



Тренинг по промо-акции
Nivea
«Подарок за покупку»

Цели и задачи Акции, ЦА

Цели и задачи Акции:

- Увеличение продаж категорий, принимающих участие в акции
- Поддержка и анонс национального промо в точках продаж
- Увеличение лояльности покупателя к продукции
- Привлечь внимание к бренду Nivea

Целевая аудитория:

- 18-55+ лет, девушки, студентки , женщины с детьми и семьей
- Доход: В,С
- Стильная, активная, увлекающаяся, открыта к выбору своего бренда.





Информация по проекту

Период проведения*

Дни и время работы**

16 марта 10.00 - 12.00

Суббота, 15.00 - 20.00

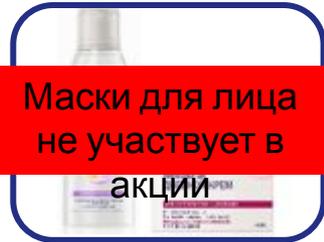
Февраль, Пятница, Воскресенье

* возможно изменение периода проведения, в зависимости от торговой точки
** возможно изменение по времени работы, в зависимости от проходимости в торговой точке

Бренд NIVEA



Уход за телом



Маски для лица
не участвует в
акции

Уход за кожей лица



Гели для душа



Не участвует в
акции

Серия для мужчин



Не участвует в
акции

Мыло



Не участвует в
акции

Уход за руками



Интимная гигиена



Универсальные крема



Дезодоранты



Солнцезащитные
средства



Бальзам для
губ не
участвует в
акции

Уход за губами



Не участвует в
акции

Уход за детской кожей



Уход за волосами



Средства для укладки
волос

Подарок за 2 продукта

При покупке двух продуктов женской категории покупатель получает набор резинок для волос



Подарок за 3 продукта

При покупке трех продуктов женской категории покупатель получает керамическую кружку



В акции принимает участие любой продукт женской категории
При консультации стимулируем к покупке более дорогих товаров.

NIVEA

Механика работы в Гипермаркетах АШАН, ЛЕНТА, МАГНИТ («Black&White»)

1 Купи дезодорант NIVEA Black&White

2 с 1 марта по 30 апреля зарегистрируй покупку на www.nivea.ru

3 ПОЛУЧИ
гарантированный приз
– сертификат 500 руб.
в интернет-магазин
LaModa

ВЫИГРАЙ
сертификат на
10 000 руб. на
покупки LaModa

**ЗАБОТЬСЯ
ОБ ОДЕЖДЕ
И ПОЛУЧАЙ ПРИЗЫ**
Покупай дезодоранты NIVEA
«Невидимая защита
для черного и белого»

ПОЛУЧИ
сертификат на скидку
500 РУБ.
от интернет-магазина
lamoda

ВЫИГРАЙ
сертификат на сумму
10000 РУБ.

Срок регистрации покупок: с 01.03.2016 по 30.04.2016. Узнай подробности на NIVEA.ru.
*Первые 50000 участников, зарегистрировавших покупку. Скидка действует при оформлении заказа на сумму от 2500 руб. на сайте www.lamoda.ru и распространяется на все товары в заказе. Несколько сертификатов на скидку не суммируются. Срок активации промо-кода: с 01.03.2016 по 31.08.2016. ** Всего 5 сертификатов. Количество призов ограничено. Полные правила, информацию об организаторе акции, количестве призов, сроках, месте и порядке их получения можно получить на сайте www.nivea.ru. Сроки проведения акции с 01.03.2016 по 30.06.2016.

В акции принимает участие любой дезодорант «Black & White»

Новый дезодорант Невидимая Защита для черного и белого от NIVEA специально разработан, чтобы **предотвратить** появление белых следов на черном и **сократить** образование желтых пятен на белом.

Соли алюминия в новой формуле растворяются в водной эмульсии и покрыты защитными маслами, которые делают белые соли невидимыми на черном.

Формула также содержит технологию защиты текстиля, что не дает активным веществам антиперспиранта и поту въедаться в одежду, и значительно сокращает появление желтых пятен на белом. Поэтому **черное остается черным, а белое остается белым надолго.**

Как это работает:

- не оставляет белых следов на черной одежде
- предотвращает появление желтых пятен на белой
- эффективная защита в течение 48 часов
- не содержит спирт и красителей
- дерматологически протестировано

Промоутер работает в торговом зале, около выкладки дезодорантов. Проводит демонстрацию и спреинг дезодоранта Black & White



Часто задаваемые вопросы:

Какой ингредиент в составе дезодоранта является причиной появления пятен и следов от дезодоранта на одежде?

