмма и исполнение стока" в SFA; выносит необходимое для исполнения стока количество продукта
	В случае отсутствия доступа на склад - передает бланк выноса ответственному за вынос продукта со склада сотруднику; получает продукт, необходимый для исполнения 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
	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
	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 пачек 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	
7. Заполнение аудита	
В случае нарушения условий контракта корректно вносит информацию (ФИО ЛПР и необходимые комментарии) в сформированный бланк аудита	

СТАНДАРТЫ РАБОТЫ ЗРМ

	<p>Если в точке не соблюдены условия контракта - подписывает форму аудита и объясняет нарушения (что было исправлено во время визита, какие действия необходимо предпринять ЛПР):</p> <ol style="list-style-type: none">1. 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 точке3. если система торговой точки работает по "автозаказу" - проинформировать ЛПР о необходимости написать письмо вышестоящему руководству (супервайзеру) сети об увеличении товарного запаса
	<p>Если в точке зафиксирован "виртуальный сток" - информирует ЛПР о необходимости корректировки данных об остатках в системе торговой точки до следующего визита;</p>
	<p>Если персонал торговой точки не знает/не умеет продавать ЭСНТ ФМСМ по специальной цене - информирует ЛПР о месте хранения памятки (operator) в торговом зале и о необходимости осуществления продажи ЭСНТ ФМСМ персоналом торговой точки по специальной цене</p>
	<p>Подписывает сформированный аудит контрактных условий в SFA/в бумажном формате</p>
	<p>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")</p>
	9. Завершение
	<p>Завершает визит по структуре (показать результат, показать выгоды, суммировать договоренности, обсудить дальнейшие шаги, позитивно прощается)</p>
	10. Анализ визита
	<p>Производит анализ выполненных задач визита, сравнив с критериями принятия услуг</p>
В конце дня	Анализ дня
	<p>Сопоставляет результаты совершенных визитов и выполненных задач. Оценивает, по какой причине не все задачи были выполнены</p>



ЗР SPV

- **Финальное интервью кандидата**
 - Интервью с кандидатом
 - Стажировка
 - Принятие решения
- **Интеграция новых сотрудников**
 - Обучение SFA в полях
 - Обучение структуре визита в полях
 - 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**

ПЛАН ПОЛЕВЫХ АКТИВНОСТЕЙ

Полевой стандарт

Полевое время – 80%

Офис– 20%

Полевое время

ПО		Аудит	
Новичок	Опытный	Новичок	Опытный
2	1	1	1

* Стандарт для команды из 6 человек

- 4 новичка
- 2 опытных

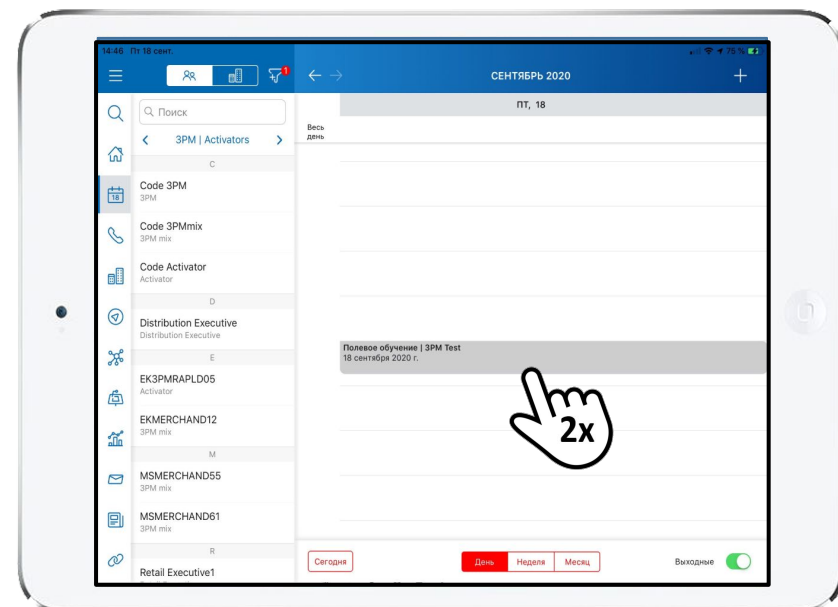
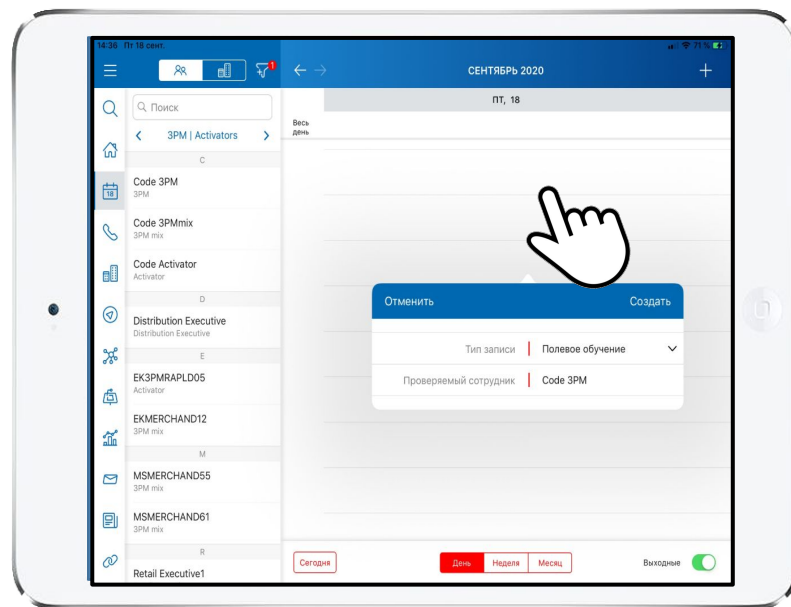
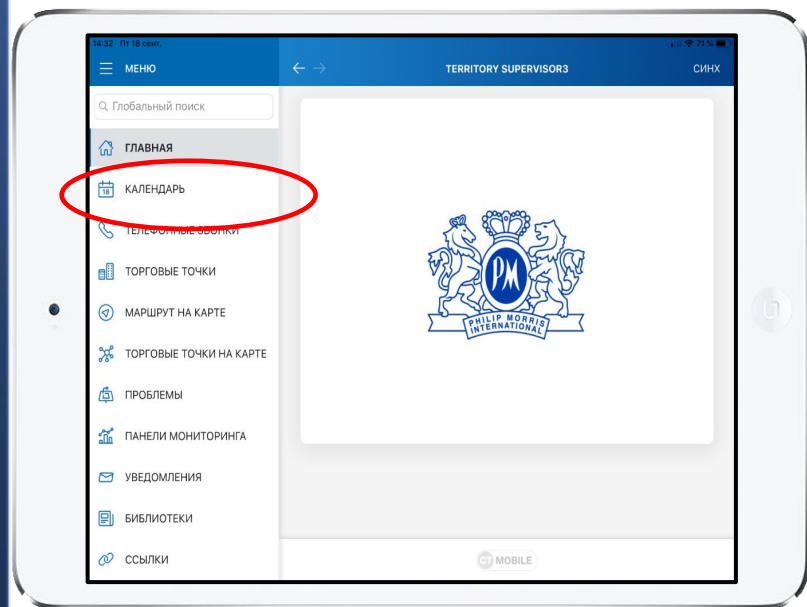
План полевых активностей – заполняется СПВ в начале месяца и согласовывается с КАМ и обсуждается с ТЕ КА

