

Отдел Контроля Качества

ОКТАБРЬ 2020.

Основные направления контроля

1. Сервис

- Телефонный обзвон потребителей
- Организация работы тайных покупателей

2. Технологичекий процесс

- Видеонаблюдение
- Рекомендации по внедрению стандартов Сан ПиНа

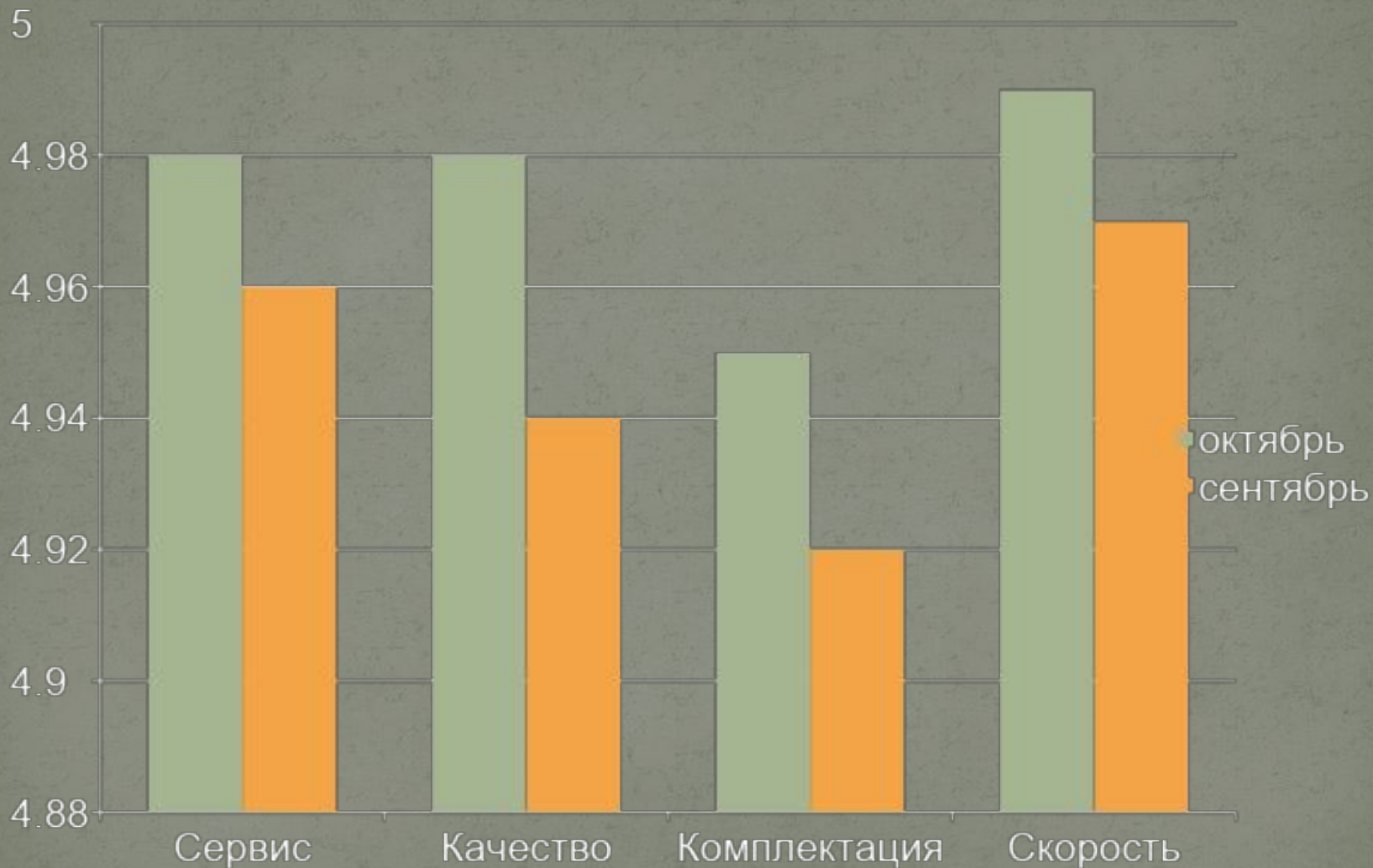
3. Контроль чистоты и порядка

- Обходы точек и работа с администраторами
(своевременное предоставление фотоматериала и
заполнение отчетных чек-листов)

