



**PANDA PROMO 2016**

**ТРЕНИНГ ПО  
ПРОДУКЦИИ  
NIVEA**

# С ЧЕГО ВСЕ НАЧИНАЛОСЬ?

**История Концерна началась в 1885 году,** более 130 лет назад в Гамбурге (Германия).

Фармацевт **Карл Пауль Байерсдорф** получил патент на изобретенный им **медицинский пластырь** и основал небольшое **фармацевтическое предприятие**, назвав его своей фамилией.

С 1911 года начинается история «Байерсдорф» как косметического гиганта.

**Первая устойчивая увлажняющая эмульсия на водно-масляной основе – эуцерит** (Eucerit - «прекрасный воск»).



На сегодняшний день крем NIVEA в синей жестяной банке является самым узнаваемым кремом.

Это символом самого надежного и качественного ухода за кожей.



**Карл Пауль  
Байерсдорф**

# Серии NIVEA, участвующие в акции



Уход за кожей лица



Гели для душа



Серия для мужчин



Дезодоранты



Уход за телом



Уход за волосами



## УХОД ЗА КОЖЕЙ ЛИЦА



# АССОРТИМЕНТ СРЕДСТВ ДЛЯ УХОДА ЗА КОЖЕЙ ЛИЦА NIVEA

## Основной уход



Уход за нормальной кожей



Уход за сухой и чувствительной кожей



Уход за проблемной кожей



Уход за кожей, склонной к жирности



Маски



NIVEA Care



Основной уход против морщин



Средства для очищения для всех типов кожи

## Антивозрастная программа



Q10 Plus

## Специальный уход



Pure&Natural



MAKE-UP EXPERT



BB cream



## NIVEA MAKE-UP EXPERT

Первая гамма средств,  
предлагающая полноценный  
уход за кожей при  
использовании макияжа

**94%**

**ИСПОЛЬЗУЮТ  
ДЕКОРАТИВНУЮ  
КОСМЕТИКУ**

# NIVEA СПЕЦИАЛЬНЫЙ УХОД: MAKE-UP EXPERT

на рынке масс-маркет нет продуктов, предлагающих специальный уход за кожей при использовании макияжа. Потенциал для бренда NIVEA!

ПОДГОТОВКА  
К МАКИЯЖУ



?

УХОД ЗА КОЖЕЙ



ИННОВАЦИЯ НА  
РЫНКЕ



# NIVEA СПЕЦИАЛЬНЫЙ УХОД: MAKE-UP EXPERT

Make-up Expert – это первая\* гамма средств, предлагающая полноценный уход за кожей при использовании макияжа



дневной крем для нормальной и комбинированной кожи



дневной крем для сухой и чувствительной кожи



крем вокруг глаз

## УХОД

Основное преимущество: увлажняющий крем-основа под макияж 2в1:

- 1) подготавливает кожу к моментальному нанесению макияжа, быстро впитываясь,
- 2) интенсивно увлажняет кожу на весь день и защищает ее от сухости

1 впитывается за минуту



мицелярная вода



ухаживающее средство для снятия макияжа с глаз



средство для снятия макияжа в душе

## ОЧИЩЕНИЕ

Инновация!

Первое средство для снятия макияжа  
в душе



- **1 ЭФФЕКТИВНО  
СМЫВАЕТ МАКИЯЖ С  
ЛИЦА И ГЛАЗ**
- **2 УВЛАЖНЯЕТ КОЖУ  
ВО ВРЕМЯ ОЧИЩЕНИЯ**

# Инновация Не оставляет следов под глазами – проверено потребителями!

- ✓ **100%** БЕЗ темных разводов под глазами
- ✓ **95%** сохраняет баланс увлажненности кожи
- ✓ **95%** не раздражает кожу

## СВОЙСТВА:

- ✓ Обволакивает частички туши
- ✓ Приятная ухаживающая текстура
- ✓ Высокая переносимость кожей
- ✓ Легко распределяется



# Покупка новинки будет идти дополнительно к очищающим средствам для лица

БАЗОВЫЕ

ПРОДВИНУТЫЕ

СМЫВАЕТ ГРЯЗЬ И ПЫЛЬ  
(не смывает макияж)



- **НЕ** подходят для области вокруг глаз
- **НЕ** предназначены для снятия макияжа
- Тщательно очищают кожу
- Разделены по типам кожи

СМЫВАЕТ ТОЛЬКО МАКИЯЖ



- Эффективно смывает макияж
- Лучшее решение против эффекта «глаз панды»
- Увлажняет кожу во время очищения, благодаря содержанию миндального масла
- Для всех типов кожи