Agency	ЗР SPV	ЗРМ PosCode New	Experience ЗРМ	ЗРМ 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

ПОЛЕВОЕ ОБУЧЕНИЕ В SFA

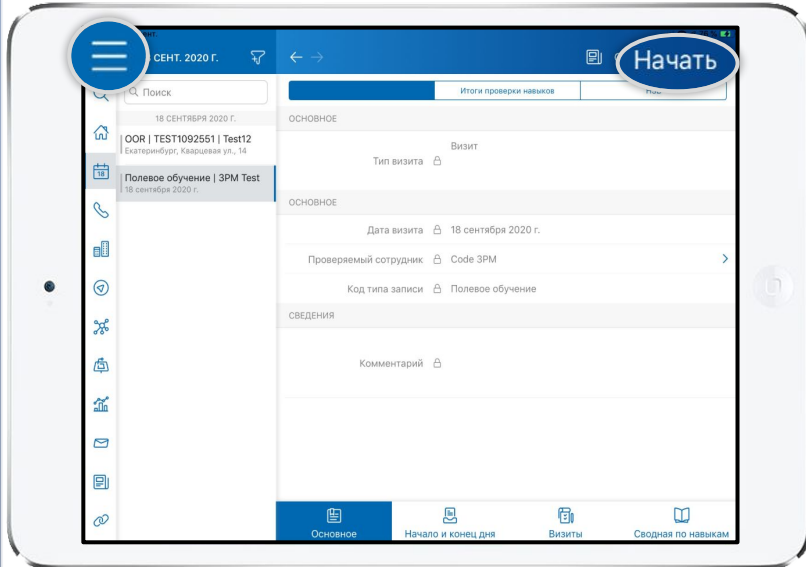


1. Чтобы создать активность «Полевое обучение», перейдите в меню «Календарь»

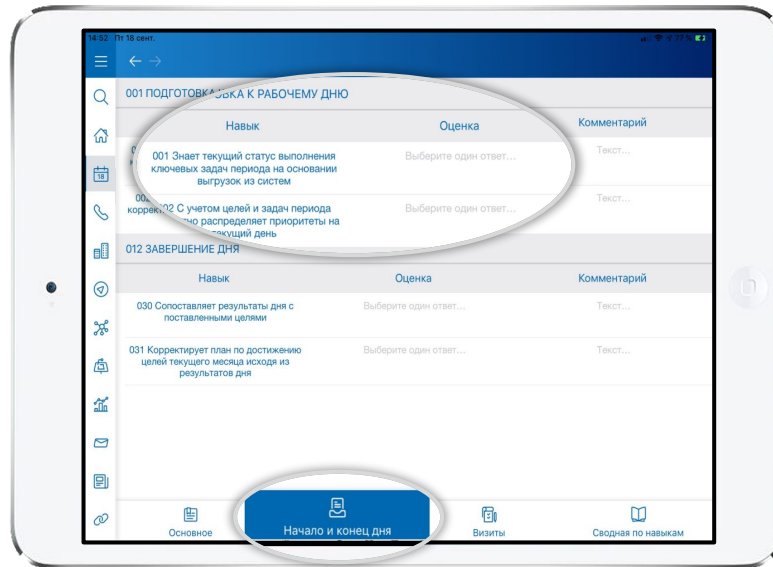
2. Удерживайте 1-2 секунды на свободной области календаря
3. Выберите активность «Полевое обучение» и сотрудника с которым планируется данная активность

