

Основные цели

1. Заменить как можно большему количеству клиентов старую карту на новую.
2. Доставить клиенту удовольствие от замены или получения карты. 😊 😊 😊

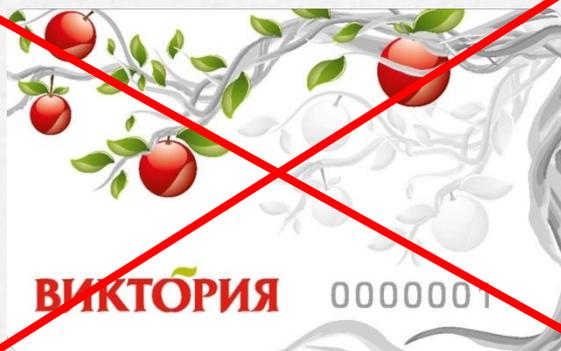
Основные задачи

1. Заполнить с клиентом анкету к новой карте.
2. Объяснить клиенту – что делать с анкетой после заполнения в двух случаях:
 1. Если у него есть старая карта.
 2. Если у него нет старой карты.
3. Проконсультировать клиента о преимуществах карты «Моя Виктория»
4. Убедить клиента, что новая карта – уникальная и классная и дает ему больше преимуществ, чем старая.

Что такое карта?

Карта – это карта сети супермаркетов «Виктория», по которой клиенту предоставляются скидки при каждой покупке.

Старая карта



Новая карта «Моя Виктория»



старая карта сейчас?



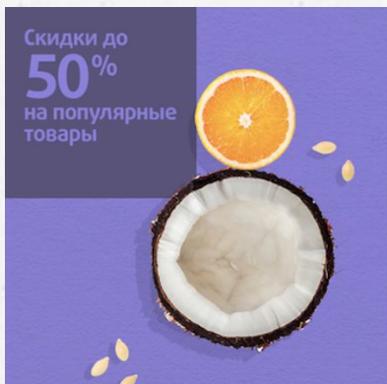
- 1 МАЛЕНЬКАЯ Скидка от 3 до 5% в зависимости от того сколько клиент накопил по ней покупок.
СКИДКА не распространяется на акционные товары в магазине!
- 2 В День Рождения 15% на продукцию собственного производства Виктории, а также неделю до и неделю после дня рождения.

Что символизирует «Моя» на карте?

Символ «МОЯ» - это много разнообразных продуктов и скидок на них, собранных в одном слове «Моя»!
Это праздник для Виктории и клиентов Виктории



Что дает новая карта «Моя Виктория» клиенту?



Скидки до **50%** на **1500 товаров** в Виктории только по карте.



Скидка **в день рождения**. -15% в день рождения, за 7 дней до и после него на продукцию собственного производства. К любимому празднику в Виктории всегда можно купить продукцию собственного производства со скидкой — удобно и приятно!



Персональные скидки:



Клубные привилегии

Как увидеть персональные скидки?

Купоны на кассе

ВИКТО́РИЯ

Иван Иванович
по Вашей карте XXXXXXXX
действуют персональные
скидки

18-24 февраля 2016 **-35%**
Кефир Простоквашино
жирн., 2,5%, 930 г
не менее 2 шт

10-15 февраля 2016 **-25%**
Молоко Авида ультра
пастеризованное,
жирн. 3,2%, 1л.
не менее 2 шт

10-15 февраля 2016 **-40%**
Ветчина
из свиного окорока
Велком, вареная, 500г

10-15 февраля 2016 **-0%**

Личный кабинет на сайте

Моя ВИКТО́РИЯ

10% скидка на категории «Мюсли» и «Ореховые смеси» в супермаркетах «Виктория»
21.06 - 31.07.2016

Для тех, кто состоит в клубе «Здоровье и спорт»

Константин Александрович,
добро пожаловать
в личный кабинет!

150 652 руб.
Выгода, полученная по Вашей карте

Посмотрите, что у Вас нового

- Мои скидки и клубные мероприятия: 13 новых предложений
- Мои чеки и списки покупок: Всего чеков: 34
- Мои обращения: 2 новых обращения

E-mail

Моя ВИКТО́РИЯ

Ваши персональные предложения!