Инновация!  
Первое средство для снятия  
макияжа с глаз укрепляющее  
ресницы



● **1** ЭФФЕКТИВНО  
УДАЛЯЕТ МАКИЯЖ  
ЛЮБОГО ТИПА

● **2** УХАЖИВАЕТ ЗА  
РЕСНИЦАМИ: МЕНЬШЕ  
РЕСНИЦ НА ВАТНОМ  
ДИСКЕ



**Новинка!**

## Тонизирующая Мицеллярная вода Make-up expert

**НОВИНКА**



**1**

**2 в 1: мицеллярное очищение и освежающий тоник**

**2**

**Эффективно удаляет макияж, включая водостойкую тушь**

**3**

**Кожа чистая и свежая даже после целого дня с макияжем**

**4**

**Подходит для всех типов кожи**

**5**

**Содержит касторовое масло и пантенол**

# Новинки NIVEA Make-up expert покрывают потребности в очищении кожи лица для 2 типов снятия макияжа



**БЕЗ ВОДЫ**



**С ВОДОЙ**



# ОСОБОЕ ОЧИЩЕНИЕ КОЖИ ВОКРУГ ГЛАЗ И РЕСНИЦ

НОВИНКА



Стойкий макияж

Ежедневный макияж

Нормальная кожа

Сухая и чувствительная кожа

СВОЙСТВА

Эффективно удаляет водостойкий макияж и заботится о нежной коже вокруг глаз

Эффективно удаляет даже водостойкий макияж без жирной пленки и укрепляет реснички

Нежно удаляет ежедневный нестойкий макияж, ухаживает за нежной кожей вокруг глаз

КОМПОНЕНТЫ

- Экстракт Василька оказывает успокаивающее и смягчающее действие

- Витамин С укрепляет ресницы, ухаживает за кожей вокруг глаз

- Провитамин B5 успокаивает кожу и предотвращает раздражение

# ОЧИЩЕНИЕ КОЖИ ОТ МАКИЯЖА

## НОВИНКИ



Стойкий макияж



Ежедневный макияж



Удаление макияжа с водой

Нормальная кожа

Сухая и чувствительная кожа

### СВОЙСТВА

Эффективное удаление макияжа и тонизирование кожи в одном продукте

Не имеет запаха, мгновенно удаляет макияж, не вредя эпидермису, не содержит парабенов

Первое средство для снятия макияжа в душе легко удаляет нестойкий макияж в душе и увлажняет кожу

### КОМПОНЕНТЫ

- **Касторовое масло** успокаивает кожу, борется с шелушением, неровностями, улучшает тонус
- **Пантенол** глубоко увлажняет

- **Витамин Е** –антиоксидант, защищает кожу
- **Миндальное масло** успокаивает
- **Пантенол** увлажняет

- **Миндальное масло** успокаивает, смягчает, увлажняет кожу

# ЛИНИЯ СРЕДСТВ MAKE-UP EXPERT УХОД

**1** впитывается  
за 1 минуту



**2 в 1 увлажняющий крем-флюид для нормальной и комбинированной кожи**

**ДВОЙНОЕ ДЕЙСТВИЕ**

**1** Подготавливает кожу к моментальному нанесению макияжа, впитываясь всего за 1 минуту

**2** Интенсивно увлажняет кожу на весь день и защищает ее от сухости под макияжем



**2 в 1 увлажняющий крем-флюид для сухой и чувствительной кожи**

**ЭФФЕКТИВНЫЕ ИНГРЕДИЕНТЫ**

Все продукты линии средств MAKE-UP EXPERT обогащены экстрактом лотоса. Он богат природными антиоксидантами, способствующим сохранению здоровья и молодости кожи.

Каждый продукт линии содержит дополнительный натуральный ингредиент, специально отобранный с учетом особенности кожи: Витамин Е, календула, масло виноградных косточек.



**Крем для чувствительной кожи вокруг глаз**



# СПЕЦИАЛЬНЫЙ УХОД ЗА КОЖЕЙ



## Ежедневный уход

Нормальная кожа

Сухая и чувствительная кожа

### СВОЙСТВА

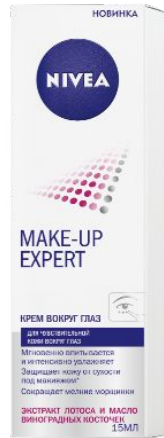
Крем-основа под макияж с легкой текстурой флюида готовит кожу к нанесению макияжа, впитывается за 1 минуту, защищает кожу и увлажняет на весь день