Белые следы от дезодоранта появляются на одежде в основном из-за активных антиперспирирующих ингредиентов — солей алюминия. Эти активные компоненты представляют собой порошкообразные вещества, растворимые в воде. В формулах, не содержащих воды, таких как большинство спреев-аэрозолей, они присутствуют в виде порошка и поэтому быстро становятся видны на коже и на темной одежде.

Что является причиной появления желтых пятен на белом?

В образовании этих пятен играют роль несколько факторов: активные антиперспирирующие ингредиенты, работа сальных желез и пот, которые впитываются в ткань. Затем под воздействием воды и стирального порошка происходит химическая реакция, в результате которой и появляются желтые пятна

Какие виды тканей особенно подвержены появлению желтых пятен?

Хлопок, поскольку влажные волокна хлопка обладают свойством притягивать и связывать инородные вещества.

Что можно сделать с появившимися желтыми пятнами?

Лимонная или уксусная кислота может осветлить пятна, а иногда и вовсе их устранить.

Как часто можно использовать этот продукт?

Новый дезодорант НЕВИДИМАЯ ЗАЩИТА для черного и белого от NIVEA можно использовать так же часто, как и обычный дезодорант-антиперспирант.

Вызывает ли данный продукт большее раздражение, чем традиционные дезодоранты?

Нет, как и все новые средства, дезодорант НЕВИДИМАЯ ЗАЩИТА для черного и белого от NIVEA был тщательно протестирован на эффективность и сочетаемость с кожей до запуска в продажу.

Проведенные исследования показали, что дезодорант НЕВИДИМАЯ ЗАЩИТА для черного и белого

Подарок за 2 продукта

При покупке двух продуктов женской категории покупатель получает набор резинок для волос



Подарок за 3 продукта

При покупке трех продуктов женской категории покупатель получает керамическую кружку



В акции принимает участие любой продукт женской категории

При консультации стимулируем к покупке более дорогих товаров.

Промоутер по механике «Мишки»



Промосумка для
листовок и
образцов подарков

Платье и пиджак



Промо значок – крепится на
левую сторону платья или
пиджака

Промоутер по механике «Black & White»



Платье черно-
белое



Промо значок – крепится
на левую сторону платья

Промоутер по в закассовой зоне



Платье / Платье
+ пиджак



Промо значок – крепится на
левую сторону платья или
пиджака

Важно: Внешний вид будет проверяться. Обязательны все элементы

промо формы

1 Промоутер в торговом зале:

«Добрый день! Примите участие в акции от Nivea « Подарок за покупку»!

При покупке 2 товаров Nivea женской категории Вы получаете набор резинок для волос, при покупке 3 товаров Nivea женской категории вы получаете керамическую кружку »

2 Промоутер в торговом зале:

«Добрый день! Примите участие в акции от Nivea ! Купите любой дезодорант Nivea Black&White, зарегистрируйте покупку на сайте www.nivea.ru, получите гарантированный приз – сертификат на сумму 500 рублей в интернет магазине LaModa, а так же возможность выиграть сертификат на сумму 10000 рублей на покупки в LaModa”

Промоутер в закассовой зоне

«Добрый день! Спасибо, что выбрали продукцию компании Nivea. Позвольте мне переписать номер вашего чека и отметить купленный продукт. Пожалуйста, вот ваш подарок. Всего доброго, до свидания!»



Промоутер в торговом зале:

«Добрый день! Примите участие в акции от Nivea « Подарок за покупку»!
При покупке 2 товаров Nivea женской категории Вы получаете набор резинок для волос, при покупке 3 товаров Nivea женской категории вы получаете керамическую кружку »

Промоутер в закассовой зоне

«Добрый день! Спасибо, что выбрали продукцию компании Nivea. Позвольте мне переписать номер вашего чека и отметить купленный продукт. Пожалуйста, вот ваш подарок. Всего доброго, до свидания!»



