

Подход к клиенту, если его нужно замотивировать



*Консультант
показывает
новую карту как
образец-на себе*



Здравствуйте!

1. Вы хотите уже сегодня получать скидки до 50% на 1500 товаров в нашем магазине? Получите карту «Моя Виктория» для этого!!!

Для более солидных клиентов:

2. Хотите ли вы получать особые привилегии в нашем магазине? Получите карту «Моя Виктория» для этого!!!

3. Хотели бы вы покупать в наших магазинах по специальным ценам? Получите карту «Моя Виктория» для этого!!!

Диалоги



Есть старая карта, но я ее забыл дома.



«Выдаем листовку» и
Тогда вы можете заполнить анкету любым удобным
способом и при следующем визите обменять карту на
новую.

Диалоги



У меня НЕТ старой карты, могу ли я получить новую карту «МОЯ ВИКТОРИЯ»?



Да, конечно! Давайте сейчас я помогу вам заполнить анкету через планшет и уже сегодня вы сможете получить новую карту.



Мне нужно подробно ознакомиться, стоит ли мне менять карту



Вы можете сделать это дома самостоятельно любым удобным способом. При желании сможете сразу заполнить анкету и при следующем визите заменить карту. Возьмите, пожалуйста, листовку с информацией по карте «Моя Виктория».

Диалоги



А для чего мне это нужно? У меня уже есть карта



Новая карта «МОЯ ВИКТОРИЯ» дает Вам дополнительные преимущества:

- Большие разнообразные скидки на популярные товары (до 50% на более чем 1,5 тыс. товаров).
- Персональные скидки на Ваши любимые товары, которые мы формируем еженедельно специально для Вас.
- Подарки и скидки от партнеров, приглашения на мастер-классы и другие клубные привилегии ВИКТОРИИ.
- Скидка 15% в день Вашего рождения, а также 7 дней до и после него на торты и продукцию собственного производства ВИКТОРИИ.

Диалоги



Когда вы заблокируете старые карты?



Мы не планируем блокировать старые карты. Вы можете продолжать пользоваться старой картой, а можете уже сейчас произвести замену карты и пользоваться всеми преимуществами новой карты

Диалоги



Если я пока не хочу менять свою старую карту на новую, то мою накопленную скидку по старой карте не отменят?



Все накопления на Вашей текущей карте сохраняются. Но Вы не сможете воспользоваться преимуществами и скидками по новой карте «МОЯ ВИКТОРИЯ», пока не произведете замену. Например, на Вашей текущей карте – максимально возможная скидка – 5%. А по новой карте «МОЯ ВИКТОРИЯ» у Вас могут быть различные скидки до 50% на популярные товары.

Диалоги



Могу я получить новую карта «МОЯ ВИКТОРИЯ» и оставить при себе текущую карту?



нет, это невозможно. При регистрации к Вашему контакту в нашей системе может быть привязана только одна карта. Ваши покупки по старой карте будут дополнительно учитываться при формировании скидок по новой карте «МОЯ ВИКТОРИЯ». Старая карта после замены на новую карту будет заблокирована.

Диалоги



У меня мало времени.
Я не буду это делать сейчас.
Заполню анкеты как-нибудь потом или сам дома...



Это займет не более пяти минут. Либо вы можете заполнить самостоятельно дома: бумажную анкету или через горячую линию, мобильное приложение, личный кабинет.
Для получения новой карты «МОЯ ВИКТОРИЯ» вам необходимо отдать бумажную анкету или код полученный из смс при заполнении анкеты другими способами.

Диалоги



Нет, мне это совсем не интересно.
Я здесь в первый и последний раз!



Это займет не более пяти минут. Карта выдается абсолютно бесплатно взамен на заполненную анкету. Мы будем рады видеть вас еще в нашем супермаркете, а вам будет приятнее делать покупки со скидкой.

Диалоги



Я уже получил бумажную анкету на кассе.



Я могу помочь Вам сэкономить время на заполнении бумажной анкеты.
И получить карту, а также использовать все ее преимущества уже ПРЯМО сейчас!



Зачем заполнять анкету, я уже заполнял анкету для старой карты.



Для нас очень важно корректность данных по новой карте для предоставления клиента максимум персональных предложений.

Диалоги



Я не хочу заполнять анкету, чтобы получать спам.



