

Франчайзинг.

Проведение фотомониторинга

ОБРАТИТЕ ВНИМАНИЕ ПРИ ПРОВЕДЕНИИ ФОТООТЧЕТА:

1. Фотомониторинг проводится в приложении TopMission (см. приложенную инструкцию по работе с приложением)
2. В случае возникновения технических проблем с приложением необходимо обращаться по адресу электронной почты: **Photootchet@mts.ru**.

ВАЖНО: не нужно писать обращения в тех. поддержку в приложении!!!

3. Перед прохождением фотомониторинга убедитесь, что все POSm материалы, размещенные в вашем ОП, соответствуют актуальному КРН на текущий месяц. Актуальный КРН на текущий месяц всегда размещается на портале FTP за несколько дней до начала проведения фотомониторинга.

ВАЖНО: Все неактуальные POSm необходимо снимать. Ошибка ставится только за размещение неактуального материала!

За отсутствие актуальных POSm материалов (плашек, плакатов и т.д.) ошибка не выставляется (!!!), даже если операторская витрина или лайт-боксы совсем пустые.

4. Проверьте, что все товары в витринах размещены согласно ПВТ. Недопустимо наличие пустых мест на полках, размещение товара в шахматном порядке, размещение товаров разной категории на одной полке. С ПВТ вы можете ознакомиться на портале FTP.
5. В зоне видимости клиентов не должно быть посторонних предметов, таких как: швабры, тряпки, коробки, личные вещи сотрудников и т.д.
6. При прохождении фотомониторинга необходимо сделать фотографии **всех сотрудников**, присутствующих на точке (даже если сотрудник вышел в свой выходной день только для того, чтобы помочь пройти фотоотчет!!!). Именно за отсутствие одного из сотрудников на нормальном фото и выставляются ошибки по всему блоку «Внешний вид сотрудника».
7. Ценник должен быть размещен на каждой единице товара. Если товар стоит на заводской коробке, то ценник размещается и для товара и для коробки.
8. **За любой из пунктов отчета, оценить который по предоставленным фото не представляется возможным, выставляется ошибка.**

Основные правила внешнего вида сотрудника:

- Сотрудникам Салона связи всегда необходимо опрятно и аккуратно выглядеть.
- Волосы естественно-натуральных оттенков, вымыты и аккуратно уложены;
- Растительность на лице аккуратно подстрижена (усы, борода);
- Одежда чистая и выглажена.

Запрещено использовать:

- яркий макияж;
- много украшений (для девушек не должно быть больше 3-х украшений на руках – кольца и браслеты; больше 2-х в ушах; и больше 1-го на шее);
- крупные украшения (объемные бусы, браслеты, большие подвески, перстни);
- яркий лак на ногтях (длина ногтей не должна превышать 5 мм);
- пирсинг на открытых частях лица и тела, серьги в ушах у мужчин;
- татуировки на открытых частях лица и тела.

Униформа «Классика»:

Для мужчин:

- белая классическая рубашка с длинным/коротким рукавом (собственная)
- фирменный галстук (закупается партнером самостоятельно)
- черные классические брюки (собственные)
- черный классический ремень (собственный)
- ботинки или полуботинки черного цвета со шнурками или без них (собственные)
- бейдж (закупается партнером самостоятельно)
- жилет серый без рукавов (закупается партнером самостоятельно).

Для девушек:

- белая классическая рубашка/блузка с длинным/коротким рукавом (собственная)
- фирменный платок (закупается партнером самостоятельно)
- черная классическая юбка/черные классические брюки (собственные)
- черные классические туфли/балетки (собственные)
- колготы/носки эластичные, однотонные, без рисунка, бежевого, телесного цвета (собственные)
- бейдж (закупается партнером самостоятельно)
- жилет серый без рукавов (закупается партнером самостоятельно).

Все сотрудники Салона связи должны носить бейдж. Правила размещения бейджа:

- Бейдж необходимо носить слева, на уровне груди, строго в горизонтальном положении.