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

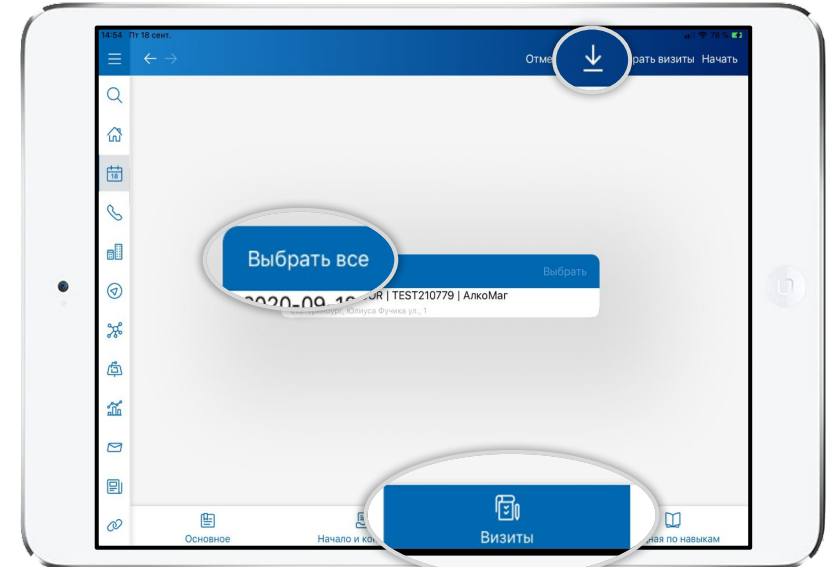
ПОЛЕВОЕ ОБУЧЕНИЕ В SFA



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

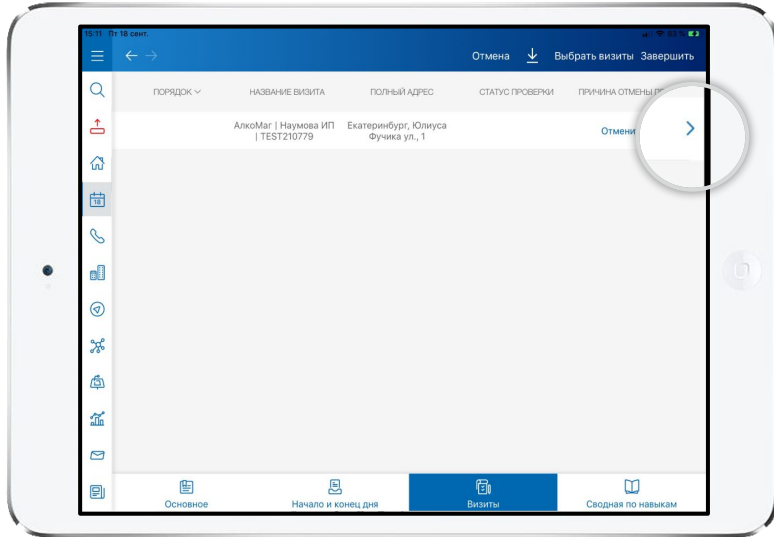


6. Перейдите на вкладку **«Начало и конец дня»**
7. Оцените этап **«Подготовка к рабочему дню»**
8. В случае оценки **«НЕТ»**, необходимо указать комментарий

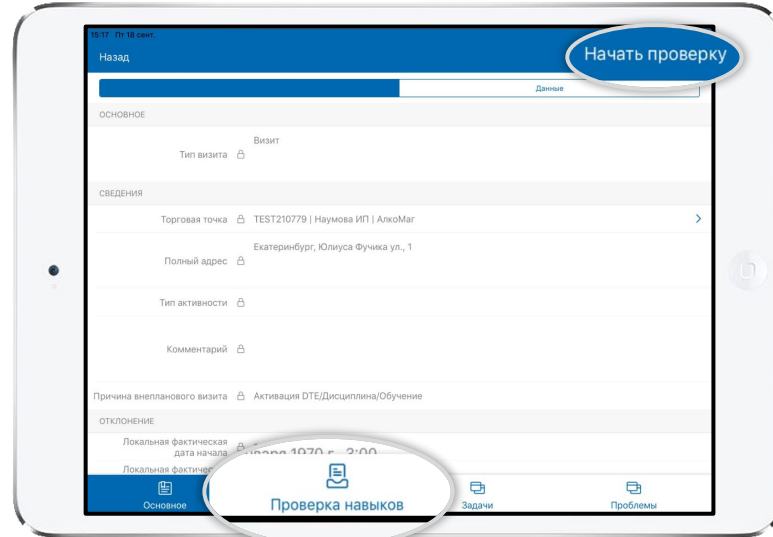


6. Перейдите на вкладку **«Визиты»**
7. Нажмите **«стрелку»** в верхней части экрана, чтобы загрузить точки, которые запланированы к посещению сотрудником
8. Нажмите **«Выбрать все»**, чтобы добавить точки для проверки