### КОМПОНЕНТЫ

- **Экстракт Лотоса** интенсивно увлажняет и смягчает
- **Витамин Е** улучшает защитные функции

- **Экстракт Лотоса** интенсивно увлажняет и смягчает
- **Экстракт календулы** успокаивает

# ОСОБЫЙ УХОД ЗА КОЖЕЙ ВОКРУГ ГЛАЗ



Крем для кожи вокруг глаз 25+



Крем для кожи вокруг глаз 40+

25+

40+

## СВОЙСТВА

Интенсивно увлажняет, защищает кожу вокруг глаз от сухости под макияжем, разглаживает морщинки

Заметно сокращает морщинки, борется с темными кругами под глазами

## КОМПОНЕНТЫ

- **Экстракт Лотоса** интенсивно увлажняет и смягчает
- **Масло виноградных косточек** защищает, разглаживает морщинки

- **Коэнзим Q10** способствует естественной выработке коллагена, гиалуроновой кислоты и эластина.
- **Креатин** - есть в каждой клетке нашей кожи, отвечает за упругость и эластичность кожи

# УНИВЕРСАЛЬНЫЙ И ДОСТУПНЫЙ УХОД ЗА КОЖЕЙ



Ежедневный уход для всех типов кожи

## СВОЙСТВА

Крем с легкой текстурой интенсивно увлажняет и питает кожу не оставляя жирного блеска.  
Продается в объеме 100 мл ( в 2 раза больше обычного крема) в удобной упаковке.

## КОМПОНЕНТЫ

- Масло Ши – глубоко питает, смягчает, быстро впитывается, защищает кожу от вредных воздействий окружающей среды



## ОСНОВНОЙ УХОД NIVEA

Предлагает широкий  
ассортимент продукции для  
всех типов кожи лица.

# NIVEA ОСНОВНОЙ УХОД

УХОД ДЛЯ НОРМАЛЬНОЙ КОЖИ



УХОД ДЛЯ СУХОЙ И ЧУВСТВИТЕЛЬНОЙ КОЖИ



УХОД ДЛЯ КОЖИ, СКЛОННОЙ К ЖИРНОСТИ



УХОД ДЛЯ ПРОБЛЕМНОЙ КОЖИ





# NIVEA ОСНОВНОЙ УХОД: ОЧИЩЕНИЕ КОЖИ

## Ежедневное очищение

400 мл



**Мицеллярная вода «Очищение 3-в-1»: новое слово в очищении кожи, объединяющее в себе удобство, эффективность и безопасность**

### □ *Что это?*

Название «Мицеллярная вода» берет начало от своего основного активного компонента — мицелл — маленьких капелек водных растворов сложных жирных кислот, которые эффективно удаляют загрязнения.

### □ *Как это работает?*

Мицеллы способны смывать даже самые мельчайшие частицы жира, что делает мицеллярную воду очень эффективным средством для снятия макияжа.

### □ *Как использовать?*

Использовать мицеллярную воду очень просто — достаточно нанести мицеллярную воду на ватный диск и протереть им поверхность лица.

### □ *В чем преимущество?*

Как и обычная вода, мицеллярная не имеет запаха, а попадая на кожу, мгновенно удаляет все загрязнения, не вредя эпидермису. Она не содержит парабенов, силиконов и отдушек, благодаря чему средство не требует смывания и подходит даже для чувствительного типа кожи.

# NIVEA ОСНОВНОЙ УХОД: ОЧИЩЕНИЕ КОЖИ

Ежедневное очищение

Мицеллярная вода 3в1 от NIVEA

## ОБЩИЕ ДЕЙСТВИЯ:

1. Удаление макияжа с лица и глаз
2. Очищение кожи лица
3. Увлажнение и уход

## ДОПОЛНИТЕЛЬНЫЕ ДЕЙСТВИЯ ПО ТИПАМ КОЖИ:



### СУХАЯ И ЧУВСТВИТЕЛЬНАЯ:

- Особо бережное очищение
  - Успокаивающее действие
- Масло виноградных косточек и Пантенол**

