

Инструкция по работе с информационно-справочными материалами в отделениях Vохberry

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

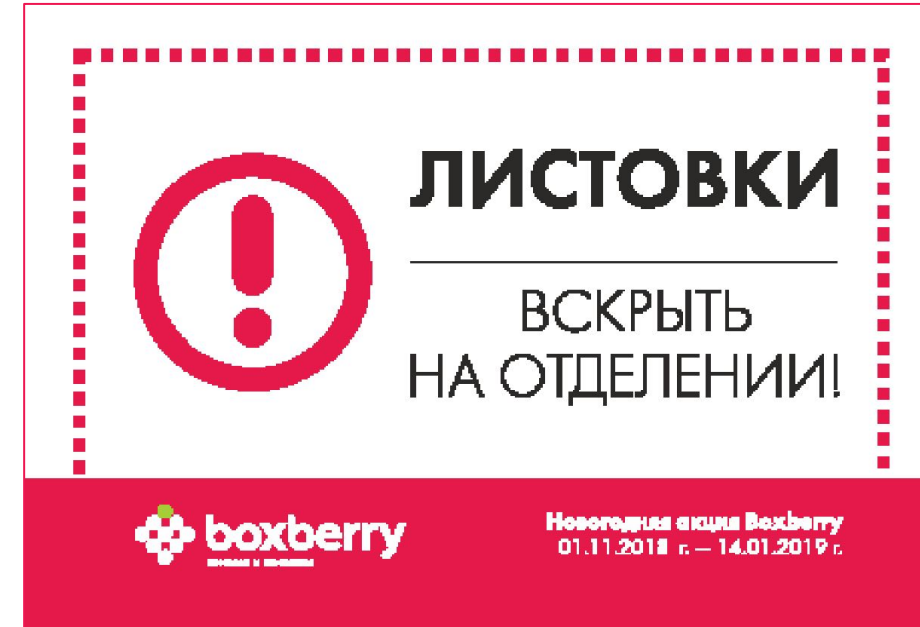
| Вид ИСМ | Приоритет размещения | Место размещения | Дата начала размещения | Дата окончания размещения | Изображения листовки |
|-----------------------------|----------------------|--|------------------------|---------------------------|----------------------|
| Листовка «Письма и Посылки» | Приоритет 1 | Стойка выдачи | 01.09.2018 | 31.12.2018 | |
| Буклет Боксберри | Приоритет 2 | 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

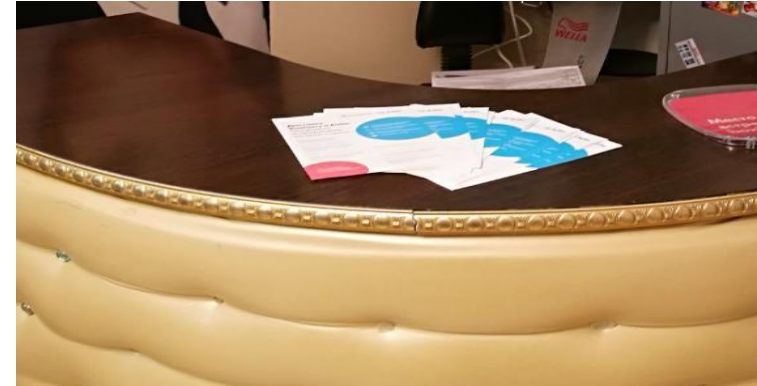


Примеры размещения приоритета №1

Правильно!



Не правильно!



Примеры размещения приоритета №2

Правильно!

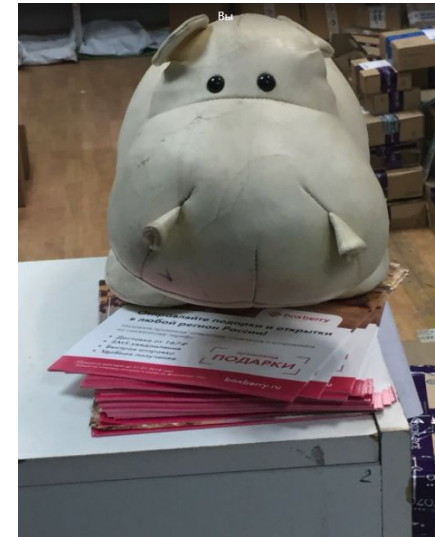
Лифлетница (буклетница) Настенный пластиковый карман



Упаковочный стол



Не правильно!



Выдавайте листовки правильно!