ВИКТОРИЯ дорожит своей репутацией, поэтому высылает только самые лучшие предложения клиентам. ВИКТОРИЯ тщательно следит за качеством и количеством сообщений клиентам. Вы можете в любой момент отписаться от рассылки ВИКТОРИИ, но в таком случае – Вы не сможете быть в курсе всех ваших персональных скидок.

Диалоги



Я уже получал бумажную анкету и даже заполнял ее, но забыл взять с собой.



Мы можем провести обмен карт сейчас, заполнив анкету еще раз вместе. Это займет не более двух минут.

Либо Вы можете в следующий раз принести Вашу анкету (или ее код) и обменять старую карту на карту «МОЯ ВИКТОРИЯ» на кассе.



Какие условия акции Phillips? / любой другой вопрос, не касающийся замены карт.



К сожалению, я занимаюсь только выдачей новых карт «МОЯ ВИКТОРИЯ».

Информацию по другим акциям Вы можете уточнить у администратора или по телефону горячей линии: 8 800 200-44-54 или на сайте www.victoria-group.ru

Диалоги



Как долго будет проводиться бесплатная замена / выдача карт?



Замена / выдача будет длиться до 30 сентября 2016 г.



Что будет с моей старой картой при замене на «Моя Виктория»?



Ваша старая карта будет заблокирована, вместо нее мы выдадим Вам уже активную новую карту «МОЯ ВИКТОРИЯ» и вы сможете воспользоваться всеми преимуществами уже сейчас.

Диалоги



Почему у Вас нельзя получить новую карту?



Новые карты активируются на кассе.



Моя скидка будет перенесена со старой карты на новую?
Как она будет учитываться?



По новой карте доступны новые скидки. О доступных по Вашей карте персональных предложениях мы будем оповещать Вас в e-mail и sms-рассылках, самостоятельно Вы сможете узнать данную информацию в личном кабинете на сайте, в мобильном приложении или через контакт-центр.

Диалоги



Могу я получить карту для своего родственника/друга/знакомого?



Вы можете рассказать вашему родственнику/другу/знакомому о способах заполнения анкеты к карте и получения карты.

Где я могу узнать правила пользования картой?



Правила использования карты «МОЯ ВИКТОРИЯ» Вы можете найти на сайте:
www.victoria-group.ru/my

Диалоги



Кто может получить карту?



Карту может получить любой человек, достигший 18-летнего возраста.

Что делать, если я потеряю карту?



Вы сможете получить новую карту «МОЯ ВИКТОРИЯ» бесплатно взамен потерянной карты только в случае, если Вы заполняли анкету.



Для этого Вам необходимо позвонить на горячую линию, убедиться в корректности заполнения анкеты и в этом случае вы назвав мобильный номер телефона на кассе сможете получить новую карту бесплатно.

Диалоги



А обычно, сколько стоит карта?
Могу я просто купить карту?



До 30.09 выдача карт производится бесплатно взамен на заполненную анкету. После стоимость карты будет 100 рублей.



Расскажите про скидки по каталогу, какие они бывают? (Скидки до 50% на популярные товары)



Самые разные))) отмечены значком «Только по карте» в зале. Данные скидки предоставляются только при предъявлении карты «МОЯ ВИКТОРИЯ» и не действуют по старой карте.

Диалоги



Расскажите про персональные скидки, что это значит?



Это будут специальные скидки, которые ВИКТОРИЯ будет формировать специально для держателей карт и высылать их Вам персонально. Никто другой не сможет воспользоваться Вашими уникальными скидками и предложениями! Еженедельно мы будем подбирать акции интересные именно Вам!

Например, мы можем выслать вам скидку 20% на любимый Вами сыр Моцарелла. Об этой скидке будете знать только Вы, и скидка будет предоставляться только по Вашей новой карте «МОЯ ВИКТОРИЯ».

Диалоги



Расскажите про скидки на день рождение по карте, какие они?



В день Вашего рождения, а также 7 дней до и 7 дней после него, Вы получаете скидку 15% на торты и продукцию собственного производства ВИКТОРИИ.



Расскажите про скидки на день рождение по карте, какие они?



В день Вашего рождения, а также 7 дней до и 7 дней после него, Вы получаете скидку 15% на торты и продукцию собственного производства ВИКТОРИИ.

Диалоги



Расскажите, что такое клубы и какие скидки по ним бывают?