### НОРМАЛЬНАЯ И КОМБИНИРОВАННАЯ:

- Глубокое очищение
  - Освежающее действие
- Витамин Е**



# NIVEA СПЕЦИАЛЬНЫЙ УХОД

## Серия «Pure & natural»



## MAKE-UP EXPERT



## Линия «Идеальная кожа»



# NIVEA АНТИВОЗРАСТНОЙ УХОД: ЛИНИЯ СРЕДСТВ Q10 PLUS

3 шага к эффективному сокращению морщин



Дневной крем



Ночной крем



Крем для контуров глаз

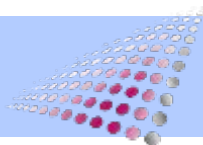


# ПОРЯДОК РЕКОМЕНДАЦИИ УХАЖИВАЮЩИХ СРЕДСТВ

ПОТРЕБНОСТЬ ПОКУПАТЕЛЯ

## БАЗОВЫЙ УХОД

1. Порекомендовать крем-основу под макияж make-up expert



1.2. Определить тип кожи и предложить подходящий крем



Для нормальной кожи



Для сухой кожи

1.3. Порекомендовать крем для глаз



2. Рассказать об ассортименте

BB крем



Ежедневный уход для каждого типа кожи



Базовый уход В 2 раза дешевле!



2.1 Порекомендовать ночной крем



2.3 Порекомендовать дополнительный уход



## АНТИВОЗРАСТНОЙ УХОД

1. Обозначить предложение Разный возраст - разный уход



30+



40+

2. Объяснить значимость ночного крема: Наиболее активно кожа работает ночью – восстановление и глубокое увлажнение



30+



40+

3. Коже вокруг глаз нужен особый уход



Крем Make-up Expert



4. Порекомендовать дополнительный уход



# ПОРЯДОК РЕКОМЕНДАЦИИ ОЧИЩАЮЩИХ СРЕДСТВ

## ПОТРЕБНОСТЬ ПОКУПАТЕЛЯ

### БАЗОВОЕ ОЧИЩЕНИЕ

1. Рассказать об ассортименте по форматам

в формате геля



в формате мусса



в формате молочка



Для проблемной кожи



1.2. Определить тип кожи и предложить подходящее очищение

1.3 Рассказать о необходимости тонизирования

1.4 Подобрать тоник по типу кожи



2. Предложить дополнительное еженедельное очищение кожи



### УДАЛЕНИЕ МАКИЯЖА

1. Рассказать о необходимости особого ухода за кожей вокруг глаз

1.1 Обозначить предложение



1.2 Порекомендовать продукт

2. Обозначить предложение универсальных средств

**выгодно**

Мицеллярная вода (400 мл)



**удаляет стойкий макияж**

Мицеллярная вода-тоник Make-up Expert



**для сухой кожи**

Средство для снятия макияжа в душе Make-up Expert



2.1 Подобрать одно из средств

2.2 Предложить дополнительное еженедельное очищение кожи





# СРЕДСТВА ПО УХОДУ ЗА ТЕЛОМ: АССОРТИМЕНТ

## ОСНОВНОЙ УХОД



Питательное  
молочко для  
тела



Нежное  
молочко для  
тела



Бальзам для  
тела SOS



Крем для тела  
SOS



Молочко для тела Совершенный  
уход

## СМЫВАЕМЫЕ КОНДИЦИОНЕРЫ ДЛЯ ТЕЛА



Смываемый  
кондиционер  
для тела  
"Питательный"



Смываемый  
кондиционер для  
тела  
"Увлажняющий"



Смываемый  
кондиционер для  
тела "Медовое  
Удовольствие"

## СРЕДСТВА ДЛЯ КОРРЕКЦИИ ФИГУРЫ



Лосьон для  
тела Q10

# Структура ассортимента женских гелей для душа после перезапуска

## ПОТРЕБНОСТЬ:

Интенсивный уход и забота о коже

## ПРИВЛЕЧЕНИЕ ПОТРЕБИТЕЛЯ:

- акцент на заботу в названии
- мягкая кремовая текстура



**НОВИНКА**

## ПОТРЕБНОСТЬ:

Уход за кожей + наслаждение в душе

## ПРИВЛЕЧЕНИЕ ПОТРЕБИТЕЛЯ:

- привлекательные текстуры: молочно-кремовая + крем-скраб
- заманчивые ингредиенты



## ПОТРЕБНОСТЬ:

Свежий уход

## ПРИВЛЕЧЕНИЕ ПОТРЕБИТЕЛЯ:

- акцент на свежесть в названии
- прозрачная упаковка и текстура



# ДЕЗОДОРАНТЫ ДЛЯ ЖЕНЩИН: АССОРТИМЕНТ

## ПРОТИВ ПЯТЕН

Невидимая защита B&W

Невид. защита



## ЭФФЕКТИВНОСТЬ

Анти Стресс



## УХОД

Эфф. пудры

Жемч. красота

Двойн. эффект

Защита и забота



НОВИНКА

## СВЕЖЕСТЬ

Природ. свежесть

Энергия свежести



Спрей  
10  
СКЮ

Ролик  
9  
СКЮ



НОВИНКА

Стик  
5  
СКЮ



НОВИНКА

# СРЕДСТВА ПО УХОДУ ЗА ВОЛОСАМИ

Участвуют только шампуни и кондиционеры(бальзамы)



