



**ХРУТКА**

**Инструкция для персонала  
Дегустация готовых завтраков  
в сети «Перекресток»**

 **Перекресток**



# ХРУТКА

Часть I –  
Общая информация  
по проекту

**Клиент/производитель:** Nestlé

**Бренд:** Хрутка

**Агентство:** Diversity



**График работы:**

- Чт, Пт – 17:00-21:00
- Сб, Вс – 12:00-16:00

**Механика:**

- Проведение дегустаций готовых завтраков Хрутка, шоколадных шариков с/без молока,
- Консультация, мотивация к покупке готовых завтраков

**Цель:**

- Донести до потребителей информацию о продукте
- Мотивировать к покупке

**Целевая аудитория:**

- Женщины 25-45 с детьми 4-12 лет

**МОЖНО обращаться ТОЛЬКО ко взрослым. ЗАПРЕЩЕНО обращаться и передавать продукт детям, ТОЛЬКО ЧЕРЕЗ ВЗРОСЛЫХ!**

Информация о ЦА не сообщается покупателям. Промоутер делает акцент на ЦА. Если к промоутеру обращается покупатель не из ЦА, то промоутер ВСЕГДА проводит контакт и не отказывает в дегустации всем людям старше 16 лет. Нарушение этого правила является грубым нарушением инструкции.



**ХРУТКА**

**Часть II –  
Краткая информация  
по продукту**



# ХРУТКА® - узнаваемый бренд в готовых завтраках с большим потенциалом

Имиджевые характеристики,\* %

УДОБНЫЙ 55

ВКУСНЫЙ 48

ХОРОШО НАСЫЩАЕТ 42

ВЫЗЫВАЕТ ДОВЕРИЕ 37

ПОДХОДИТ ДЕТЯМ 36



знание **52%**

пенетрация **ТОП-3\***  
в готовых завтраках, в РФ  
без поддержки в медиа!

# НОВЫЙ ПРОДУКТ!

## ЛЮБИМЫЕ ШОКОЛАДНЫЕ ШАРИКИ!

44%



Шарики - самый востребованный формат

37%



Шоколад – самый любимый вкус

48%



Детский сегмент – самый крупный в России

# и НОВЫЙ ГЕРОЙ - УТЁНОК ХРУТКА

- весёлый, креативный, спортивный и любознательный утёнок.
- выбирает экологичный образ жизни и полезный завтрак.
- любит экспериментировать со вкусами и формами любимых хрустящих шариков, которые заряжают его питательной энергией на весь день. Это позволяет ему расти здоровым и умным утёнком, радуясь каждому новому дню.





# Атрибуты бренда

**ЦЕЛЬНЫЕ ЗЛАКИ  
ИНГРЕДИЕНТ №1**



Заряжает питательной энергией

**ШИРОКИЙ  
АССОРТИМЕНТ**



Для всей семьи

**РАЗУМНЫЙ  
ВЫБОР**



По справедливой и комфортной цене

**СЕМЕЙНЫЕ  
ЦЕННОСТИ**



Возможность потратить время на общение в кругу семьи, а не на приготовление завтрака



# Рациональные и эмоциональные преимущества



## РАЦИОНАЛЬНЫЕ

- Быстрый и здоровый завтрак, не требующий времени на приготовление
- Заряжает питательной энергией цельных злаков
- Предлагает разнообразие вкусов и форм по справедливой и комфортной цене



## ЭМОЦИОНАЛЬНЫЕ

- Уверенность в том, что вся семья начинает день наилучшим образом со здорового и питательного завтрака
- Дети могут завтракать полезно и весело, действительно получая удовольствие
- Возможность потратить время на общение в кругу семьи, а не на приготовление завтрака





# Тональность коммуникации

## **Веселая и радостная**

Мы радуемся жизни во всех ее проявлениях и любим как следует повеселиться.

## **Легкая**

Мы обожаем непринужденное общение, лёгкость и простоту

## **Дружелюбная**

Дружба – то, из чего состоит мир детства, поэтому мы обожаем дружить и это отражается во всем, чем мы занимаемся

## **Энергичная**

В нашем быстром мире важно всегда всё успевать, оставаться сильным и готовым к новым свершениям. Ведь позитивная энергия может менять мир к лучшему.