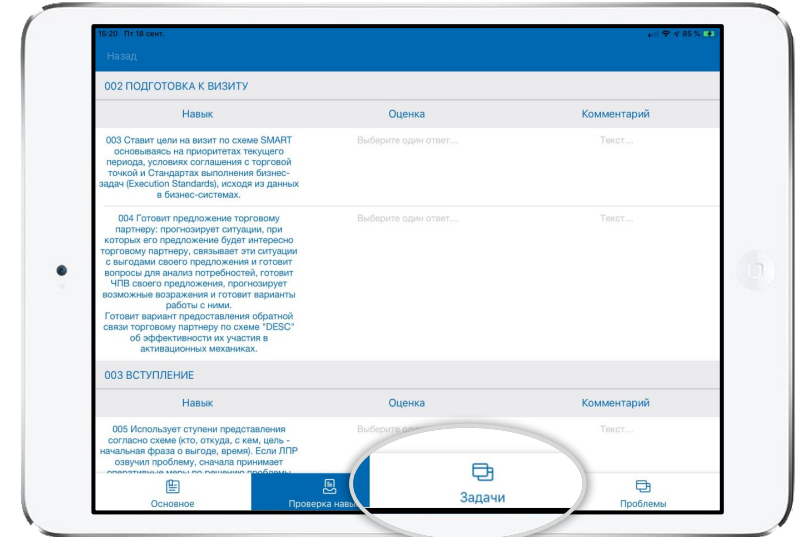
ПОЛЕВОЕ ОБУЧЕНИЕ В SFA



14. Перейдите в торговую точку чтобы оценить навыки работы сотрудника

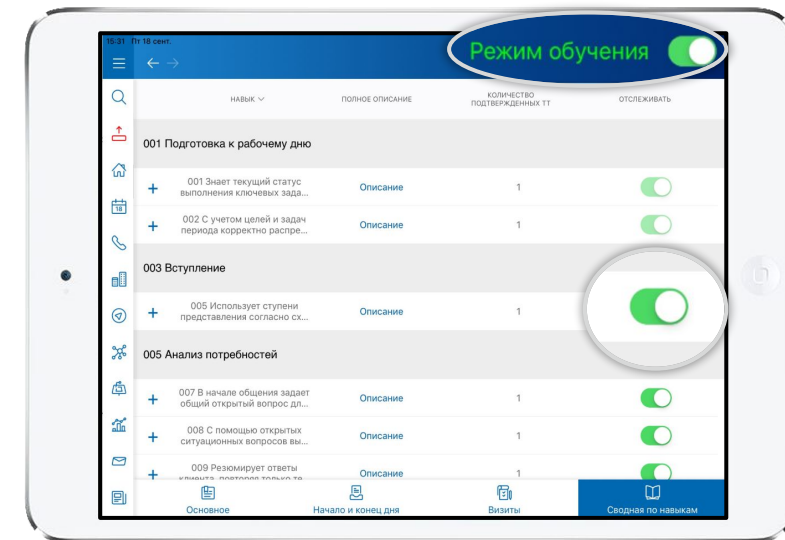
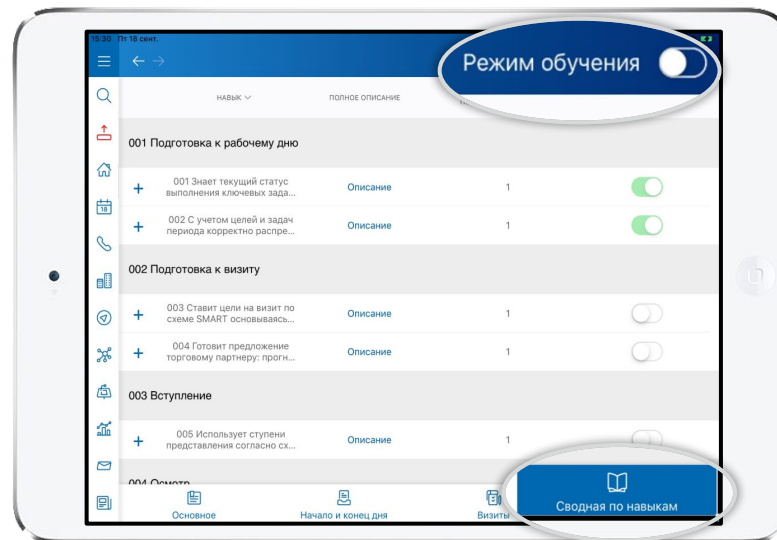
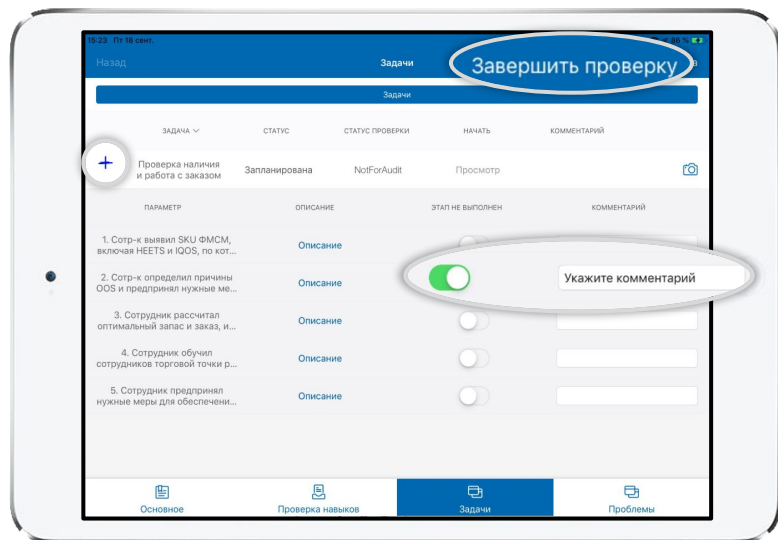


15. Нажмите «Начать проверку» и перейдите на вкладку «Проверка навыков»



16. Оцените все навыки и перейдите на вкладку «Задачи»
Если оценка «нет», укажите комментарий.

ПОЛЕВОЕ ОБУЧЕНИЕ В SFA

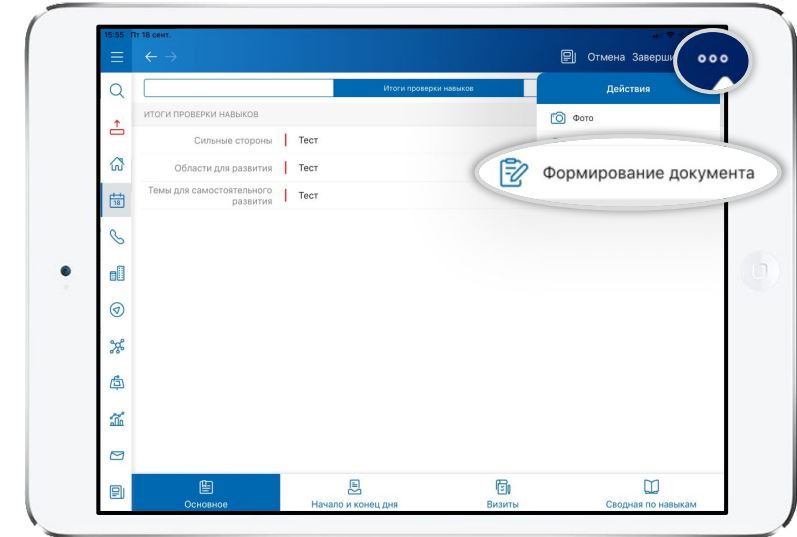
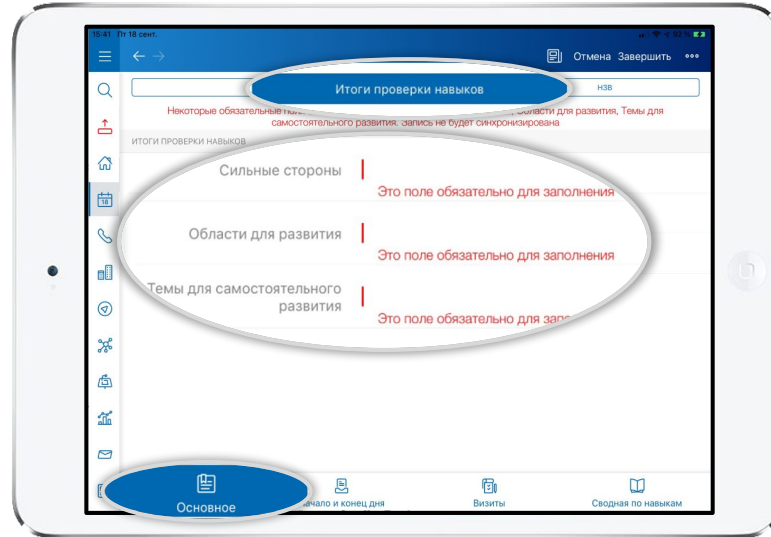
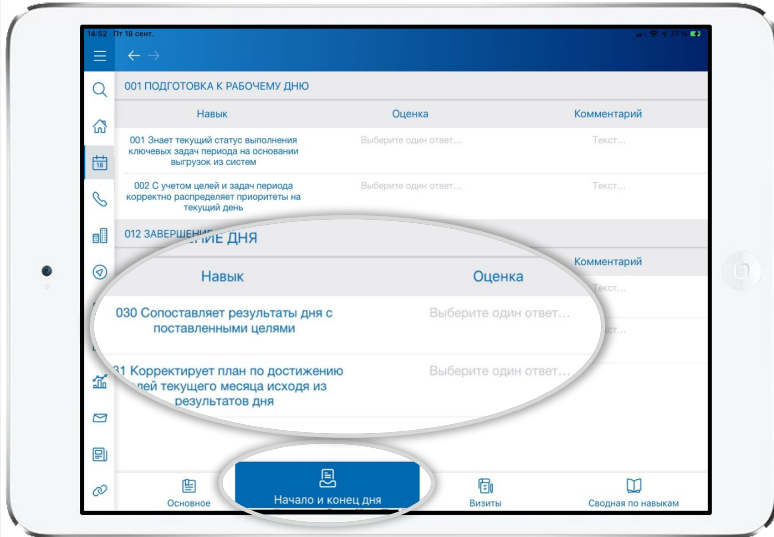


17. Нажмите на «+» чтобы развернуть шаги выполнения бизнес задачи
18. Если при выполнении задачи был пропущен один из этапов, переведите бегунок в положение «вкл» и укажите комментарий
19. После проверки всех задач, нажмите «**Завершить проверку**»

20. 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.