Сияние  
и Забота



Объем  
и Забота



Сияние  
и Объем



Увлажнение  
и Забота



PURE & NATURAL



УНИВЕРСАЛЬНЫЙ  
ШАМПУНЬ +  
КОНДИЦИОНЕР



НОВИНКА!  
НАПРАВЛЕННОЕ  
ВОССТАНОВЛЕНИЕ И  
ЗАБОТА

# NIVEA MEN: АССОРТИМЕНТ

НОВИНКА

НОВИНКА



Пены для бритья

Гели для бритья

НОВИНКА

НОВИНКА



Бальзамы после бритья

Лосьоны, гели, кремы после бритья



НОВИНКА

Гели для умывания

Кремы для бритья

Средства для ухода за кожей



# ДЕЗОДОРАНТЫ ДЛЯ МУЖЧИН: АССОРТИМЕНТ

## ПРОТИВ ПЯТЕН

Невидимая защита  
B&W



## ЭФФЕКТИВНОСТЬ

Мощная  
защита

Сереб.  
защита

Анти  
Стресс



## СВЕЖЕСТЬ

Заряд  
свежести

Экстр.  
Свежесть

Заряд  
утра

Заряд  
молнии



НОВИНК  
А 2016



# АССОРТИМЕНТ МУЖСКИХ ГЕЛЕЙ ДЛЯ ДУША NIVEA 2015



Заряд чистоты,  
250 мл, 500 мл



Пробуждающий,  
250 мл



Ультра  
Очищающий, 250  
мл



Бодрящий  
Ментол, 250 мл

## Свежесть



Классический,  
250 мл



Сила угля, 250 мл



Экстремальная  
свежесть, 250 мл



Спорт, 250 мл



Энергия горной  
реки, 250 мл



Серебряная  
защита, 250 мл



Свежий уход,  
250 мл

НОВИНКА

## Свежесть с дополнительным эффектом

# СРЕДСТВА ПО УХОДУ ЗА ВОЛОСАМИ: АССОРТИМЕНТ



Шампунь для мужчин  
«Энергия и Сила»



Шампунь для мужчин  
«Экстремальная Свежесть»



Шампунь для мужчин  
«Заряд чистоты»



Шампунь для мужчин  
«Сила Угля»



Шампунь для мужчин от перхоти

# Работа с возражениями



Визуальные и речевые сигналы продавца должны сообщать покупателю максимальную **заинтересованность** в его мнении, каким бы абсурдным оно ни казалось.

**Присоединяться** к клиенту, **доброжелательно слушать и вникать в смысл сказанного**, чтобы увидеть подтекст сообщения – идеальная модель поведения продавца.

Обратная связь – точно уловить суть сообщения клиента.

Здесь помогут приемы активного слушания:

## **Прояснение.**

Покупатель: Мне не очень нравится этот крем (лосьон).

Консультант: Уточните, пожалуйста, что вы имеете в виду?

## **Повторение высказывания покупателя.**

Покупатель: Я считаю подобную цену необоснованной

Консультант: Вы считаете подобную цену необоснованной (абсолютно нейтрально, ожидая продолжения)?

П.: Да, ведь у компании X на похожие крема цены ниже

К.: Давайте рассмотрим оба варианта. И рассказать про наши преимущества

## **Перефразирование слов покупателя.**

П.: Я уже пробовала это средства вашей марки и мне не понравилось.

К.: Я так понимаю, опыт применения нашего средства был не совсем удачным? А что именно Вы пробовали? Предложить и подобрать подходящее средство.

## **Интерпретация.**

П.: Мне некогда.

К.: Правильно я Вас понимаю, что для покупки у Вас недостаточно времени? А сколько времени у Вас есть?

Рассказать о самом важном (новинки, акции).

# Работа с возражениями



## Конкретизация

сделать следующий шаг, сфокусироваться на деталях Именно этот этап во многом определяет, насколько грамотно удастся справиться с возражением клиента. Вариантов истолковать слова клиента превратно немало. Основные причины недопонимания: Клиент сам не до конца уяснил, что же его смущает, чего он хочет

Примеры уточняющих вопросов:

С чем вы сравниваете наши цены?

Какие свойства крема вы учитывали при выборе?

Почему вы не рассматривали нашу косметику для ухода за своей кожей?

Что для вас является гарантией качества?

Для чего вы хотите это использовать?