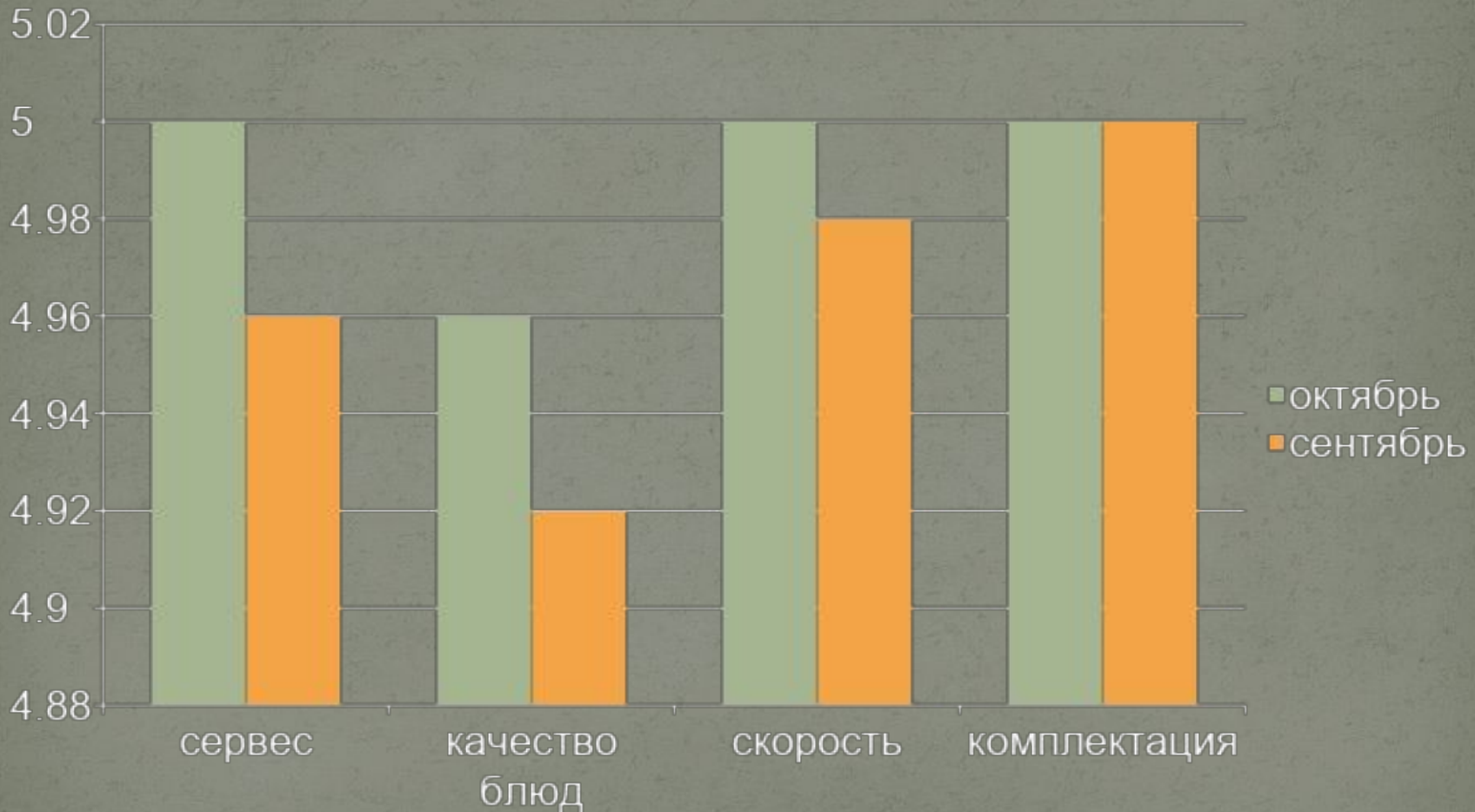
Сервис. Телефонный контроль (средний балл за октябрь)

	Оценка сервиса	Оценка качества	Комплектация	Скорость
Капчагай	4,99	4,96	5	5
Пати 3 мкр	4,97	4,94	4,99	5
Пати Центр	5	4,96	5	5
Пати Доставка	4,99	4,96	4,99	5
Общий итог	4,98	4,98	4,95	4,99