Принцип работы промоутеров

- Промоутер всегда энергичен, активен и позитивен.
- Дисциплина неотделима от работы Промоутера. Дисциплина – это жесткое соблюдение того, что прописано в инструкции.
- Необходимо всегда быть благожелательным по отношению к потребителю.
- Соблюдение инструкций и исполнительность.
- В случае агрессивного поведения покупателей или участников акции в адрес Промоутера, Промоутер ни в коем случае не проявляет грубость и агрессию, а старается спокойно ответить на вопросы, в конфликтных ситуациях обращается к супервайзеру или менеджеру проекта.
- Промоутер обязан знать всю предоставляемую информацию по акции и уметь отвечать на все вопросы со стороны участников.



Промоутер в торговом зале



Требования:

- Возраст 18+
- Рост 170+
- Приятная внешность
- Девушки приятной внешности
- Наличие медицинской книжки

Обязанности:

- Общается с покупателями
- Рассказывает об акции
- Стимулирует к участию к покупке
- Выдает листовку с информацией об акции

Промоутер 2 в торговом зале



Требования:

- Возраст 18+
- Рост 170+
- Приятная внешность
- Девушки приятной внешности
- Наличие медицинской книжки

Обязанности:

- Общается с покупателями
- Рассказывает об акции
- Демонстрирует дезодоранты «Black&White» (проводит спреинг)
- Стимулирует к участию к покупке
- Выдает листовку с информацией об акции

Промоутер, который выдает подарки



Требования:

- Возраст 18+
- Рост 170+
- Приятная внешность
- Девушки приятной внешности
- Наличие медицинской книжки

Обязанности:

- Благодарит покупателя за покупку
- Отмечает в отчете за какие продукты выдает покупателю подарок
- Выдает подарок покупателю
- Заполняет отчет по выданным подаркам
- Передает отчет супервайзеру

Супервайзер



Требования:

- Личный автомобиль
- Навыки менеджера и тренера

Обязанности:

- Обеспечивает наличие промо-материалов, доступ к месту работы
- Отвечает за все вопросы во время работы
- Контролирует работу персонала
- Заполняет отчетность

Промоутер в торговом зале

**Требования:**

- Возраст 18+
- Рост 170+
- Приятная внешность
- Девушки приятной внешности
- Наличие медицинской книжки

Обязанности:

- Общается с покупателями
- Рассказывает об акции
- Стимулирует к участию к покупке
- Выдает листовку с информацией об акции

Промоутер, который выдает подарки

**Требования:**

- Возраст 18+
- Рост 170+
- Приятная внешность
- Девушки приятной внешности
- Наличие медицинской книжки

Обязанности:

- Благодарит покупателя за покупку
- Отмечает в отчете за какие продукты выдает покупателю подарок
- Выдает подарок покупателю
- Заполняет отчет по выданным подаркам
- Передает отчет супервайзеру

Супервайзер

**Требования:**

- Личный автомобиль
- Навыки менеджера и тренера

Обязанности:

- Обеспечивает наличие промо-материалов, доступ к месту работы
- Отвечает за все вопросы во время работы
- Контролирует работу персонала
- Заполняет отчетность

Рабочий день промо-команды будни

	12:30 — 14:30	14:30 — 15:00	15:00 — 20:00	20:00 — 20:30
Промоутер/промоутеры в торговом зале 		<ul style="list-style-type: none"> • Прибытие на место работы • Переодевание, подготовка к работе • Информирование супервайзера о присутствии на рабочем месте, о начале работы • Начало работы 	<ul style="list-style-type: none"> • Общение с ЦА • Рассказ об акции • Стимулирование к продаже • Выдача листовок с информацией про акцию 	<ul style="list-style-type: none"> • Сбор остатков материалов • Сдача материалов администрации магазина • Предоставление отчета супервайзеру • Завершение работы
Промоутер, который выдает подарки 		<ul style="list-style-type: none"> • Прибытие на место работы • Переодевание, Подготовка к работе • Информирование супервайзера о присутствии на рабочем месте, о начале работы • Начало работы 	<ul style="list-style-type: none"> • Общение с ЦА • Заполнение отчета • Выдача подарков • Выдача листовок с информацией про акцию 	
Супервайзер 	<ul style="list-style-type: none"> • Забор материалов в агентстве • Прибытие на место работы • Приветствие администрации, подтверждение разрешения на работу • Отгрузка материалов (Подарки, POS материалы, стойка) • Оценка траффика 	<ul style="list-style-type: none"> • Передача необходимых материалов команде • Получение статуса от всех промоутеров о присутствии на рабочем месте, о старте работы 	<ul style="list-style-type: none"> • Ведение отчетности • Контроль работы персонала • Обеспечение команды промо-материалами • Фотоотчет о работе персонала в Торговой точке 	<ul style="list-style-type: none"> • Контроль окончания работы промо персонала • Забор оборудования • Сбор отчетов за день • Завершение работы