Продавцу важно заготовить не только вопросы, но и варианты ответов на них. Часто клиент не может дать четкий ответ, и появляется отличный шанс предложить заготовки, выигрышные для продавца.

П.: Я что-то сомневаюсь, что ваша косметика действительно сможет выполнять все функции, о которых вы рассказываете...

К.: Понимаю, а как вы узнаете, что перед вами — действительно то, что вам нужно? Давайте сравним.

П.: Я уже пользуюсь антивозрастной косметикой.

К.: Замечательно, я очень рад, что вы оказались настолько грамотным человеком. Давайте рассмотрим преимущества нашей антивозрастной линейки.

П.: У вас невыгодные цены и низкое качество.

К.: Если бы это было действительно так, наша фирма уже разорилась бы, а мы работаем сто лет, постоянно наращивая объемы. Знаете, почему? Потому что у нас выгодные цены и отличное европейское качество.

## Вариант интерпретации слов клиента в выгодном для продавца ракурсе.

П.: За те же деньги у другой марки я могу купить два крема, а у вас — один.

П.: Правильно я понимаю, что если бы мы предложили Вам второй крем за те же деньги, Вы бы купили крем марки Nivea? У нас есть новинка... У нас проходит акция... Сегодня мы дарим подарки при покупке...

# Работа с возражениями



## **Ссылка в прошлое. Опора на прошлый опыт клиента:**

П: Меня не интересуют ваши акции и подарки

К: Скажите, а у вас бывали случаи, когда вы упускали выгодное предложение и потом жалели об этом?

## **Ссылка в будущее Наоборот, погружение клиента в ситуацию будущего счастливого обладания продуктом:**

П: Меня не интересуют новинки, я пользуюсь одной и той же косметикой!

К: Как бы вы чувствовали себя, купив самый лучший крем (молочко)?

Легкий крем под макияж, который быстро впитывается- настоящее спасение во время утренней спешки, верно?

## **Ссылка на общепринятые нормы. Прием из серии «Все так делают»**

П.:Я уже и так купила дневной крем.

К.: Замечательно, тогда вы сможете расширить диапазон средств, купив, ночной крем и тоник как это делает большинство наших клиенток.

## **Завышение планки. Используется сравнение реалий клиента с более сложными случаями по озвученному параметру:**

П.: У меня маленькая зарплата, мне это не подойдет.

К.: Вы знаете, у моей знакомой тоже очень скромная зарплата, возможно, меньше вашей, и мы смогли найти оптимальное решение- подобрали ей экономичные новые средства большого объема. На какую сумму Вы рассчитываете?

## **А что могло бы вас убедить? Прием неожиданный для клиента, так как ему теперь приходится выступить в роли продавца, перечисляющего выгоды продукта**

П.: Для меня это неактуально (неинтересно)

К.: А что могло бы вас убедить в выгоде, актуальности предложения?

# Работа с возражениями



С какими еще возражениями Вы можете столкнуться:

- Я пользуюсь **другой фирмой** и не хочу ничего менять

*Наш аргумент:*

Косметологи советуют менять косметическую линию (марку), так как кожа привыкает к косметике и эффект ее действия снижается.

Возможно, косметика Nivea понравится Вам больше, благодаря удачному соотношению цены и качества

- Это слишком **дорого** для меня

*Наш аргумент:*

На какую сумму Вы рассчитываете? Мы сможем подобрать Вам качественные средства по доступной цене. Среди средств NIVEA есть универсальные кремы в упаковках большого объема по очень привлекательным ценам.

- Я покупала NIVEA и мне **не понравилось**

*Наш аргумент:*

Что Вы купали? Почему не понравилось? Мы можем подобрать Вам средства для Вашего типа кожи.



# Работа с возражениями



С какими возражениями Вы можете столкнуться:

- Я не доверяю «**дешевым**» кремам они не работают

*Наш аргумент:*

NIVEA предлагает качественную продукцию по оптимальной цене, все заводы Nivea расположены в Европе. Марка существует более 100 лет и отлично зарекомендовала себя во всем мире.

- Я спешу

*Наш аргумент:*

Подбор нужного средства займет пару минут. Чем обычно Вы пользуетесь?

- Я пользуюсь только натуральной косметикой

*Наш аргумент:*

Среди средств NIVEA есть линейка “Pure & Natural” , которая содержит 95% натуральных ингредиентов. В линейке есть средства для разных типов кожи, в том числе кремы и против морщин.