# Наша мама (целевая аудитория)

Заботливая мама.

Ей бы хотелось избежать утреннего стресса: не тратить много времени на готовку, не тратить усилия на кормление и уговаривание съесть полезный завтрак.

Мама **ХОЧЕТ** чувствовать себя супер мамой (family hero) и не испытывать чувство вины за испорченное настроение ребенка.

Она **ХОЧЕТ** чувствовать, что уделила ребенку утром достаточно внимания и накормила ребенка полезным и вкусным завтраком.

Мама **НЕ ХОЧЕТ** делать выбор между «полезно» и «вкусно».



# Бренд ХРУТКА® теперь зонтик!

## Готовые завтраки



Шоколадные и Дуо шарики



Подушечки



Луны



## Какао

## Вафли и шоколад



Алфавит

# Ассортимент шоколадных шариков «Хрутка» в сети «Перекрёсток»



**Хрутка® шоколадные шарики –**  
ГОТОВЫЙ ЗАВТРАК С ШОКОЛАДНЫМ ВКУСОМ С КАЛЬЦИЕМ  
И ЦЕЛЬНЫМИ ЗЛАКАМИ

**Хрутка® DUO –**  
ГОТОВЫЙ ЗАВТРАК С ВОЗДУШНЫМИ ШАРИКАМИ ДВУХ ЦВЕТОВ,  
КОТОРЫЙ ЛЕГКО ПРЕВРАТИТ УТРО В ВЕСЕЛУЮ ИГРУ



Хрутка®. Готовый шоколадный завтрак, обогащенный кальцием, коробка 350 г



Хрутка®. Готовый шоколадный завтрак, обогащенный кальцием, пакет 230 г



Хрутка®. Готовый шоколадный завтрак, обогащенный кальцием, пакет 650 г



Хрутка® DUO. Готовый шоколадный завтрак, обогащенный кальцием, коробка 350 г



Хрутка® DUO. Готовый шоколадный завтрак, обогащенный кальцием, пакет 230 г



Хрутка® DUO. Готовый шоколадный завтрак, обогащенный кальцием, пакет 650 г





**ХРУТКА**

**Часть III –  
Механика проекта  
и проморечь**



# Механика акции и график работы

## Дегустация готовых завтраков «Хрутка»:

**Место работы:** магазины сети «Перекресток»

**Кол-во персонала на точку:** 1 промоутер

**Место работы:** внутри магазина, в категории, в непосредственной близости от выкладки продукции.

Работа за стойкой.

**Недель работы:** 3 недели

**Дней работы в неделю:** 4 (чт - вс)

**Часов работы в день:** 4 часа

**СУПЕРВАЙЗЕР:** 1 стационарный



# Механика дегустации готовых завтраков «Хрутка»



На промо-стойке разложены все расходные материалы – **супервайзер**:

- Стоит дозатор с антисептиком, выложены салфетки, стоят ложки в стаканчике, выставлены стаканчики, размещен продукт лицевой стороной к покупателю, установлен тейбл-тент, стоит молоко.

Рядом с промо-стойкой расположена урна с одноразовым мешком с маркировкой «для использованной посуды» и урна с одноразовым мешком с маркировкой «для использованных СИЗ»

**Промоутер проводит дегустацию только в маске и одноразовых перчатках!**

*Сначала обязательно обрабатывает руки санитайзером, надевает перчатки, снова обрабатывает руки в перчатках санитайзером. Если вышел в туалет, то перчатки меняет обязательно, обрабатывает руки санитайзером, надевает новые перчатки, обрабатывает санитайзером.*

**На промо-стойке должно быть чисто. Все расходные материалы должны быть разложены аккуратно на промо-стойке.**

**Промоутер привлекает к дегустации, проводит дегустацию за стойкой, анонсирует продукцию и мотивирует к покупке.**

Промоутер заранее насыпает в пластиковый стаканчик порцию шоколадных шариков\*, зкрывает крышкой и выставляет на стойку. На стойке всегда расположено **не менее 4** стаканчиков с хлопьями (в зависимости от потока людей). **Промоутер обращается к родителям/взрослым с промо-речью**, далее уточняет как именно хочет покупатель продегустировать продукт (с молоком/без молока) и выдает стаканчик с хлопьями Хрутка + ложечку для дегустации.