На данный момент у нас есть три клуба:

1. Для Родителей
2. Гурманы
3. Здоровье и спорт

Вступив в один или несколько клубов Вы получаете уникальную возможность получать клубные привилегии и скидки. Например, являясь участником клуба «Для родителей» Вы получаете скидку 10% на категорию «Детские игрушки» в день рождения Вашего ребенка.

Мы совместно с нашими партнерами разрабатываем специальные скидки для участников клубов, дарим подарки, приглашаем на мастер-классы и другие мероприятия. Еще мы собираем интересные тематические статьи на нашем сайте.

Диалоги



У меня уже есть VIP-карта, особая карта «ВИКТОРИЯ», карта сотрудника со скидкой 5%? Я могу ее заменить?



Нет, данные карты не обмениваются в текущий момент на новые карты «МОЯ ВИКТОРИЯ».



В каких магазинах действует новая карта?



Воспользоваться картой вы можете в любом супермаркете сети «ВИКТОРИЯ» московского и калининградского региона и магазине «КВАРТАЛ» калининградского региона.

Диалоги



Зачем подписывать соглашение на обработку данных?



Нам необходимо получить Ваше согласие на обработку персональных данных согласно Федеральному закону РФ № 152-ФЗ. Виктория соблюдает и честно исполняет все законы.



Какие гарантии, что мои данные будут использоваться только сетью «ВИКТОРИЯ»?



Мы не передаем ваши данные никому. Информация строго конфиденциальна и это регламентируется законом РФ № 152-ФЗ. Виктория соблюдает и честно исполняет все законы.

Диалоги



Могу ли я оставить либо почту, либо телефон?



Оба эти поля являются обязательными. Если вы не хотели бы получать смс или e-mail рассылку, вы в любой момент можете их отключить, но мы не сможем вам отправлять часть персональных предложений



Имеет ли карта срок действия?

Карта действует в рамках программы лояльности «МОЯ ВИКТОРИЯ». Пока работает программа - действует карта.

Диалоги



Чем карта «МОЯ ВИКТОРИЯ» отличается от карт других магазинов?



Эта карта дает преимущества именно в супермаркетах «ВИКТОРИЯ» и магазинах «КВАРТАЛ» и не действует в супермаркетах и магазинах других сетей.



Я могу кому-нибудь подарить карту?



Карта не является подарочной картой и не предназначена для подарка, карта оформляется на человека, который заполнил анкету своими персональными данными.

Диалоги



Когда я смогу воспользоваться скидками? Карта заблокирована?



Карта полностью активна.

Сразу после получения карты на кассе Вы можете пользоваться всеми ее преимуществами.

Исключение составляет скидка ко дню рождения:

- Если Вы заполняли анкету на планшете, на сайте, в мобильном приложении или через контакт-центр, то Вы можете воспользоваться скидкой мгновенно (если Ваш день рождения приходится на дату заполнения анкеты либо 7 дней до или 7 дней после дня рождения).
- Если Вы заполнили бумажную анкету, то скидка может быть предоставлена после обработки анкеты, не ранее чем через 40 дней.

Диалоги



Как быстро я могу начать пользоваться картой?



Сразу после получения карты на кассе Вы можете пользоваться преимуществами новой карты «МОЯ ВИКТОРИЯ»!



Я заполнил бумажную анкету, куда ее отнести?



Чтобы получить новую карту «МОЯ ВИКТОРИЯ», заполненную анкету (или ее код) необходимо передать кассиру.

Диалоги



Можно ли оформить на одного человека 2 карты?



К сожалению, невозможно оформить 2 карты на одного человека.
Вторая карта, оформленная на одного и того же человека, будет автоматически заблокирована.



На все ли товары действует карта?



Скидка будет действовать на товары с ценниками «только по карте» и также на товары из персональных предложений

Диалоги



Могу ли я заполнить бумажную анкету, а не на планшете, компьютере, телефоне?



Да, конечно можете.



Замена / выдача карты платная?



Нет, мы меняем / выдаем карту бесплатно до 30 сентября 2016 г.

Диалоги

В случае очереди у планшетов:



Вы можете позвонить на бесплатную горячую линию прямо сейчас по номеру 8 800 200-44-54 и заполнить анкету. После диалога вы получите новую карту у кассира предъявив код из смс сообщения.

ВИКТО́РИЯ

Здесь начинается дом