Елена Анатольевна!

По вашей карте **0134976284637** действуют новые персональные скидки до XX.XX.XXXX.

- 20%** Подсолнечное масло «Плейна»
Масло подсолнечное рафинированное Первый сорт, 300 мл
На количество не менее 2 товаров
Срок действия: 09.09 - 23.10
- 2+1** Рис «Кубань»
Масло подсолнечное рафинированное Первый сорт, 300 мл
На количество не менее 2 товаров
Срок действия: 09.09 - 23.10

Мобильное приложение

Персональные предложения

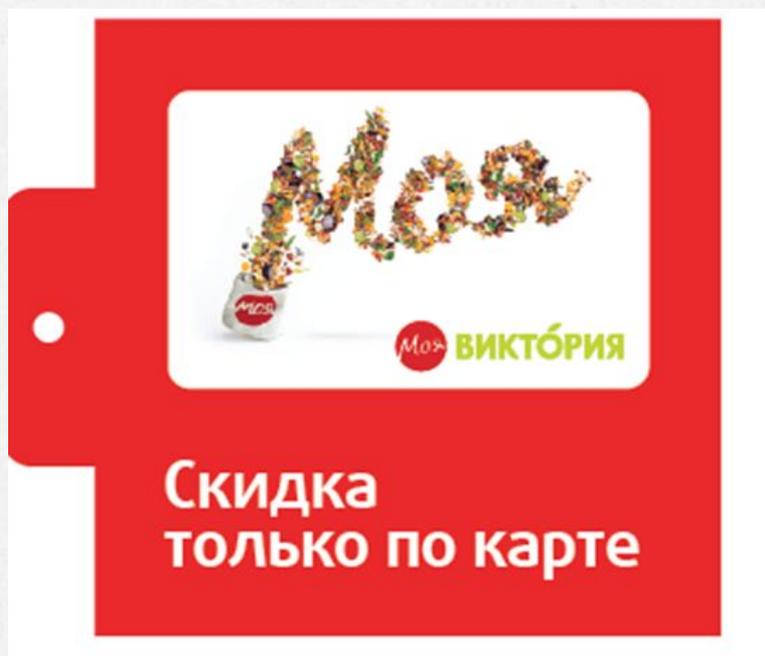
Мои скидки | Мои купоны

Персональные скидки действуют только по вашей карте Виктория

- 32%** Морс Северная Ягода в ассортименте, 0,96 л
Не менее 2 товаров
12.09 - 15.09
- 15%** Сметана Простоквашино, жирн. 15%, 350 г
Не менее 2 товаров

Совершите покупок на 10 000 р. и увеличите скидку по карте до 5%

Как увидеть на какие товары скидка по карте в зале?



ОНИ ВЫДЕЛЕННЫ
СПЕЦИАЛЬНЫМ
ЗНАЧКОМ В ЗАЛЕ!

**ПОСМОТРИТЕ КАК
ИХ МНОГО!**

Какие есть клубы?

Гурманы:

Для тех, кто ценит эксклюзивность и утонченность на кухне.

Вступить в клуб



Для родителей

Для тех, кто на седьмом небе от счастья от: «Мама» и «Папа».

Вступить в клуб



Здоровье и спорт

Для тех, кто предпочитает здоровый образ жизни и разумные спортивные нагрузки.

Вступить в клуб



клуб? Или нужно что-то сделать?

Чтобы стать участником клуба нужно заполнить дополнительную анкету.

Дополнительную анкету можно заполнить:

1. Через контакт-центр
2. В мобильном приложении или в личном кабинете на сайте.

Вопросы дополнительной анкеты очень простые, например, сколько у вас детей, если это клуб «Для родителей» или какие страны вы предпочитаете, если это клуб «Гурманы».

На их основе мы сможем вам предоставить дополнительные скидки для ваших деток или на вина, например.

Примеры скидочек по клубам



Информация обо всех скидках и карта «Моя Виктория» есть в мобильном приложении



Как получить новую карту «Моя Виктория»?