\* Порция- 2 столовых ложки сух завтраков Хрутка+40 мл молока

После того, как покупатель продегустирует хлопья, промоутер уточняет у покупателя понравился ли продукт покупателю и показывает где расположен стенд с выкладкой продукции для свершения покупки.

В точке находится стационарный супервайзер, который отвечает за логистику оборудования и материалов, необходимых для дегустации, отчетность, а также контролирует работу промоутера.

# Выкладка на дегустации готовых завтраков



## □ На стойке

- Одноразовые стаканчики объёмом 100 мл и крышки
- Одноразовые ложки (чайная для дегустации, столовая для накладывания продукта);
- Салфетки (белые, не брендированные)
- Сухие завтраки «Хрутка» для дегустации с наклейкой «не для продажи»
- Сухие завтраки «Хрутка» для выкладки на стойке,
- Тейбл-тент с рекламной листовкой (с информацией о всех продуктах бренда Хрутка)
- Санитайзер

## □ Внутри стойки порядок!

- Урны для мусора с маркировкой «для использованной посуды» и «для использованных СИЗ»
- Мешки для мусора;
- Одноразовые перчатки,
- Молоко с наклейкой «не для продажи»
- ; **Промоутер проводит дегустацию только в маске и одноразовых перчатках!  
На промо-стойке должно быть чисто. Все расходные материалы должны быть разложены аккуратно на промо-стойке.**



*Запас молока, стаканчиков и других материалов – у супервайзера;  
НЕ складировать у стойки, супервайзер доносит по мере необходимости.*

# 1. Рекламные материалы



Промо-стойка для дегустации  
готовых завтраков



Тейбл-тент / Листовка для тейбл-тента для  
промостойки





Для работы промоутеры получают:

- Толстовку зеленого цвета с логотипом Перекресток;
- Кепку зеленого цвета с логотипом Перекресток;

Своя одежда персонала:

- Сменная обувь: чистые **черные** балетки/ботинки/туфли
- Черные/темно-синие джинсы

## 2. Промоформа для всех промоутеров и внешний вид



**Волосы у персонала должны быть убраны, чтобы не закрывать логотип на груди и не торчать из под кепки. Супервайзер контролирует внешний вид промоутера: отслеживает, чтобы футболка была чистой и выглаженной. При необходимости забирает футболку домой для стирки.**



## Требования к промоутерам:

- Девушки
- Возраст 18+
- Рост от 165-178
- Размер одежды 42-44
- Наличие медицинской книжки

# Внешний вид / профайл и требования к промоутеру

## Основные:

- Аккуратная прическа
- Чистые собранные волосы
- Без проблем кожи лица и рук
- Отсутствие яркого макияжа и лака для ногтей. Ногти короткие, чистые, не длинные
- Отсутствие бижутерии, украшений, пирсинга (кроме обручального кольца)
- Сменная обувь: чистые черные балетки/ботинки/туфли
- Одежда чистая, выглаженная, без пятен
- Умеют проактивно инициировать контакт с ЦА
- Коммуникабельные, инициативные, с хорошо поставленной речью

# Промотекст для дегустации готовых завтраков «Хрутка»



**МОЖНО** обращаться **ТОЛЬКО** ко взрослым. **ЗАПРЕЩЕНО** обращаться и передавать продукт детям, **ТОЛЬКО ЧЕРЕЗ ВЗРОСЛЫХ!**

*Промоутер:*

Добрый день! Предлагаю Вам попробовать новый готовый шоколадный завтрак Хрутка®. Это реальный помощник для родителей, потому что Вам не придется выбирать между вкусно и полезно!

Вкус шоколадных шариков понравится всей вашей семье, а в составе шариков цельные злаки и кальций, которые зарядят энергией и помогут развитию ваших детей. А ещё на приготовление готового завтрака Хрутка® нужна всего минутка!

Как бы вы хотели попробовать — с молоком или без?

**\*выдать порцию с молоком или без на дегустацию\***

Приятного аппетита!

