

ИНСТРУКЦИЯ Проверяющего

Открытая проверка «Аудит корпоративного стиля отделений ВТБ»



ВТБ - крупный федеральный Банк с государственным участием, входящий в группу ВТБ. Группа ВТБ включает более 20 кредитных и финансовых компаний, работающих во всех основных сегментах финансового рынка. Второй по величине активов Банк страны и первый по размеру уставного капитала.

Сайт компании <http://www.vtb.ru/>

Задание - кратко

1. Проверку необходимо выполнять самостоятельно. Запрещается брать с собой кого-либо.
2. Вы можете выполнять неограниченное количество визитов в одном городе за одну волну.
3. **Аудитор не может посещать офис после аудита как тайный покупатель.**
4. **ОБЯЗАТЕЛЬНО** возьмите с собой паспорт.
5. Вы приходите в отделение ВТБ с целью открытой проверки.
6. Перед визитом с сайта <http://4serviceru.shopmetrics.com> распечатайте анкету, удостоверение и информационное письмо, возьмите их с собой на проверку (все необходимое найдете в Краткой информации к анкете). **Заполните бумажную версию анкеты в отделении Банка в процессе Аудита.**
7. Требования к внешнему виду: **аккуратная и презентабельная одежда**. Визиты могут выполнять **мужчины и женщины в возрасте от 25 до 55 лет**.
8. Визиты выполняются **самостоятельно и только в будние дни с 9 до 16 часов**.
9. Внимательно заполняйте ответы в печатной анкете!!! При выявлении нарушения стандартов **зафиксируйте нарушение на фото и отметьте его в печатной анкете!**
10. **Сделайте все обязательные артефакты иначе анкета не будет принята.**
11. Электронную версию Анкеты на сайте <http://4serviceru.shopmetrics.com> необходимо **заполнить в течение 12 часов после визита**. Если анкета не будет заполнена в течение 12 часов с момента выполнения визита, на усмотрение агентства: анкета удаляется или взимается штраф 50 рублей с оплаты за оценку за нарушение сроков допуска.

Пошаговая схема выполнения

Аудита

1. Перед входом в офис на аудиозапись надиктуйте **время входа и выхода из подразделения, наименование Банка, наименование/адрес подразделения Банка, дата (формат ДД/ММ/ГГГГ) и местное время проведения проверки**
2. Перед началом проверки необходимо предъявить службе охраны Банка или работнику Банка **информационное письмо, удостоверение и паспорт (оригинал)**
3. Вы можете провести проверку с руководителем либо самостоятельно.
4. Вам необходимо сделать минимум **15 фотографий**.
5. **Обязательно зафиксируйте все нарушения и несоответствия.**
6. **Размещение полиграфических материалов осуществляется согласно плануграмме.** Планограмма - документ, в котором детально описаны правила размещения плакатов, буклетов (печатное издание на одном листе для рекламной полиграфии), брошюр (небольшая книжка для рекламной полиграфии). **Перед началом проверки вам необходимо обязательно ознакомиться с инструкцией, анкетой, плануграммой**

(файл
сторон
короба



НОЙ
ННЫХ

Витринные коробка двусторонние – в каждый короб размещается по 2 значаковых плаката: различных отделен



Чтобы открыть файл с плануграммой нажмите на значок 2 раза

ВАЖНО! приоритетность плакатов выст

Плакаты смещать нельзя! **ВАЖНО!** В случае отсутствия какого либо буклета, размещается буклет следующего приоритета. Последующие буклеты не смещаются, т.е. два буклета будут повторяться (подробная информация в планеграмме).



Приоритетность для плакатов в оперзале.

Последовательность приоритетов для плакатов А1: самый большой - 1, самый маленький – 8. В зависимости от количества плакатодержателей в клиентской зоне плакаты размещаются по следующему принципу: если в офисе 8 плакатодержателей, то в них должно находиться 8 указанных плакатов. Если плакатодержателей больше, то в 9-й плакатодержатель ставится плакат с 1-м приоритетом и далее, пока все плакатодержатели не будут заполнены.