КАРТУ МОЖНО ПОЛУЧИТЬ **БЕСПЛАТНО НА
КАССЕ**

- В ОБМЕН НА ЗАПОЛНЕННУЮ АНКЕТУ!!!

ТОЛЬКО ДО 30 сентября 2016.

Если у клиента **ЕСТЬ СТАРАЯ** **КАРТА** и он хочет карту **«Моя Виктория»**

ТО ЕЕ НЕОБХОДИМО ЗАМЕНИТЬ НА КАССЕ.

ЧТОБЫ ПОЛУЧИТЬ ДОПОЛНИТЕЛЬНЫЕ СКИДКИ
ПО КАРТЕ «МОЯ ВИКТОРИЯ»

ЗАМЕНА КАРТ ПРОВОДИТСЯ БЕСПЛАТНО ДО 30
сентября 2016.

В ЛЮБОМ СЛУЧАЕ ДЛЯ ПОЛУЧЕНИЯ КАРТЫ
НУЖНО ЗАПОЛНИТЬ АНКЕТУ!

Как заполнить анкету?

Если около промоутера очередь и много клиентов, которые желают получить карту:

1. Помогать клиенту, с которым он начал работу, либо нескольким.
2. Клиентам, которые в очереди, и с которыми промоутер не может общаться – отдать листовку и бумажную анкету: «Вы можете заполнить дома или любым удобным способом – это вот здесь описано.».
3. Спорных клиентов, которые ругаются или недовольны, промоутер просит обратиться в контакт-центр 8 800 200 44 54. В контакт-центре тоже можно заполнить анкету.

Как заполнить анкету?

Если очереди нет и клиент никуда не торопится, то: предложить заполнить анкету и помочь ему с заполнением!

При заполнении анкеты на планшете предупреждать: «Вы получите код анкеты на свой мобильный телефон, и только по этому коду сможете получить карту на кассе. У вас телефон с собой ? Он включен?»

Если нет телефона при себе, или клиент – пожилой человек, то предлагать помощь с заполнением бумажной анкеты.

ВСЕГДА В ПЕРВУЮ ОЧЕРЕДЬ УДЕЛЯЙТЕ ВНИМАНИЕ ПОЖИЛЫМ ЛЮДЯМ! БУДЬТЕ ВНИМАТЕЛЬНЫ!

Как заполнить анкету?

Если очереди нет и клиент торопится

– отдать листовку и бумажную анкету: «Вы можете заполнить дома или любым удобным способом – это вот здесь описано.».

Где еще можно заполнить анкету?

(помимо планшета и бумажной анкеты)



1. На сайте victoria-group.ru
2. В мобильном приложении «Моя Виктория». Доступно в App Store и GOOGLE PLAY. Можно скачать прямо сейчас



3. По телефону контакт-центра 8 800 200 44 54

Почему лучше заполнить анкету на планшете или на сайте или в мобильном приложении?

1. Бумажная анкета обрабатывается до 40 дней. И если она заполнена не очень четко, то может быть не обработана.
2. Если вы хотите получить скидку в день рождения гарантированно в ближайшее время, то это возможно только при заполнении анкеты в онлайн.

анкеты на планшете или на сайте, или в мобильном приложении?

1. Клиент заполняет все поля
2. Клиент подтверждает номер телефона
3. Клиент получает на свой телефон код анкеты, который ему нужно сообщить на кассе для получения карты «Моя Виктория».

Что делать клиенту после заполнения анкеты?

«Подойдите на кассу и сообщите код, который пришел на Ваш мобильный телефон, либо передайте вашу бумажную анкету.»

Внимание:

Клиент может получить карту «Моя Виктория» **в любой момент на кассе:**

1. Когда сканируются товары
2. Перед покупкой
3. Даже не покупая ничего

Как удобно!

Если у клиента есть старая карта, то ее необходимо отдать кассиру для замены!

Если есть вопросы при заполнении «А зачем это?»

1. **Имя Отчество**

«Мы относимся с уважением к нашим клиентам и хотим обращаться к Вам по имени отчеству.