*Нам очень ценно Ваше мнение.. Вам понравился вкус шоколадных шариков?*

**Если покупатель задает вопрос, на который промоутер не может ответить или спрашивает про Nesquik:** за дополнительной информацией рекомендуем Вам обратиться по телефону горячей линии 8-800-200-7-200



# Вопросы и возражения (дегустация готовых завтраков «Хрутка»)



№	Вопрос	Ответ
1	С какого возраста можно давать детям готовые завтраки бренда «Хрутка»?	Готовые завтраки бренда «Хрутка» можно давать детям с 3х лет, рекомендуемая норма – 30 гр в день.
2	Какой состав у завтраков?	Давайте посмотрим вместе! С данной информацией, вы сможете ознакомиться на пачке вот здесь ( промоутер показывает на пачке)
3	Это продукт только для детей?	Давайте посмотрим вместе! Данный продукт подходит как детям, так и взрослым. Порадуйте себя и своего ребенка вкусным и полезным завтраком!
4	Какое количество калорий в 100гр продукта?	Давайте посмотрим вместе! С данной информацией, вы сможете ознакомиться на пачке вот здесь ( промоутер показывает на пачке)
5	Кто является производителем бренда «Хрутка»?	Производителем является компания Nestle
6	Чем отличаются шарики бренда «Хрутка» от других производителей?	«Хрутка» - это хрустящий готовый завтрак с шоколадным вкусом. В составе шариков цельные злаки и кальций, которые зарядят энергией и помогут развитию ваших детей.
7	Вкус шариков Хрутка похож на вкус шариков Несквик, почему?	Это разные продукты, но мы рады, что вам понравился вкус шоколадных шариков Хрутка. «Хрутка» - это новый готовый завтрак с шоколадным вкусом. В составе шариков цельные злаки и кальций, которые зарядят энергией и помогут развитию ваших детей.
8	Шарики Хрутка это тот же самый продукт, который раньше назывался Несквик?	Нет, это разные продукты. «Хрутка» - это новый готовый завтрак с шоколадным вкусом. В составе шариков цельные злаки и кальций, которые зарядят энергией и помогут развитию ваших детей.

**ВАЖНО (если вдруг будет такой вопрос): ДЕГУСТАЦИИ ОРГАНИЗОВАЛА СЕТЬ «ПЕРЕКРЕСТОК» НИКАКИХ ССЫЛОК НА КОМПАНИЮ «НЕСТЛЕ» БЫТЬ НЕ ДОЛЖНО!**

# Вопросы и возражения (дегустация готовых завтраков «Хрутка»)



№	Вопрос	Ответ
1	Где найти телефон горячей линии?	Телефон горячей линии есть на упаковке на боковой части пачек: коробка / пакет.



Телефон горячей линии 8-800-200-7-200

# Работа с нестандартными ситуациями:



Общение с потребителями, которые НЕ входят в целевую аудиторию, с назойливыми людьми:

- Извините, но я могу ответить на вопросы, связанные только по продукции бренда «Хрутка».
- Если у вас есть дополнительные вопросы, пожалуйста, обращайтесь на Горячую Линию:  
8 – 800 – 200 – 7 – 200

Вопросы, не вызванные интересом к акции, покупке (личного характера, о зарплате, об Агентстве и т.д.):

- Извините, но я могу ответить на вопросы, связанные только с продукцией бренда «Хрутка».
- Извините, но я не компетентна ответить на Ваш вопрос.

Общение с теми, кто негативно относится к Вашему виду деятельности:

- Извините. У большинства другое мнение. Надеюсь, что и Вы измените свое отношение.

Общение с теми, кто желает вступить в конфликт:

- Игнорировать вопросы, стараться избегать общения, покинуть место конфликта. При необходимости пригласить супервайзера или охранника.