ПОЛЕВОЕ ОБУЧЕНИЕ В SFA



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

24. Перейдите на вкладку **«Основное»** и выберите раздел **«Итоги проверки навыков»**

25. Заполните все обязательные поля

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

ФОРМА ПРОВЕДЕНИЯ ПОЛЕВОГО ОБУЧЕНИЯ В SFA

Этап	Действия ЗРА
В начале дня	Знает задачи по сетям текущего маршрута в соответствии с брифом на отчетный период
	Знает ассортимент ФМСМ, отличает от марок конкурентов
	Знает основные характеристики продукции ФМСМ в соответствии с брифом по информированию
	Знает действующие механики на основании Брифа
	Знает и понимает контрактные условия, что они обозначают и как их проверять
	Знает список проблем для эскалации.
	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

ФОРМА ПРОВЕДЕНИЯ ПОЛЕВОГО ОБУЧЕНИЯ В SFA

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
Осматривает 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

ФОРМА ПРОВЕДЕНИЯ ПОЛЕВОГО ОБУЧЕНИЯ В SFA

Визит в точку	5. Посещение склада
	В случае наличия доступа на склад - корректно собирает продукт на складе согласно занесенной информации в задачу "Планограмма и исполнение стока" в SFA; выносит необходимое для исполнения стока количество продукта
	В случае отсутствия доступа на склад - передает бланк выноса ответственному за вынос продукта со склада сотруднику; получает продукт, необходимый для исполнения 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
	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
	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 пачек 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	
7. Заполнение аудита	
В случае нарушения условий контракта корректно вносит информацию (ФИО ЛПР и необходимые комментарии) в сформированный бланк аудита	

ФОРМА ПРОВЕДЕНИЯ ПОЛЕВОГО ОБУЧЕНИЯ В SFA

	<p>Если в точке не соблюдены условия контракта - подписывает форму аудита и объясняет нарушения (что было исправлено во время визита, какие действия необходимо предпринять ЛПР):</p> <ol style="list-style-type: none">1. 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 точке3. если система торговой точки работает по "автозаказу" - проинформировать ЛПР о необходимости написать письмо вышестоящему руководству (супервайзеру) сети об увеличении товарного запаса
	<p>Если в точке зафиксирован "виртуальный сток" - информирует ЛПР о необходимости корректировки данных об остатках в системе торговой точки до следующего визита;</p>
	<p>Если персонал торговой точки не знает/не умеет продавать ЭСНТ ФМСМ по специальной цене - информирует ЛПР о месте хранения памятки (operator) в торговом зале и о необходимости осуществления продажи ЭСНТ ФМСМ персоналом торговой точки по специальной цене</p>
	<p>Подписывает сформированный аудит контрактных условий в SFA/в бумажном формате</p>
	<p>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")</p>
	<p>9. Завершение</p>
	<p>Завершает визит по структуре (показать результат, показать выгоды, суммировать договоренности, обсудить дальнейшие шаги, позитивно прощается)</p>
	<p>10. Анализ визита</p>
	<p>Производит анализ выполненных задач визита, сравнив с критериями принятия услуг</p>
В конце дня	<p>Анализ дня</p>
	<p>Сопоставляет результаты совершенных визитов и выполненных задач. Оценивает, по какой причине не все задачи были выполнены</p>

СТАНДАРТ ПРОВЕДЕНИЯ ПОЛЕВОГО ОБУЧЕНИЯ ДЛЯ SPV

Этап	Действия ЗРМ SPV
В начале дня	Объясняет назначение совместного выезда как помощь в достижении целей
	Проверяет, что вся необходимая информация загружена в SFA и она актуальна (брифы, задачи, инструкции)
	Проверяет наличие материалов, необходимых для выполнения задач
Визит в точку	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.
	После визита
	Предлагает мерчандайзеру оценить выполнение пунктов 3-9 стандарта визита
	Дает мерчандайзеру свою оценку выполнения по каждому пункту стандарта визита и оценивает скорость выполнения задач.
	Хвалит за то, что было сделано по стандарту
Говорит, что необходимо исправить по остальным пунктам в следующих визитах	
В конце дня	Предлагает мерчандайзеру определить свои сильные стороны и что ему необходимо исправить в своей работе.
	Хвалит мерчандайзера за то, что получается по стандарту и за прогресс в течение дня.
	Рекомендует мерчандайзеру исправить то, что выполняется не по стандарту.