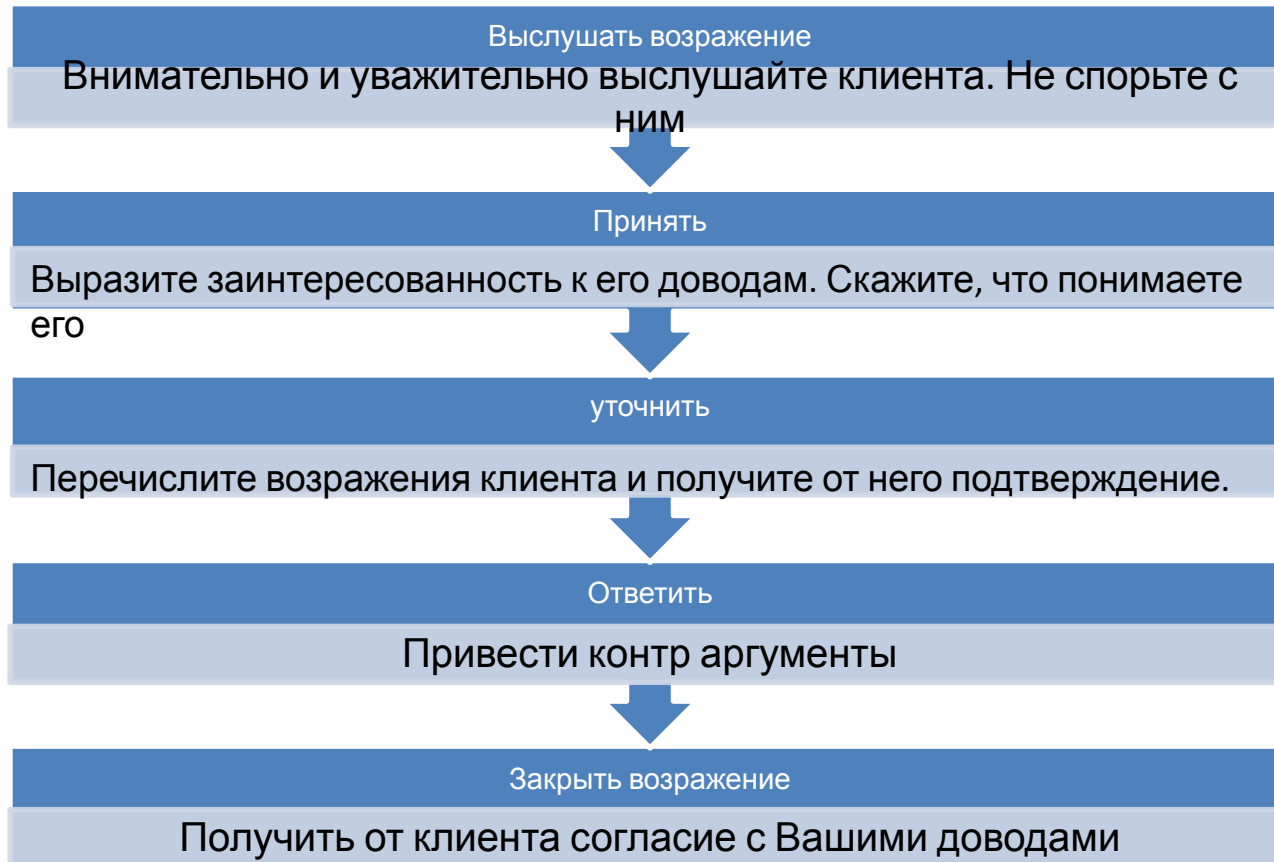
- Я не слышала про NIVEA

*Наш аргумент:*

Если Вы уделите мне время, я с удовольствием Вам про нее расскажу!

***Знание потребностей клиента – ключевой фактор успеха. Чем точнее определена цель, тем легче в нее попасть. Выяснив досконально потребности клиента, можно предложить специальные аргументы, против которых невозможно возражать. Обязательно проясняйте суть возражения. Например, почему человек считает, что это дорого, откуда сведения о плохом качестве, и т.д.***

# Работа с возражениями



# PANDA PROMO 2016



Период проведения проекта:

- **Период работы: АШАН** с 13 октября по 30 октября  
**Окей** с 21 октября по 06 ноября
- **Дни работы:** четверг – воскресенье\*.

**Время работы:** будни с 16:00 до 21:00

выходные с 12:00 до 17:00\*

\* Возможно изменение по времени работы, в зависимости от проходимости ТТ

# Механика проекта

## ПРОМО РЕЧЬ:

«Добрый день! Получайте подарки от NIVEA!

- Набор резинок для волос при покупке 1 средства Make-up Expert.
- Набор для умывания с щеткой при покупке 3-х любых женских или мужских средств, одно из которых Make-up Expert.»