Клиентскую зону считать единой (не разделяется на подзоны, комнаты, арочки и стены, а также этажи, т.е. продолжаем размещение, используя все виды плакатов).

* Размещение по приоритетам начинается от входа в офис слева- направо (по часовой стрелке)

6. Размещение полиграфии партнеров банка по ипотеке возможно в офисе только в Зоне ипотеки.
7. Продукция ВТБ-Страхование «Привет, сосед» и другие материалы могут быть размещены на столах и строго за мониторами работников. То есть листовок не должно быть там, где клиент, например, пишет или заполняет документы в зале. В планеграмме это не указано, но разрешено их размещать на столах у операционистов строго за монитором. Буклеты и брошюры ВТБ-Страхование также могут быть размещены в стойках.
8. Обратите внимание на вывеску. Она должна быть устано



9. В офисе могут находиться объекты с прежним, неактуальным логотипом. Все объекты в офисе, на которых размещены логотипы/наклейки ВТБ24 или Банк Москвы необходимо



10. Фотографии в следующих зонах являются обязательными в каждом розничном сетевом подразделении в следующих зонах: внешний вид офиса, зона самообслуживания (терминалы и банкоматы), зона администратора зала (при наличии), зона ожидания, касса, переговорная комната (при наличии), внешний вид и рабочие места сотрудников.

12. **Дополнительные фотографии** необходимы в тех розничных сетевых подразделениях, где было выявлено **несоответствие стандартам содержания**. В этом случае необходимо сфотографировать каждое выявленное и указанное в анкете несоответствие. При этом фотография должна быть сделана в контексте, который позволяет понять, что за элемент и по какой причине сфотографирован.
13. После завершения проверки необходимо **ОБЯЗАТЕЛЬНО** подписать акт у директора/зам.директора или лица, замещающего его
14. **Требования к аудиозаписи**
 - Аудиозапись должна быть произведена в формате avi, mp3, mpeg4.
 - Аудиозапись должна хорошо прослушиваться (не должно быть посторонних звуков, «шуршаний», «треска», разговоров проверяющего на личные темы; голоса сотрудника и проверяющего должны быть четко слышны)
 - Аудиозапись должна быть непрерывной.

При проведении проверки запрещается:

1. Некорректное поведение по отношению к сотрудникам и клиентам Банка.
2. Посещать зоны, которые не предназначены для посещения клиентов.
3. Делать фотографии в кассе, выделенных зонах обслуживания состоятельных привилегированных клиентов, если в этот момент в данных зонах находится клиент. Необходимо дождаться ухода клиента и только после этого осуществлять проверку и производить фотосъемку;
4. Делать фотографии в момент, когда клиент пользуется банкоматом. Необходимо дождаться, когда клиент закончит операцию, отойдет от банкомата и только после этого осуществлять проверку и производить фотографирование
5. Просить клиентов покинуть зону, в которой в данный момент проводится проверка.

Артефакты

- ✓ **Аудиозапись визита** - полная с момента входа в отделение до момента выхода из него, должна быть четко слышна вся необходимая информация
- ✓ состояние территории вокруг отделения,
- ✓ состояние фасада здания (стены, внешние подоконники)
- ✓ вывеска ВТБ,
- ✓ входная зона (лестница, крыльцо, козырек над крыльцом),
- ✓ входная дверь,
- ✓ окна, вид с улицы (в т.ч. где размещены плакаты),
- ✓ зона самообслуживания (при наличии, где установлены банкоматы)
- ✓ зона администратора зала,
- ✓ зона ожидания клиентом,
- ✓ Касса,
- ✓ Переговорные,
- ✓ рабочие места и внешний вид сотрудников масс сегмента,
- ✓ рабочие места и внешний вид сотрудников привилегии,
- ✓ рабочие места и внешний вид сотрудников автобизнеса,
- ✓ рабочие места и внешний вид сотрудников ипотеки
- ✓ все нарушения
- ✓ все объекты с логотипами банков ВТБ24 и Банк Москвы
- ✓ Фото всех листов заполненной Анкеты



**ЖЕЛАЕМ ВАМ УСПЕШНОЙ
ПРОВЕРКИ!**