

Если ритейлер передает аналитику на аутсорс — как строить работу и как должна выглядеть отчетность подрядчика

У ритейлеров есть альтернативный вариант получения аналитики — использование услуг ситуационных центров по проведению аналитики в торговых точках. Приводим рекомендованные требования к аналитическим отчетам таких мониторинговых центров.

Требования к аналитическим отчетам по нарушению кассовой дисциплины

1. Аналитический отчет по нарушениям кассовой дисциплины в торговой точке, сдаваемый исполнителем, должен содержать не менее **35 нарушений** при проведении аналитики за календарный месяц и не менее **18 нарушений** при проведении аналитики за **2 календарные недели**.

Для торговых точек с одной кассой и низкой проходимостью (до 500 кассовых чеков продаж за смену) допускается количество нарушений в количестве 25 штук за календарный месяц и 13 штук за две календарные недели.

2. Перед проведением аналитики в торговой точке исполнитель предоставляет классификатор нарушений на согласование заказчику. Заказчик согласовывает классификатор и передает исполнителю согласованный классификатор для проведения аналитики.

Также возможен вариант, когда Заказчик передает Исполнителю свой классификатор нарушений кассовой дисциплины и тогда Исполнитель формирует отчет в рамках классификатора нарушений Заказчика — по типам нарушений и стилистике комментариев к нарушению.

Если в торговой точке встречается нарушение кассовой дисциплины, которого нет в классификаторе, то описание нарушения проводится в той же стилистике, в которой описаны нарушения в классификаторе Заказчика.

3. Все экономические нарушения и нарушения, связанные с ущербом Заказчику или обманом покупателя больше, чем на 200 рублей, подтверждаются записью видео нарушения с соответствующим порядковым номером в отчете.

Например: кассир пробивает в чек пакет майка 90*30, а по факту отдает покупателю бутылку водки Столичная стоимостью 205 рублей. Видео 3.

Видео подтверждения архивируются отдельным файлом и прикладываются к отчету нарушений. Чек с нарушением записывается полностью — от начала и до ухода покупателя.

4. Исполнителю перед проведением аналитики в торговой точке передаются внутренние должностные инструкции кассиров, регламенты работы магазина, инвентаризационные ведомости. Исполнитель обязан осуществлять проведение аналитики в соответствии с учетом регламентов Заказчика и специфики торговой деятельности объекта аналитики.



5. Обязательным является просмотр Исполнителем событий:

5.1. Событий, которые относятся к сторнированию товара:

- аннулирование чека,
- возврат товара,
- отмена товара в чеке,
- удаление товара в чеке.

5.2. Проверка дисконтных карт— нарушений, связанных с дисконтными картами:

- накоплениями бонусных баллов кассирами,
- частого использования одной карты кассиром (свыше 4 раз за смену),
- предоставления несанкционированных скидок.

5.3. Малые суммы чека за наличный/безналичный расчет.

6. Аналитический отчет должен содержать разные виды нарушений. Каждый вид нарушения фиксируется не более 5 случаев, систематические ошибки (6 и более случаев) снимаются таблицей в формате excel (с указанием кассира, времени чека, номера чека, суммы чека) без видео и фотофиксации. Таблица прикладывается к аналитическому отчету в виде приложения к нарушению.

Например: Кассир пробивает в чек баклажаны заниженным весом 0,006 кг. Неоднократное нарушение со стороны кассира. Приложение 1.

7. Аналитики Исполнителя должны разбираться в финансовых махинациях кассиров и обладать высокой профессиональной квалификацией, которая позволит быстро находить нарушения кассовой дисциплины.
8. Оплата Исполнителю за аналитические отчеты может проводиться по тарифной таблице, в которой указана более низкая стоимость за отчеты без экономических нарушений и более высокая стоимость за отчеты, содержащие экономические нарушения.
9. Фиксация нарушения должна содержать обязательную информацию:
- Дата и время нарушения.
 - Номер и сумма чека.
 - Учетная запись кассира, под которой совершено нарушение.
 - Номер кассы.

По возможности выделяется область на фото с нарушением, при необходимости выделяется строчка нарушения в чеке.

Если одной фотографии недостаточно для фиксации нарушения, то делается две или три фотофиксации нарушения с необходимой подписью: ФОТО1, ФОТО2.

В финансовых нарушениях с ущербом магазину/обсчетом покупателя в аналитическом отчете указываются суммы ущерба магазину.

10. Желательно наличие заполненных сводных таблиц по нарушениям с разбивкой по типам нарушений в разрезе учетных записей кассиров и сводного отчета по товарным потерям.
11. Аналитический отчет по нарушениям кассовой дисциплины сдается в течение 3-х рабочих дней, следующих за периодом аналитики.

Если у вас установлена система контроля кассовых операций **Set Prisma**, специалисты CSI могут провести аудит работы аналитиков и, если необходимо, выполнять аналитику магазинов на аутсорсе.

По всем вопросам
обращайтесь:
команда Set Prisma,
e-commerce@crystals.ru