Рабочий день промо-команды выходные

	11:30 — 13:30	13:30 — 14:00	14:00 — 19:00	19:00 — 20:00	20:00:23:00
Промоутер/промоутеры в торговом зале 		<ul style="list-style-type: none"> • Прибытие на место работы • Переодевание, подготовка к работе • Информирование супервайзера о присутствии на рабочем месте, о начале работы • Начало работы 	<ul style="list-style-type: none"> • Общение с ЦА • Рассказ об акции • Стимулирование к продаже • Выдача листовок с информацией про акцию 	<ul style="list-style-type: none"> • Сбор остатков материалов • Сдача материалов администрации магазина • Завершение работы • Сдача отчета супервайзеру 	
Промоутер, 		<ul style="list-style-type: none"> • Прибытие на место работы • Переодевание, подготовка к работе • Информирование супервайзера о присутствии на рабочем месте, о начале работы • Начало работы 	<ul style="list-style-type: none"> • Общение с ЦА • Заполнение отчета • Выдача подарков • Выдача листовок с информацией про акцию 		
Супервайзер 	<ul style="list-style-type: none"> • Забор материалов в агентстве • Прибытие на место работы • Приветствие администрации, подтверждение разрешения на работу • Отгрузка материалов (Подарки, POS материалы, стойка) • Оценка траффика 	<ul style="list-style-type: none"> • Передача необходимых материалов команде • Получение статуса от всех промоутеров о присутствии на рабочем месте, о старте работы 	<ul style="list-style-type: none"> • Ведение отчетности • Контроль работы персонала • Обеспечение команды промо-материалами • Фотоотчет о работе персонала в Торговой точке 	<ul style="list-style-type: none"> • Контроль окончания работы промо персонала • Завершение работы 	<ul style="list-style-type: none"> • Получение отчетов от промоутеров • Сбор материалов • Сдача отчетов координатору проектора в городе

1. Знакомство



Промоутер в ненавязчивой манере рассказывает покупателям из ЦА про акцию, выдает листовку, стимулирует к продаже

2. Заполнение отчета



Промоутер в закассовой зоне (за стойкой) заполняет отчет, отмечает какой товар был куплен