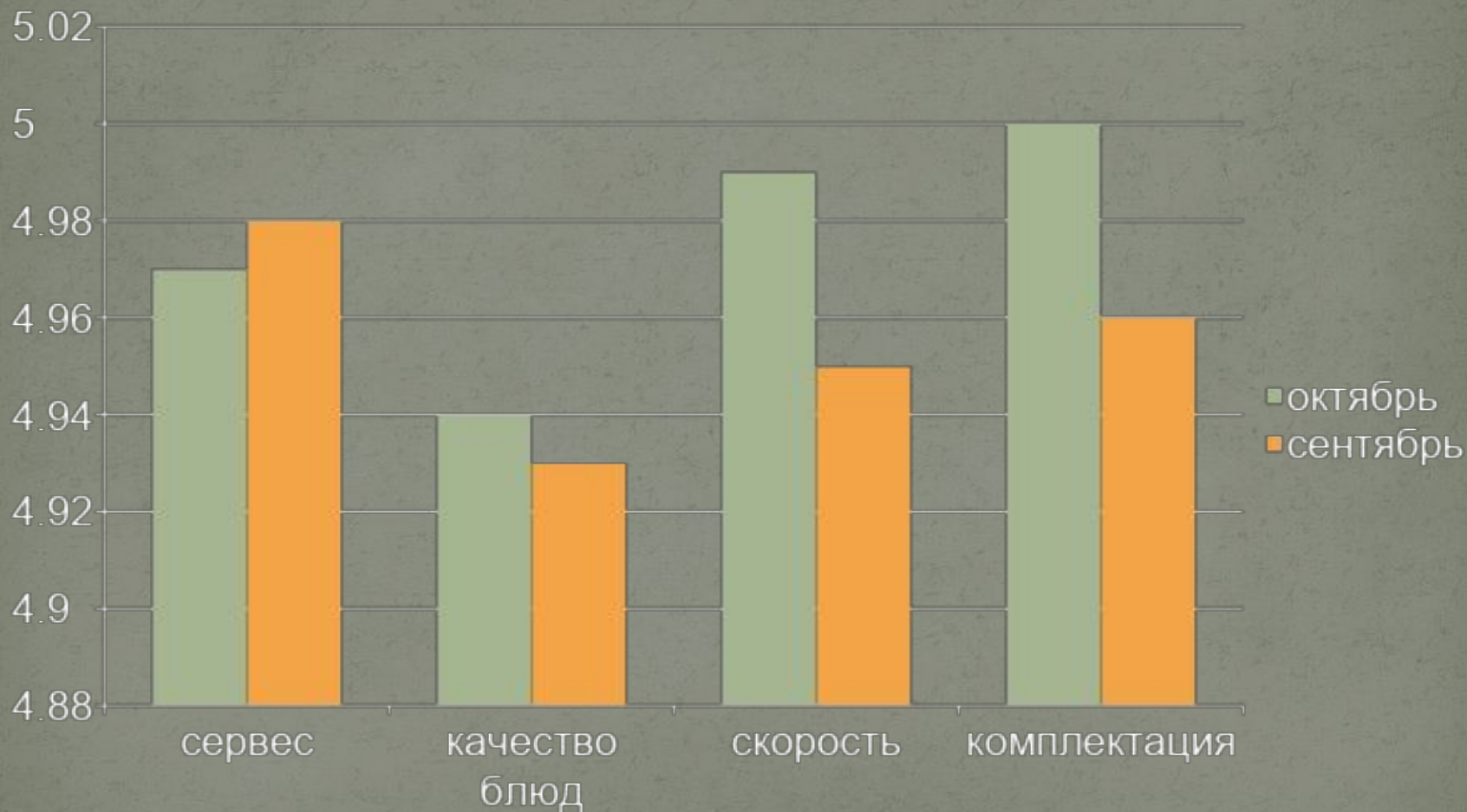
Сравнение сентябрь\октябрь общая по компании