# Механика проекта

- При покупке 1 средства по уходу за лицом **MAKE-UP EX** в подарок набор резинок для волос.
- При покупке 3х любых женских или мужских средств, из которых **MAKE-UP EXPERT** – в подарок набор для умывания с щеточкой



В акции участвуют линейки: Уход за лицом и телом, Гели для душа, Средства по уходу за волосами (**Шампуни и бальзамы**), Дезодоранты, вся мужская линейка NIVEA MEN.

Маски для лица, бальзамы, масла для губ в акции не участвуют.

Для получения подарка обязательно предъявление чека.



## ВНИМАНИЕ:

\* Кол-во подарков ограничено, один чек – один подарок. Каждый прибор продукт участвует в акции 1 раз.

\*\* Возможны изменения условий выдачи подарков.

\*\*\* Возможно введение дополнительной механики.





# Оформление рабочего места

В Торговом зале, около выкладки продукции NIVEA находится **первый промоутер**, который проводит консультацию по всему ассортименту продукции NIVEA участвующей в акции: Уход за лицом, Уход за телом, Гели для душа, Средства по уходу за волосами, Дезодоранты, вся мужская линейка NIVEA MEN. Маски для лица в акции не участвуют.

**Второй промоутер** находится за промо-столом, расположенным в закассовой зоне, громко анонсирует промо-акцию, выдает листовки и вручает подарки при предъявлении чека.

Запрещается оставлять промо-стол с подарками без персонала.

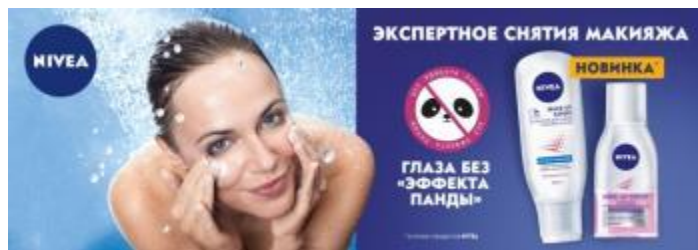
**Внимание:** в течение всего рабочего дня промоутер **НЕ** может уходить н



Шелфбанер  
для промо-стола



Шелфбанер для промо-стола, (если в ТТ нельзя размещать ролл ап)



Топпер для промо-стола

Листовка



Ролл ап

## Внешний вид персонала

- Чистая, выглаженная униформа (Платье и пиджак), уши панды + бейдж с левой стороны;
- Для промоутера в ТЗ – «пляжная» сумка!
- Классические черные туфли (свои) на маленьком каблучке (но не ниже 3 см) СТРОГО с закрытым носом, НЕ ШЛЕПАНЦЫ, не босоножки;
- Колготки телесного цвета;
- Обязательное использование дезодоранта;
- Волосы: чистые, ухоженные, «естественного» цвета, собранные в хвост/косичку/пучок, аккуратная стрижка. Резинка допускается только черного или темно синего цвета;
- Неяркий макияж и маникюр;
- Чистая кожа;
- Отсутствие пирсинга, татуировок, ярких массивных украшений.



# Обязанности персонала

## Обязанности промоутера в торговом зале:

- Привлечение покупателей;
- Анонс акции «Подарок за покупку» (промо-речь);
- Раздача листовок, саше (необходимо взять в промо сумку на весь рабочий день);
- Проведение консультации по продукции NIVEA;
- Ведение табеля учета рабочего времени (приход, уход, мотивированное отсутствие должны быть зафиксированы);
- Наличие листа аудитора для заполнения силами проверяющих;
- Ведение отчета по активным продажам;
- Соответствие требованиям к

## Обязанности промоутера в закассовой зоне:

- Привлечение покупателей;
- Анонс акции «Подарок за покупку»;
- Строгое соответствие требованиям к внешнему виду;
- Произнесение промо-речи;
- Выдача подарков участникам;
- Соблюдение порядка на рабочем месте / столе;
- Пересчет подарков до начала работы и в конце рабочего дня;
- Ведение отчётности (согласно механике акции);
- Ведение табеля учета рабочего времени (приход, уход должны быть зафиксированы).

# Отчетность

- Отчеты (бланк отчета консультанта) консультант предоставляет менеджеру отдела персонала в понедельник после каждой отработанной недели до 12.00 по московскому времени согласно утвержденным формам отчетности;
- Фотографии чеков и табелей предоставляются менеджеру агентства по требованию
- Оригиналы чеков и табелей сдаются после окончания акции



Красивых  
продаж!