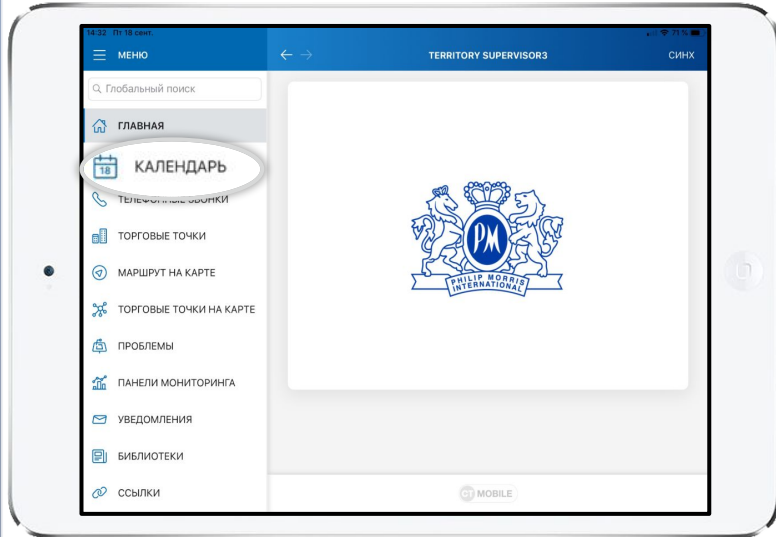
КРИТЕРИИ ПРИНЯТИЯ УСЛУГ

Задача	Критерии принятия
Планограмма и восполнение стока/Восполнение стока	<p>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)</p> <p>2.Соблюдается последовательность размещения Табакосодержащих изделий внутри накопителей, согласно предоставленному ФМСМ Брифу (FIFO/LIFO).</p> <p>3.В качестве подтверждения оказания Услуги используются :</p> <p>А)Корректное занесение данных в SFA по всей ассортиментной матрице, другим контрактным условиям</p> <p>В)Фотографии по каждой единице оборудования, показывающие наполненность слотов по позициям.</p> <p>С)Эскалирована проблема через информационную систему ФМСМ о ситуации «виртуального стока», недостаточного товарного запаса в торговой точке ответственному сотруднику ФМСМ.</p>
Аудит	<p>1.Выполнена проверка выполнения условий договоров ФМСМ или торговых программ.</p> <p>2.Ответственный сотрудник Торговой точки проинформирован о выявленных нарушениях (если применимо).</p> <p>3.Занесена информация в информационную систему ФМСМ(SFA).</p> <p>4.В случае выявления нарушений, корректно заполнен бланк Аудита и своевременно предоставлен ответственному лицу ФМСМ в соответствии со стандартами, прописанными в брифе.</p> <p>5.Ответственный сотрудник ФМСМ проинформирован о выявленных нарушениях (эскалирована проблема в SFA) и/или об обнаруженных поломках в форме заявки на ремонт (если применимо).</p>
Обучение SR	<p>SR механика работает (если нет есть эскалированная проблема)</p> <p>В торговой точке есть One-pager и персонал знает где он размещен</p> <p>Персонал торговой точки знает актуальные ценовые предложения на ЭСНТ ФМСМ и проинформирован как пользоваться One-pager</p>
Размещение информационных материалов	<p>1.Предоставленные ФМСМ информационные материалы размещены в Торговой точке, присутствуют на месте в момент проведения Аудита в соответствии с требованиями Брифа ФМСМ</p> <p>ИЛИ</p> <p>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.</p>
Контроль наличия информационных материалов	<p>Информационные материалы присутствуют в торговой точке в соответствие с брифом</p> <p>Информационные материалы отсутствуют в торговой точке, проблема эскалирована в SFA</p>

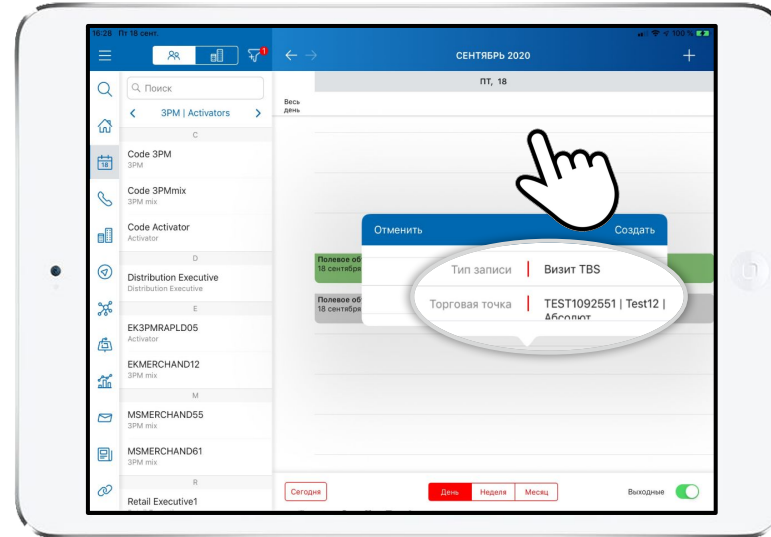
СТАНДАРТ ПРОВЕДЕНИЯ ПОЛЕВОГО АУДИТА ДЛЯ SPV

Подготовка к проведению аудита	
Готовность супервайзера	Знает стандарт по проведению аудита сервиса
	Результаты предыдущего аудита
	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	
Подготовка	Определяет основные тенденции в оказанных услугах, выделяя то, что получается системно хорошо, а также то, что необходимо скорректировать.
	Готовит вопросы для обсуждения по информации, в которой есть сомнения.
Обсуждение	Начинает обсуждение аудита с информирования сотрудника о целях проведения аудита как мероприятия для повышения качества оказываемых услуг
	Предлагает сотруднику самостоятельно сравнить совершенные визиты со стандартом
	Предоставляет обратную связь супервайзеру агентства: поощряющую за то, что сделано системно хорошо, корректирующую за то, что требует корректировки.
	Обсуждает с супервайзером конкретные и действия и сроки исправления некорректно оказанных услуг

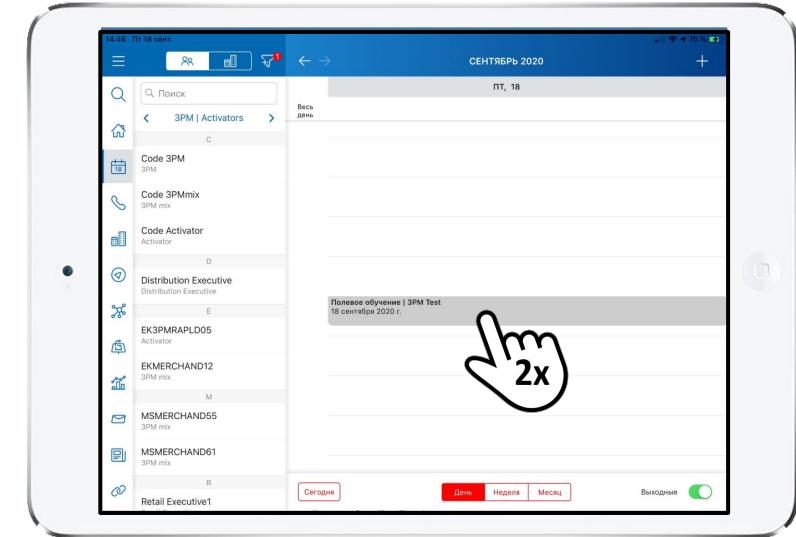
АУДИТ В SFA



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

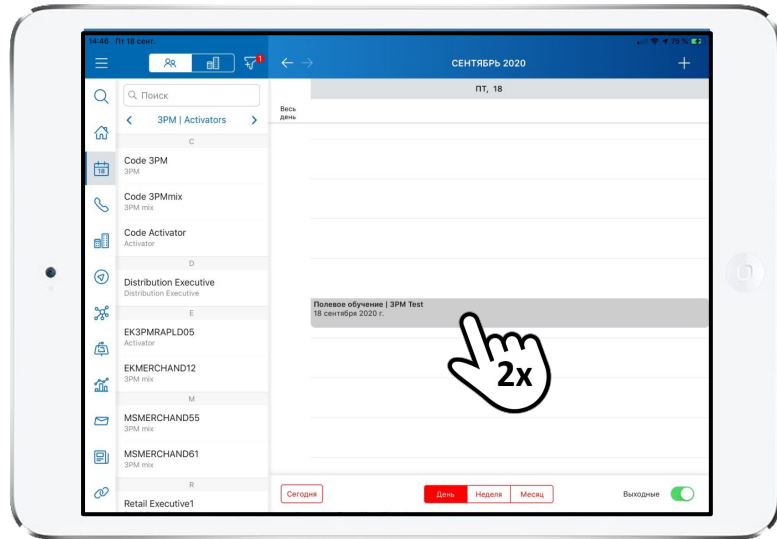


2. Удерживайте 1-2 секунды на свободной области календаря
3. Выберите активность «Визит TBS» и торговую точку в которой необходимо осуществить проверку