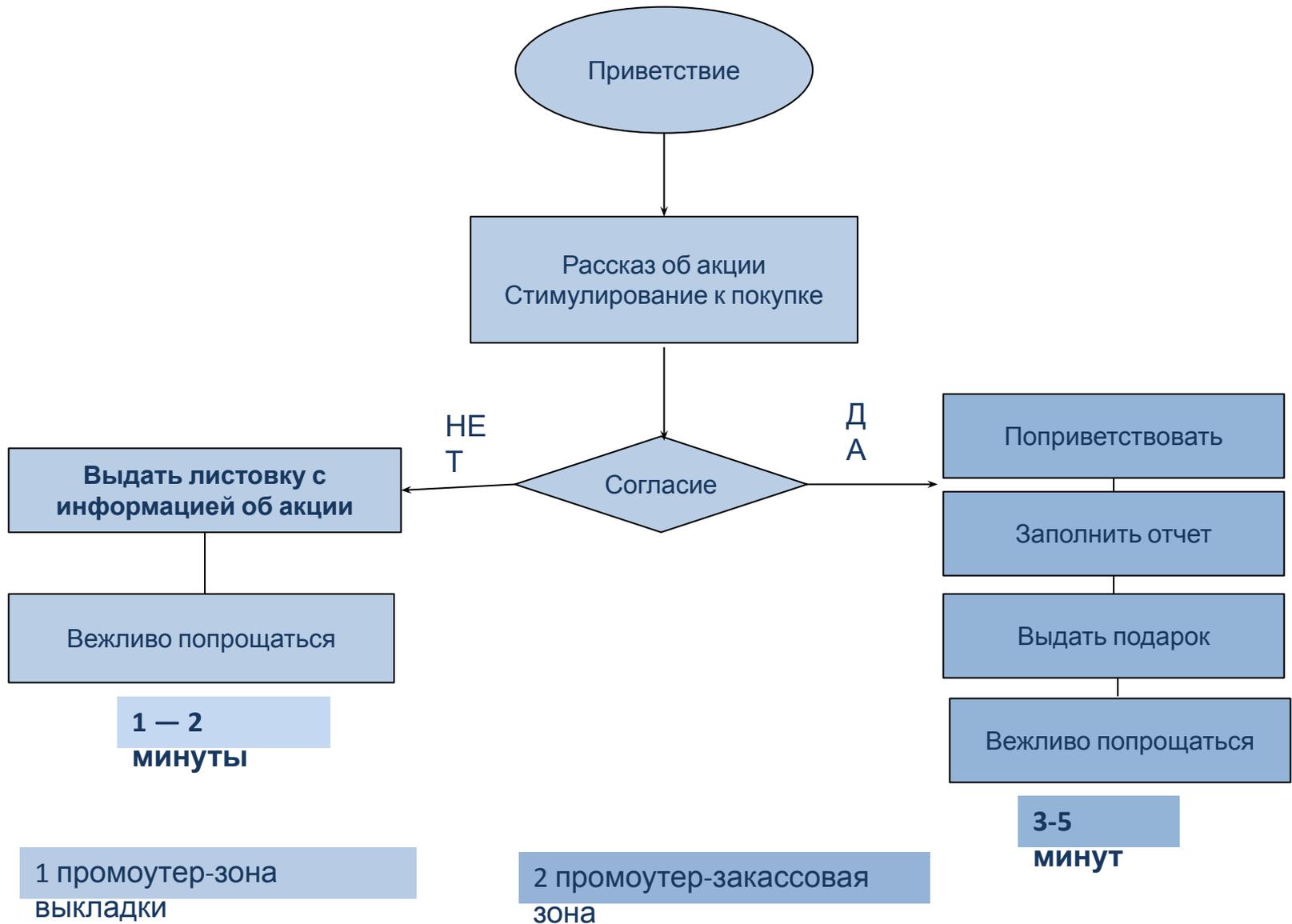
3. Выдача подарка



После заполнения отчета промоутер выдает покупателю подарок



Схема контакта



Правила поведения во время работы

Категория	Описание
Старт работы	<ol style="list-style-type: none"> Отметиться у администрации/охраны Торговой точки, что вы пришли работать на промо акции Nivea «Подарок за покупку» Отметить в бланке отчетности время прихода, поставить печать у администрации/охраны Переодеться в промо форму Оставить личные вещи (в камере хранения, у администрации (зависит от магазина, точную информацию предоставит супервайзер)) Оповестить супервайзера о начале работы
Работа во время проведения промо-акции	<ol style="list-style-type: none"> Приветствовать всех покупателей ЦА Рассказывать ЦА про акцию Привлекать внимание к продукту ЦА Выдавать листовки по акции Стимулировать к продаже
Требования к промоутеру во время работы	<ol style="list-style-type: none"> Соответствие внешнего вида требованиям промо акции (форма должна быть по размеру, в случае если форма велика необходимо «подогнать» ее под себя) Присутствие на рабочем месте Активность, коммуникабельность Общение только с ЦА
Во время работы запрещено	<ul style="list-style-type: none"> Опаздывать на рабочее место, заканчивать работу раньше положенного времени Создавать конфликтные ситуации Разговаривать по мобильному телефону, набивать СМС (кроме решения важных организационных вопросов) Нарушать требования к внешнему виду Сидеть на рабочем месте, облакачиваться на стойку Курить на протяжении рабочего времени Питаться, жевать жевательную резинку на рабочем месте Ни в коем случае нельзя быть пассивными в работе Вести посторонние разговоры с сотрудниками, клиентами и 3-ми лицами (например, другими промоутерами) Участвовать в дегустациях других производителей
Окончание работы	<ol style="list-style-type: none"> Собрать все материалы, которые остались по окончанию дня Оповестить супервайзера об окончании рабочего дня Предоставить супервайзеру данные по отчету за день Отметить в бланке отчетности время окончания работы, поставить печать у администрации / охраны

