

# Инструкция по работе с информационно-справочными материалами в отделениях Vobberry

# Общие правила размещения ИСМ

Все информационно-справочные материалы (ИСМ) делятся на два типа размещения:

- Приоритет№1: Выдача ИСМ в руки клиенту, сопровождаемая скриптом (фраза, которую необходимо озвучить клиенту)
- Приоритет№2: Информирование клиента по ИСМ согласно скрипту в случае его заинтересованности

**ВАЖНО! Строго соблюдайте приоритет выдачи и скрипт, связанный с приоритетом!**

Каждый раз при смене ИСМ выпускается **инструкция по размещению**, которая содержит следующую информацию:

Изображение ИСМ

- Правила выкладки
- Сопровождающие скрипты
- Период размещения
- Приоритеты размещения

Все выкладки должны иметь аккуратный вид (не должны быть испачканными, помятыми или затертыми), своевременно **пополняться** в период размещения и своевременно **убираться** из клиентской зоны после окончания срока размещения

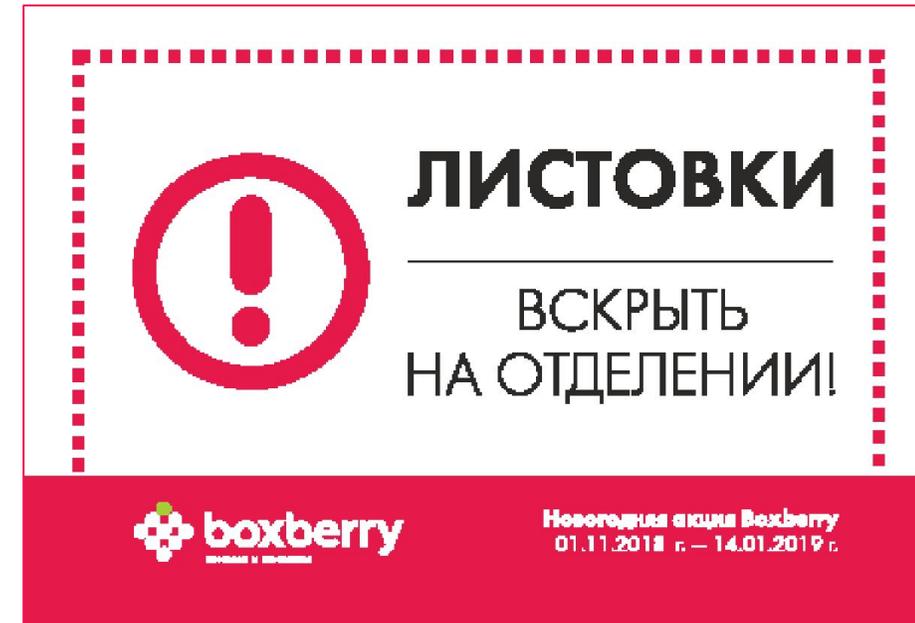
Вид ИСМ	Приоритет размещения	Место размещения	Дата начала размещения	Дата окончания размещения	Изображения листовки
Листовка «Письма и Посылки»	Приоритет <b>1</b>	Стойка выдачи	01.09.2018	31.12.2018	
Буклет Боксберри	Приоритет <b>2</b>	Лифлетница, настенный «Карман», упаковочный стол	30.10.2018	30.11.2018	



*Пример табличной формы плана размещения*

# Что сделать с ИСМ по пунктам

- 1. Принять посылку с информационно-справочными материалами**
  - Получить у куратора номера электронных накладных по которым должны прийти ИСМ и принять посылку с ИСМ
  - Посылку с ИСМ можно отличить по специальному **стикеру**
- 2. Ознакомиться с инструкцией размещения ИСМ**
  - Получить у вашего куратора инструкцию по размещению ИСМ и ознакомиться с ней
- 3. Ознакомиться с правилами выдачи ИСМ (сопровождаящие скрипты) и периодом их размещения в отделении**
- 4. Выдавать ИСМ согласно инструкции**
- 5. Убрать ИСМ по окончании установленного периода из клиентской зоны**
  - Сверить выкладку с инструкцией по размещению и убрать неактуальные размещения



*Пример стикера*

# Места размещения ИСМ

**Приоритет №1:** ИСМ Располагаются на **стойке выдачи**, рядом с предкассовой зоной на ближайшем к посетителю краю стола. Всегда выдаются лично в руки посетителю, вместе с чеком или накладной.

## Правила распространения ИСМ в первом приоритете:

- Должны быть расположены «лицом» к посетителю
- Располагаются в виде **стопки** высотой 1-2 сантиметра
- **Всегда** выдаются лично в руки **каждому** посетителю вместе с чеком или доставочным листом
- Если клиент оставил листовку на стойке, вложите листовку обратно в стопку с листовками.
- По итогам рекламной компании утилизируйте листовки.

## Запрещается:

- Не произносить стандартный скрипт
- Выкладка не по правилам, указанным выше
- Допускать наличие разбросанных в клиентской зоне листовок
- Допускать наличие большого количества листовок в мусорных корзинах на глазах посетителей.
- Утилизировать листовки до окончания рекламной акции

**Приоритет №2:** ИСМ Располагаются в **Лифлетнице, настенном пластиковом кармане или на упаковочном столе**

## Правила распространения ИСМ во втором приоритете:

- Разместите поступившие материалы на доступном вам оборудовании из списка:
  - 1) Лифлетница (Буклетница)
  - 2) Настенный пластиковый карман
  - 3) Упаковочный стол



# Примеры размещения приоритета №1

**Правильно!**



**Не правильно!**



# Примеры размещения приоритета №2

**Правильно!**

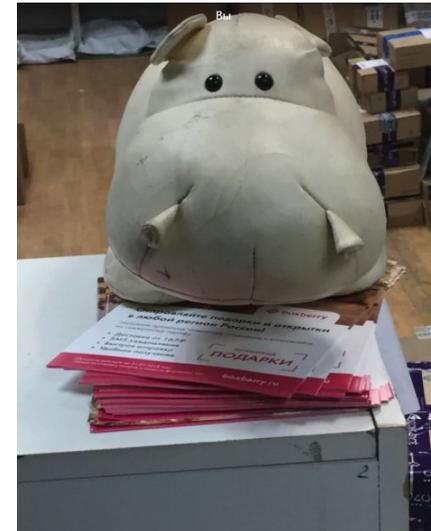
Лифлетница (буклетница) Настенный пластиковый карман



**Не правильно!**



Упаковочный стол



Выдавайте листовки правильно!