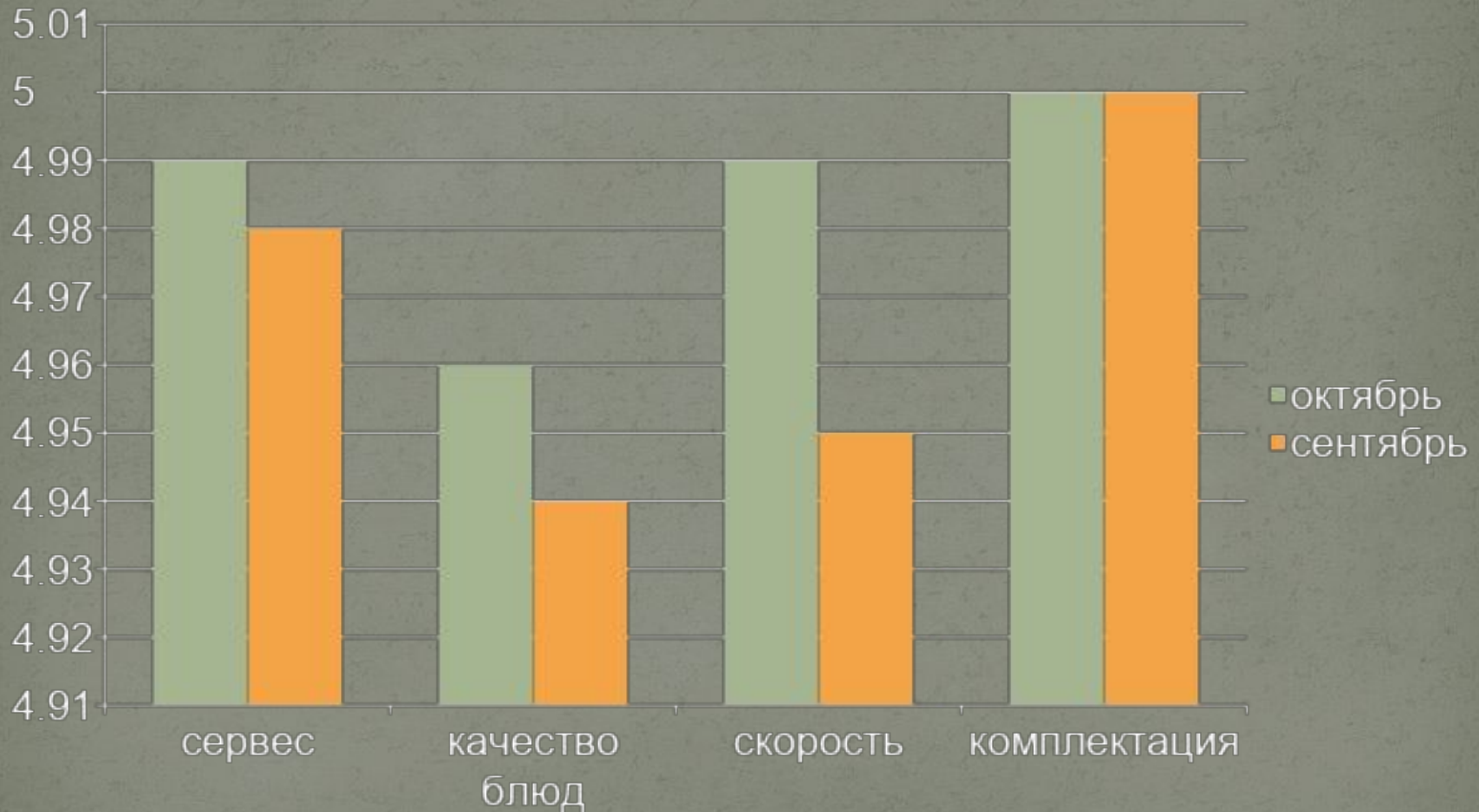
Центр –сравнительно сентябрь\октябрь



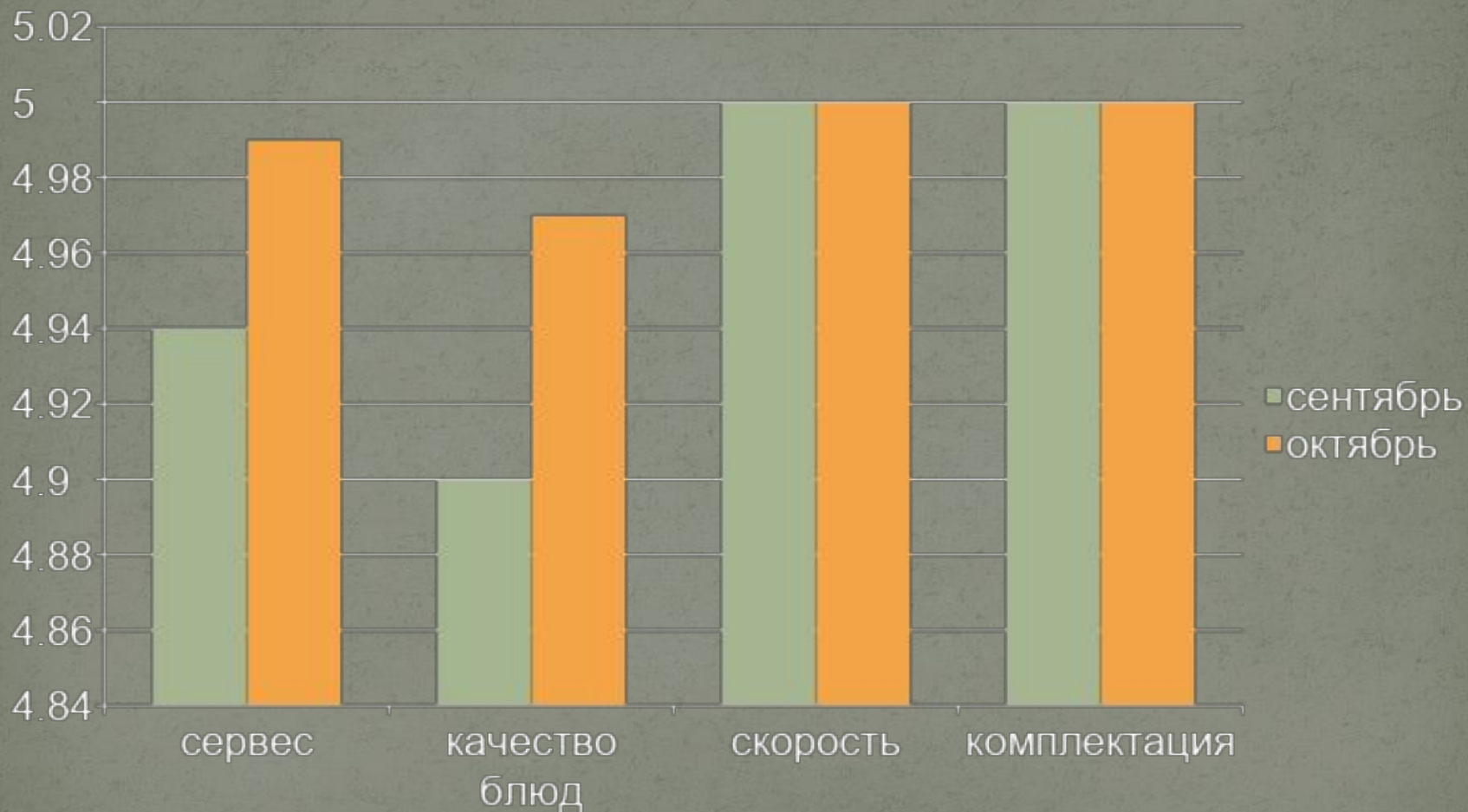
3 мкр - сравнительно сентябрь \ октябрь



Доставка - сравнительно сентябрь \ октябрь



Капчагай-сравнительно сентябрь\октябрь



Данные по рекламациям

Рекламации



Комментарии гостей

Комментарии гостей	Торговая точка
фри не хрустящее ,холодное	центр
ЗАКАЗЫВАЛ АССОТРИ накидали все в кучу,не правилтная раскладка ингр.	
оператор приняла заказ через 20 мин я была точке но моего заказа не было в системе.пришлось еще подождать	
ланч бокс пережарен,очень сухой	
нравится пицца,крылья в панировке не вкусные	
крылья стали ровно в половину	

	3 мкр
сгорели баллы ,рекламу не получал.не равномерно разложены ингредиенты в пицце	
было не допонимание с принятием заказа, девочки не сразу реагируют на изменения	
в воке было не досаточно соуса ,вкус получился слишком острым,сухо	
прождал больше заявленного времени,пицца не вкусная,когбуд то не досоленна	
вок мало соуса.суховат	
долгое облуживание на кассе долго готовят	
не всегда проговаривают акции,долгое ожидание. по вкусу все отлично	
не рассказали про акцию на пиццу 20%	
цены оличаются с приложения и меню	