Если потребитель не является частью ЦА и сам подходит с целью коммуникации о промо-акции

- Ни в коем случае не отказывать ему/ей, а полностью проработать промо-контакт





**ХРУТКА**

**Часть IV –  
Требования к работе  
промо персонала,  
обязанности промоутеров**

# ОБЯЗАННОСТИ ПРОМОУТЕРА



1. На протяжении всего рабочего дня промоутеры должны сохранять такт и доброжелательность по отношению к посетителям ТТ (не важно, принадлежит человек к целевой аудитории или нет) и **улыбаться при каждом контакте**;
2. Промоутеры обязаны проявлять **активность на рабочем месте** в течение всего рабочего дня, постоянно осуществляя контакты с целевой аудиторией, информируя о продуктах;
3. О необходимости замены по уважительной причине промоутер обязан предупредить координатора не менее чем за 3 рабочих дня.
4. В случае возникновения непредвиденных проблем о случившемся необходимо сообщить координатору незамедлительно;
5. Промоутеры должны хорошо представлять себе продукт, который они промоутируют, и знать всю основную информацию о нем, чтобы ответить на любой вопрос потребителя;
6. Промоутер должен быть в ТТ не позднее, чем за 40 минут до начала акции, переодеться в форму акции;
7. Промоутер обязан заполнять ежедневный отчет по окончании рабочего дня и сдавать супервайзеру;
8. Промо персонал не имеет права присваивать любой промо материал;
9. На рабочем месте, а также всё время, пока промоутер одет в униформу, и всё время проведения акции запрещается курить, распивать любые напитки, есть, жевать жвачку, слушать музыку, допускать изменения в униформе, отсутствовать без уважительной причины на рабочем месте, вести себя бестактно;

# ОБЯЗАННОСТИ ПРОМОУТЕРА



10. Запрещено пользоваться мобильным телефоном, планшетом или любым гаджетом;
11. Промоутер должен при себе иметь в достаточном кол-ве бланки для аудита на случай, если ТТ посетит аудитор от стороннего агентства с проверкой.
12. Вне рабочего места промоутеру запрещается использовать униформу и её элементы в личных и иных целях;
13. В случае возникновения любых непредвиденных ситуаций, промоутер должен сообщать об этом супервайзеру, или, в случае крайней необходимости, менеджеру проекта
14. **Важно!** Промоутер несет материальную ответственность за выданную ему форму и рекламный реквизит.

Во время перерыва супервайзер следит за промостойкой и информирует подходящих покупателей, что акция начнется через 5 минут.

Промоутерам запрещено оставлять любые промо-материалы без присмотра.



# ОБЯЗАННОСТИ СУПЕРВАЙЗЕРА



1. Супервайзер обязан контролировать работу промоутеров, и находится стационарно рядом с промоутером;
2. Супервайзер в начале работы при ОТСУТСТВИИ продукта на полке/в магазине – сразу сообщает об этом координатору, отмечает эту информацию в отчете. Далее принимается решение о целесообразности работы в условиях отсутствия продукта.
3. Супервайзер обязан урегулировать любые конфликтные ситуации с администрацией точек, охраной при необходимости, сразу проинформировать менеджера проекта;
4. Супервайзер обязан при себе иметь в достаточном кол-ве бланки для аудита.
5. Супервайзер обязан каждую неделю предоставлять отчеты / фотоотчеты по проекту в специальных отчетных формах;
6. В фотоотчет супервайзера также входит фиксирование любого контакта с потребителем;
7. В обязанности супервайзера входит логистика промо оборудования в дни акции, установка промо-стойки **и выкладка всех расходных материалов** и пополнение запасов семплов/продукта у промоутеров.
8. В обязанности супервайзера входит следить за чистотой вокруг зоны и выносить мусор;

# ОБЯЗАННОСТИ СУПЕРВАЙЗЕРА



8. Супервайзер обязан следить за наличием товара на полках выкладки.
9. В отчетность супервайзер обязан заносить верное количество контактов (при аудиторской проверке, аудитор считает количество контактов, при большой разнице, на супервайзера накладывается штраф).
10. Супервайзер несет материальную ответственность за продукт, и прочие промо-материалы.
11. Супервайзер на рабочем месте должен находиться в опрятном внешнем виде.
12. В течение рабочего времени промо персоналу полагаются санитарные перерывы:

Кол-во часов работы на проекте	Кол-во и длительность перерывов (промоутеры ходят на перерыв по очереди)
17:00-21:00 – 4 часа	Время перерывов: 19:00-19:10;
12:00-16:00 - 4 часа	Время перерывов: 14:00-14:10;



**ХРУТКА**

**СПАСИБО!**