Пример внешнего вида сотрудников ОП



Пример бейджа

Правила размещения ценников

- Ценники для смартфонов и планшетов, портативной техники размещаются в специальных подставках;
- Ценник размещается для каждой товарной единицы по центру/справа от товара, или на крючке с ценникодержателем для аксессуаров;
- Необходимо соблюдать требование по печати ценников (шаблон размещен на FTP)



Правила размещения комплектов СТВ

- Перед размещением комплекта СТВ обязательно снимать транспортировочную упаковку;
- Размещать комплект строго вертикально («стоя»);
- Возможно размещение рядом нескольких комплектов СТВ, если оно не препятствует обслуживанию клиентов в торговом зале;
- На каждом комплекте в ПРАВОМ верхнем углу размещается только один ценник белого или желтого цвета в пластиковом держателе на клеевой основе;

Места размещения:

- Нижняя часть операторской панели, под муляжами тарифных планов:
коробка не должна перекрывать муляжи, ценники, рекламные и информационные материалы.
- Подоконник/витраж:
при наличии окон, коробка с комплектом размещается на подоконнике, лицевой стороной к окну.
Если в оконном проеме расположен лайтбокс, то комплект **не размещается (!)**.
- Нижняя часть перед ресепшен:
размещение комплекта не должно препятствовать обслуживанию клиентов в торговом зале.
- Пустое пространство у стены в торговом зале.

ВАЖНО: Запрещается размещение:

- На стойке ресепшен
- Рядом с входной дверью
- На полу в торговом зале рядом с имидж-панелями
- На торговом оборудовании (на кубках, столах консультаций, стульях и т.д.)
- Внутри витрин
- Сверху витрин



Пример размещения под операторской витриной



Пример размещения перед ресепшен

Точка контроля: Фасад

Требования к фото:

- Фасад должен быть сфотографирован в дневное время.
- При съемке необходимо сделать кадр так, чтобы по фото можно было определить, где находится ваш ОП, т.е. захватить близлежащее пространство.
- Вывеска полностью должна помещаться в кадр.

Пример, как правильно предоставлять фото по точке контроля «Фасад»: 😊



- Если ОП расположен на углу здания, необходимо сделать фотографию с угла и каждую из сторон ОП.
- Если ОП расположен в отдельно стоящем помещении, необходимо произвести съемку со всех сторон.
- Если Ваш ОП находится внутри ТЦ или другого строения, необходимо произвести фотосъемку фасада самого ТЦ и фасада ОП внутри ТЦ.

Примеры некорректных фото: 😞



- Фотография вывески обрезана
- Близлежащее пространство не захвачено, нет возможности оценить наличие/отсутствие банеров, качество ремонта и чистоту фасада здания



- Фотография вывески и баннера обрезана
- ОП находится в отдельно стоящем помещении. Не предоставлено фото со всех сторон здания. Нет возможности оценить наличие/отсутствие банеров, качество ремонта и чистоту фасада здания

Точка контроля: Плакаты

Требования к фото:

- Сделать фото каждого лайтбокса/рамки с плакатом в вашем ОП.
- Съемку необходимо проводить на расстоянии 2-3 м. так, чтобы можно было оценить близлежащее пространство.
- Съемку двусторонних лайтбоксов (на фасаде) необходимо произвести с 2х сторон (внутри ОП и снаружи).

Пример, как правильно предоставлять фото по точке контроля: 😊



Примеры некорректных фото: 😞



- Плакат за терминалом размещен в двухстороннем лайтбоксе. Фото со стороны салона обрезано и не позволяет оценить качество плаката

Точка контроля: Ресепшен

Требования к фото:

- Сделать фото прикассовой зоны.
- Съемку необходимо провести таким образом, чтобы были видны все границы ресепшена.
- Если ресепшн угловой, необходимо сделать несколько кадров (со всех сторон).
- Также необходимо сделать несколько приближенных кадров поверхности столешницы так, чтобы можно было оценить все POSm на ресепшене.

Пример, как правильно предоставлять фото по точке контроля 😊



Примеры некорректных фото: 😞



- Ресепшен сфотографирован не полностью
- Не сделано фото столешницы ресепшена, что не позволяет оценить наличие/отсутствие нерегламентированных POSm материалов, кубарик

Точка контроля: Терминал

Требования к фото:

- Сделать фото всех терминалов, размещенных в вашем ОП.
- Съемку терминалов необходимо проводить на расстоянии 2-3 метров.

Пример, как правильно предоставлять фото по точке контроля: 😊



Немного отклеенный уголок - не ошибка



Примеры некорректных фото: 😞



Стикер на терминале порван - ошибка



Стикер приклеен неаккуратно, имеются заломы и пузыри - ошибка

Точка контроля: Внешний вид сотрудников

Требования к фото:

- Сделать фото всех сотрудников, работающих в ОП в день Фотоотчета.
- Сделать по две фотографии каждого сотрудника: 1-ая фотография делается в полный рост (с ногами), 2-ая фотография делается крупным планом, с хорошей видимостью бейджа.