Комментарии гостей

Работа тайных покупателей

- Количество проверок:

ДОСТАВКА – 2

ПАТИ ЗМКР -2

ЦЕНТР -2

Капчагай-2

Основные замечания от гостей

тайная покупка

- Кассиры и операторы не всегда объясняют по поводу сгоревших бонусов. Хотелось бы услышать громкое доброжелательное приветствие(кивнула головой,)
 - При выносе с собой не предлагают напитки
- Заранее не предупреждают о долгом ожидании заказа с собой ; не выявляют потребности гостя.

Аспекты проверок физического контроля на точках

- Соблюдение санитарных норм рабочего места
- Соблюдение товарного соседства
- Соблюдение личной гигиены
- Правильное хранение продуктов
- Бережное отношение к оборудованию
- Соблюдение правил стикеровки /маркировки продуктов

Рекомендую: организовать чистку вытяжки на ежемесячной основе во избежание пожарных действий





Рекомендую:

Использовать диспенсер
для жидкого мыла

Организация и хранения уборочного инвентаря согласно градации

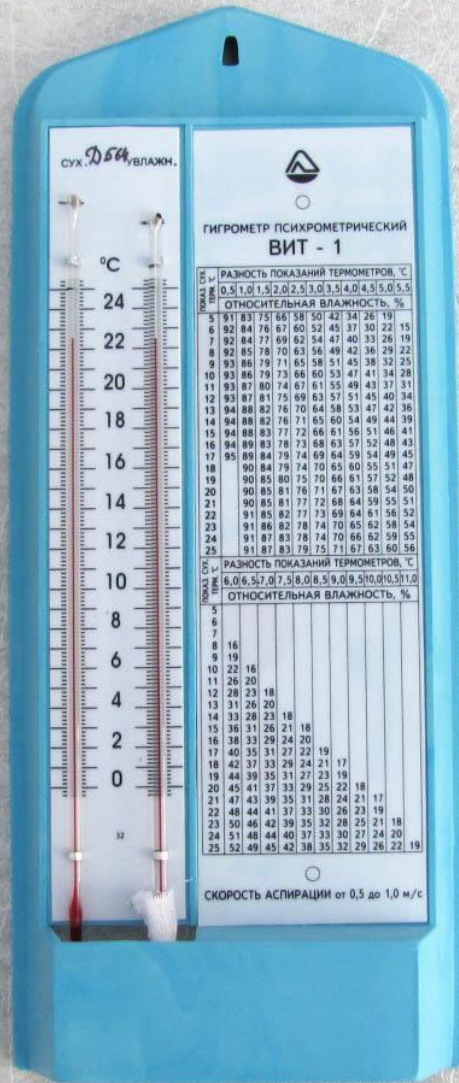




Рекомендую

•

Обучить персонал по правильному применению психрометра на складе



Рекомендую: Исправить морозильные ящики для хранения продукции



Чек листы проверки точки. Средний балл

Нысанбаева Ляззат	4.8
Копесова Айнур	4.89
Ли Марина	4.9
Воронова Евгения	4.9
Каленов Шокан	4.86
Турдиева Дана	4.94
Молдир	4,8
Аяулым	4,9

КОЛИЧЕСТВО ОБХОДА ТОЧЕК

ФИО	ТТ	КОЛИЧЕСТВО
Капесова А	ПАТИ	6
Нысанбаева Л	ПАТИ	4
Воронова Е	ЦЕНТР	6
Турдиева Д	ДОСТАВКА	4
Каленов Ш	центр	6
Ли М	ЦЕНТР/ДОСТАВКА	6
Аяулым	капчагай	4
Молдир	Капчагай	4

В рабочее время рабочему персоналу запрещено отдыхать в зале при посетителях, для этого у них есть свободное время и отведённое место для отдыха



ЧЕК ЛИСТЫ ВИДЕО КОНТРОЛЛЕРА ПРОВЕРКИ ТОЧКИ. СРЕДНИЙ БАЛЛ

№1 Пати	3,0
№2 Центр	3,2
№3 Доставка	4,5
№4 Капчагай	4,0