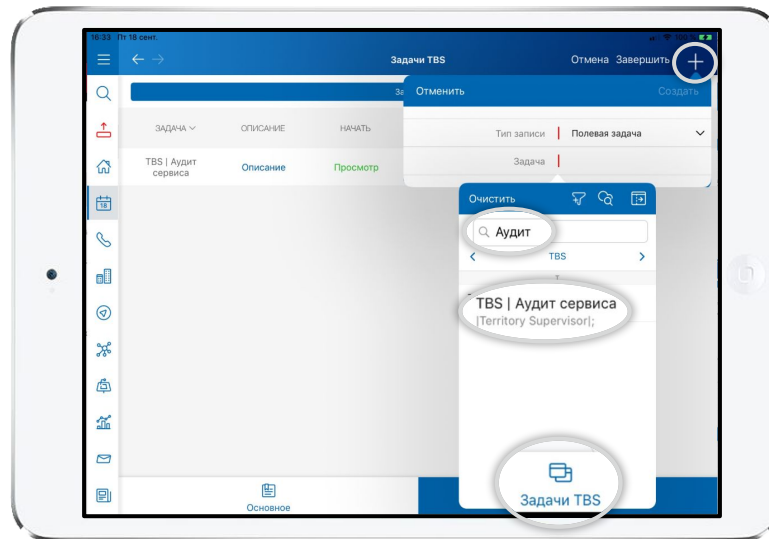


4. Полевая активность создана
5. Двойным нажатием на плитку активности вы можете начать визит

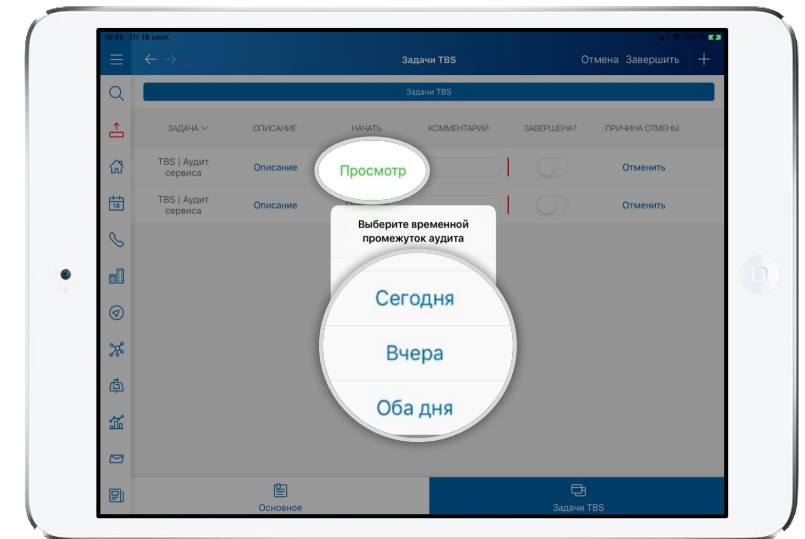
АУДИТ В SFA



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

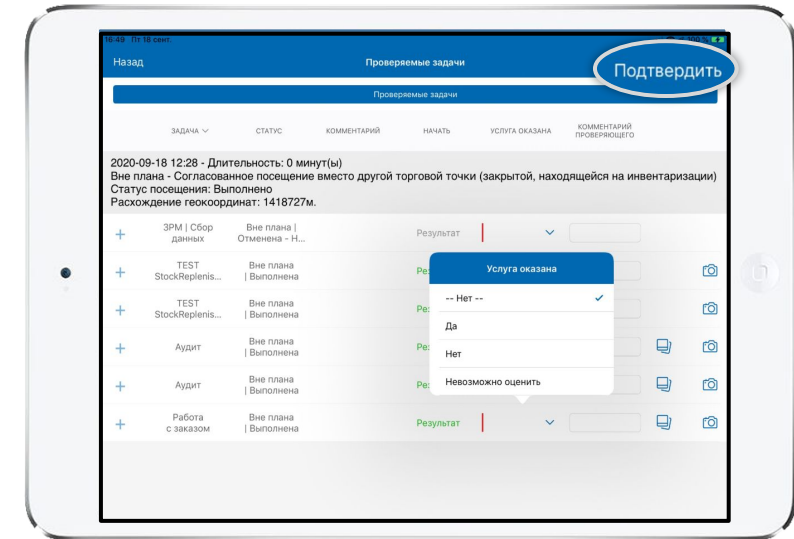
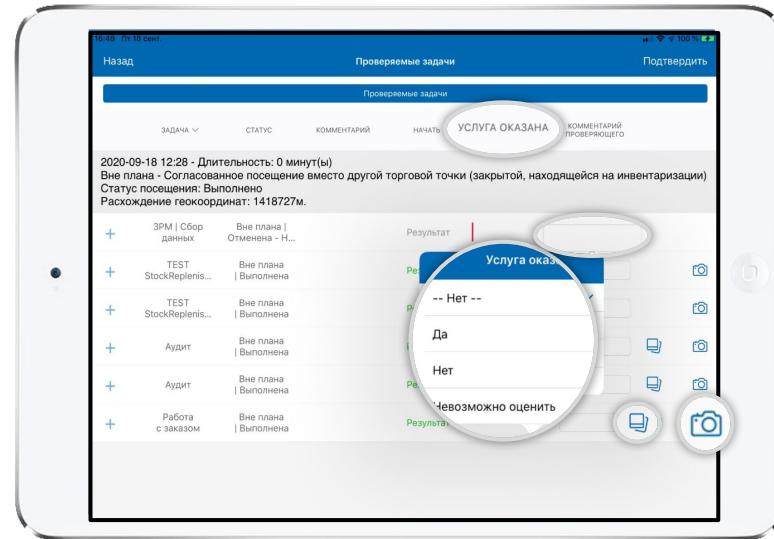
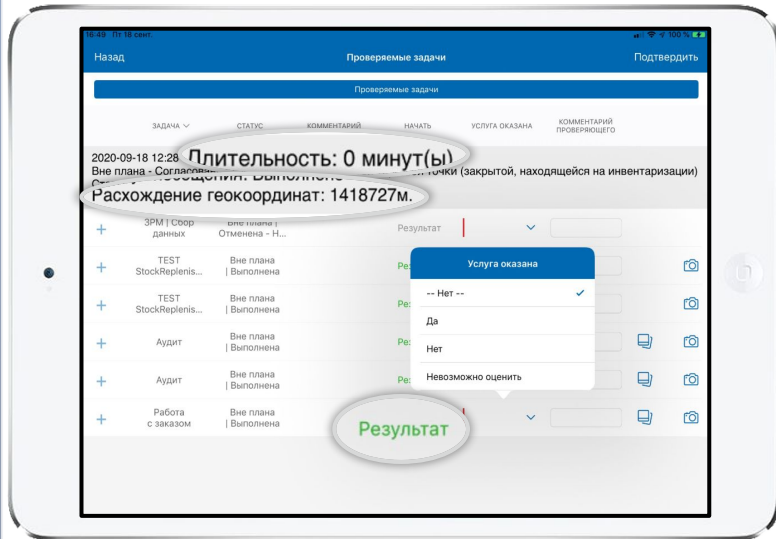