Контроль работы промоутеров происходит следующим образом:

1. Оповещение супервайзера о старте/окончании работы
2. Оповещение о старте работы в созданной группе в сети What's upp
3. Проверки менеджеров проекта
4. Проверки тайных аудиторов



Поведение при проверке

Вы всегда должны быть готовы к тому, что у вас в магазине может быть проверка, поэтому вы всегда должны соблюдать требования по акции:

1. Быть активным, позитивным, коммуникабельным
2. Соблюдать механику акции:
 - Поприветствовать
 - Рассказывать условия акции, про возможность получить подарок
 - Помочь с выбором продукции
3. После того, как проверяющее лицо Вам представится, Вам необходимо подать бланк аудитора.

Бланк аудитора должен быть в каждой Торговой точке, в случае проверки заполняется в 2-х экземплярах. Один экземпляр остается у проверяющего лица, второй вы оставляете себе

4. После заполнения бланка аудитора вежливо попрощаться с проверяющим.



Ситуация	Решение
Общение с потребителями, которые не входят в целевую аудиторию, с назойливыми людьми	Извините, но я не имею возможности ответить на Ваш вопрос. Извините, но мне нужно работать. Всего
Вопросы, не вызванные интересом к продукту (личного характера, о зарплате, об Агентстве и т.д.).	
Общение с теми, кто негативно относится к Вашему виду деятельности.	Извините, но у большинства другое мнение. Надеюсь, что и Вы измените свое отношение.
Общение с теми, кто желает вступить в конфликт.	Игнорировать вопросы, не обращать внимания. При необходимости позвать охрану.
Решайте конфликт оперативно и дипломатично!	

При возникновении конфликтной ситуации необходимо сообщить об этом своему супервайзеру

Предоставляется в формате excel на еженедельной основе

Поля отчетности:

- Дата
- Место проведения акции (город, название ТТ, адрес)
- Кол-во отработанных промо-часов
- Время работы
- Кол-во контактов
- Кол-во продаж
- Кол-во выданных подарков
- Категории и наименования товаров, которые были куплены покупателями

1. Перед началом работы:

Каждый день перед началом работы необходимо отправить фото с торговой точки с геолокацией. На фото должны быть:

- Все промоутеры которые работают в торговой точке
- Стойка

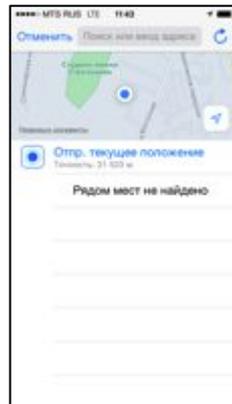
2. По окончании работы:

Каждый день по окончании работы необходимо отправить фото с торговой точки с геолокацией. На фото должны быть:

- Все промоутеры которые работают в торговой точке
- Стойка



Выбрать пункт «Мое местоположение»



Выбрать пункт «Мое местоположение»



После определения местоположения отправить геолокацию в Whats upp



Отправить фото

Начало работы:

1. Вход в Торговую точку со служебного входа
2. На служебном входе сообщить охраннику на какой акции будете работать, показать медицинскую книжку
3. Промоутер должен записать все данные в журнале прихода/ухода. После чего необходимо поставить подпись в журнале напротив своей фамилии
4. Узнать у охранника где находится комната для промоутеров и где супервайзер оставил промо материалы.
5. Проверить количество материалов
6. Установить стойку в закассовую зону, место расположения согласовать с администратором зала
7. Проверить наличие на полках товаров женской категории Nivea на полках в торговой точке. В случае отсутствия товара сообщить администрацию торговой точки, что отсутствует товар и попросить принести товар со склада
8. Переодеться в промо форму
9. Выложить рекламные материалы на стойку (в закассовой зоне) собрать промо сумку, взять образцы подарков (около выкладки)
10. Приступить к работе

Окончание работы:

1. Заполнить отчет по продажам, контактам
2. Подсчитать количество материалов, которые остались
3. Убрать промо-стойку из закассовой зоны в складское помещение торговой точки
4. Переодеться
5. Отметиться у охранника об окончании рабочего дня
6. Выход через служебный вход

УСПЕШНЫХ ПРОДАЖ!!!