Пример внешнего вида сотрудника: 😊



Пример бейджа

Шаблон вставки в бейдж:

Имя Фамилия



Примеры некорректных фото: 😞

- Фотография сотрудника в полный рост обрезана, не позволяет оценить обувь сотрудника или мысы обуви;



Точка контроля: Витрины и эконом панели

Требования к фото:

- Сделать фото каждой витрины (в том числе кубы и тумбы с товаром в центре зала или у стены, а так же столы открытой выкладки со всех сторон) от пола до фризы включительно и фото каждой эконом-панели.
- Все полки/ряды с аксессуарами должны хорошо просматриваться, а кубы должны быть сфотографированы со всех сторон.
- Количество витрин и эконом-панелей должно быть равно количеству фотографий.
- Если площадь торгового зала не позволяет сфотографировать витрины полностью, необходимо сделать по 2 кадра каждой витрины (нижняя и верхняя часть).

Пример, как правильно предоставлять фото по точке контроля 😊



Примеры некорректных фото: 😞

Витрина сфотографирована не полностью, невозможно оценить наличие посторонних и нерегламентированных POSm в нижней части витрины.



Типовые ошибки по точке контроля: 😞

Товар расположен в шахматном порядке



Нарушено ПВТ. Верх витрины не заполнен



Витрина сфотографирована не полностью. Смещены вертикальные и горизонтальные ряды выкладки, пустые места на полке



Точка контроля: Оформление входной группы

Требования к фото:

- Необходимо сделать фото всех входных дверей, на которых размещены режим работы и стикеры для входной группы.
- Фото нужно сделать как с внешней стороны двери, так и с внутренней.
- Если дверей в ОП нет, а режим работы и стикеры размещены на стене рядом со входом в ОП, сфотографируйте место их размещения.
- Снимок должен охватывать место размещения режима работы и стикеров на расстоянии 2-3 м., так, чтобы можно было оценить близлежащее пространство.

Пример, как правильно предоставлять фото по точке: 😊



Пример некорректного фото: 😞



Невозможно оценить точку контроля. Фотография темная, режимник и вставка в режимник не читается.

Точка контроля: общее фото зала

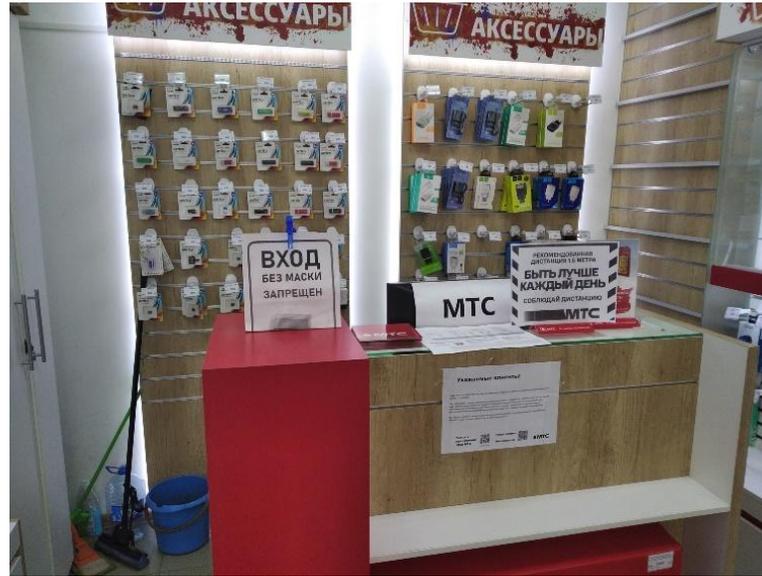
Требования к фото:

- Необходимо сделать ПАНОРАМНОЕ фото зала, начиная от входа в ОП и далее по часовой стрелке, вернувшись к начальной точке съёмки (стоять на месте и поворачиваться вокруг своей оси).
- Если ОП неправильной формы, панорамные фото необходимо сделать по удобному вам принципу, но также начиная от входа в ОП по часовой стрелке + несколько фотографий из разных углов ОП.
- Если ОП делит помещение с другой торговой точкой, необходимо сделать фото таким образом, чтобы захватить часть помещения другой торговой точки, чтобы при проверке можно было четко понять границы ОП.

Пример, как правильно предоставлять фото по точке: 😊



В зоне видимости клиентов не должны присутствовать личные вещи сотрудников (одежда, еда/напитки и пр.) или посторонние вещи (коробки, ведра, швабры и пр.) Примеры: 😞



Точка контроля: Операторская витрина

Требования к фото:

- Необходимо сделать фото операторской витрины (чтобы она полностью поместилась в кадр).

Пример, как правильно предоставлять фото по точке: 😊



Пример некорректного фото: 😞