8. Перейдите на вкладку «Задачи TBS»
9. Нажмите «+»
10. Нажмите на поле «Задача»
11. Перейдите на вкладку «TBS»
12. Введите в поиске «Аудит»
13. Выберите задачу «TBS | Аудит Сервиса»





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

АУДИТ В SFA

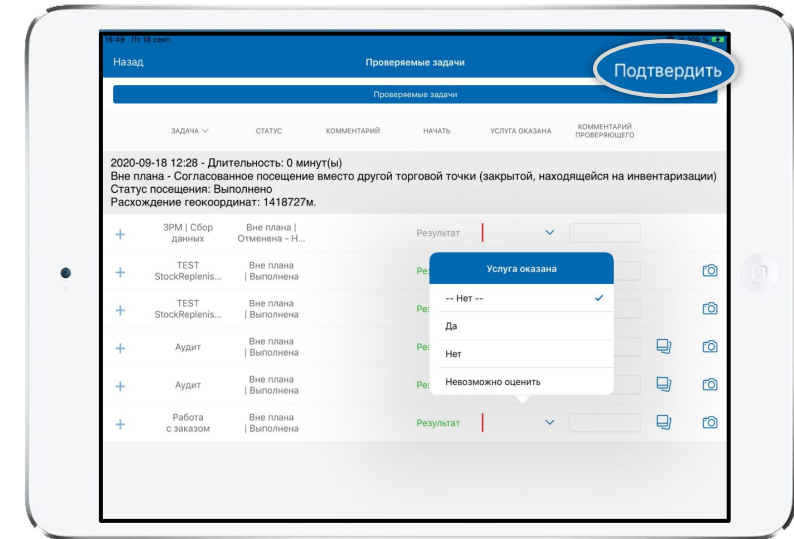
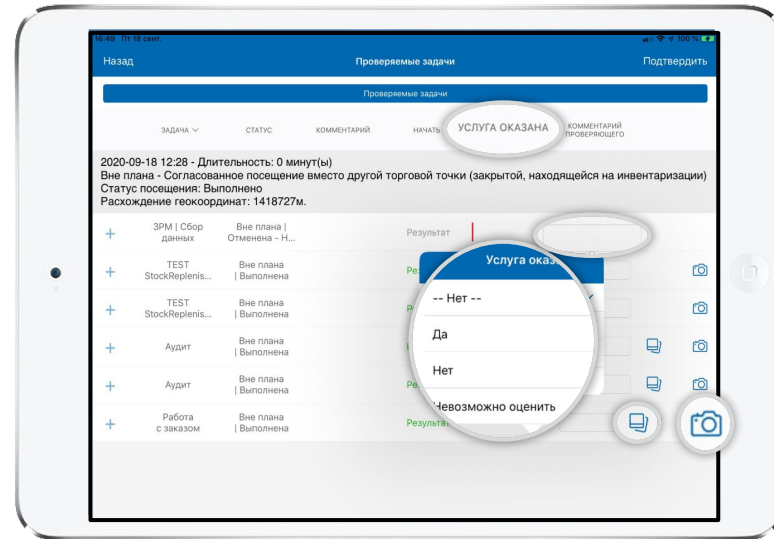
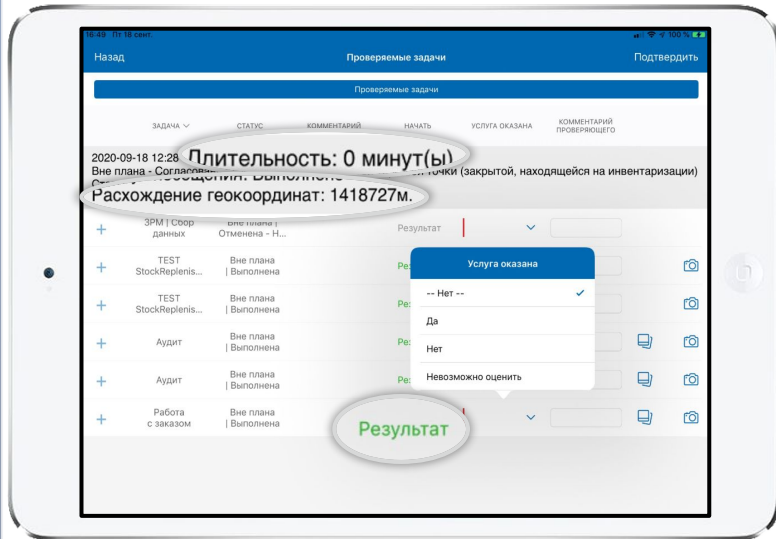


16. Ознакомьтесь с информацией о визите, например длительность и расхождение геокоординат.
17. При нажатии на зеленую надпись «Результат», вы увидите всю информацию, которую заполнял сотрудник.



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

22. После проверки всех задач, нажмите кнопку «Подтвердить»

АУДИТ В SFA



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

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

- 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.

г) оставьте список, сами вынесем

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