Пожалуйста, разрешите нам это делать 😊»

2. **Мобильный телефон**

«По номеру мобильного телефона можно восстановить карту в случае утери. Мы уважаем своих клиентов и не высылаем спам, если вы беспокоитесь об этом. В любой момент вы можете отписаться от наших рассылок через контакт-центр, если вы этого захотите.»

3. **E-mail**

На ваш электронный адрес будут приходить персональные скидки и другие интересные скидки

4. **День рождения и пол**

«Мы не сможем предоставить вам скидку в день рождения, если вы не укажете день рождения. 😞»

Что делать если клиент не хочет менять старую карту?

Ок. Вы можете оставить старую карту и использовать старую карту.

Но по новой карте же ТАКИЕ скидки!!

Точно нет?

Ну, если нет, то это –ваш выбор. Жаль.

Вдохновляйте клиентов – получить новую карту! 😊

Карта «Моя Виктория» - это новая, свежая карта с новым дизайном!

Карта «Моя Виктория» - это праздник для Виктории и ее клиентов!

Карта «Моя Виктория» - это бОльшие скидки на разнообразные товары!

Карта «Моя Виктория» - это Игра! Каждую неделю вы получаете новые персональные скидки!

Карта «Моя Виктория» - это скидки и приглашения на мероприятия по вашим интересам в клубах!

Карта «Моя Виктория» - это виртуальная современная карта в вашем телефоне!

Карта «Моя Виктория» - это то, что так ждали все клиенты Виктории



Карта «Моя Виктория» - это карта, за которую проголосовало большинство клиентов!

Спорные вопросы

	Ответ и цель промоутера
1. Карта распространялась в течение 16 лет.	
Клиент привязан к карте: «У меня 10 лет такая карта»	Заинтересовать клиента и основной аргумент: «Столько воды утекло с тех пор... Возможно она немного устарела?»
Карта надоела клиенту : «Хотелось бы чего-нибудь нового и свежего»	Поддержать клиента: «Конечно, давайте я Вам помогу и расскажу как оформить карту «Моя Виктория».
2. Скидка по карте – накопительная от 3 до 5%. У большинства клиентов накопилась скидка 5%	
!!! у клиентов есть привязанность к карте, связанная с усилиями, которые они потратили для того, чтобы ее получить	Поблагодарить клиента: «Вы действительно для нас очень ценный клиент! И мы благодарим вас за вашу лояльность. Ваши накопления по карте при замене будут учтены.»

Спорные вопросы и просто вопросы 😊

Что делать, если клиент потерял карту «Моя Виктория»?
Если клиент

Скрипты

Смотри отдельную презентацию.

инфостойки в супермаркете?



Как выглядит листовка?



Как выглядит бумажная анкета?

Код анкеты

Анкета к карте "Моя Виктория" ВИКТО́РИЯ

* Поля, обозначенные звездочкой, обязательны для заполнения.

В случае отсутствия или некорректной информации в данных полях анкета не принимается в обработку, вследствие чего часть скидок по карте не может быть предоставлена.

Код анкеты



0000001

Фамилия*

Имя*

Отчество*

Пол* М Ж

Мобильный телефон* +7 ()

E-mail*

У меня нет e-mail, я не буду получать персональные скидки и купоны

Дата рождения* день месяц год

15% скидка в Ваш день рождения**

Впишите Ваш адрес, если хотите получать листовки по почте.

Индекс Город

Улица

Дом Корпус Строение Квартира

С условиями действия карты постоянного покупателя ознакомлен(а).
В соответствии с ФЗ №152 «О персональных данных» дано согласие на обработку любым способом моих вышеуказанных персональных данных ООО «Виктория Бэлтия» (далее «Общество»), адрес: 236006, г. Калининград, Московский пр-т, д. 183 А, в том числе, но не ограничиваясь, на передачу аффилированным лицам, третьим лицам, с которыми Общество по собственному усмотрению заключает соответствующие договоры, для следующих целей: 1. предоставление мне материалов и информации о товарах, услугах и мероприятиях, а также об акциях и скидках; использование отмеченных мной каналов связи в том числе по сетям электросвязи с использованием систем радиотелефонной связи; 2. сбора и обработки статистической информации и проведение маркетинговых, социологических и других исследований; 3. доставки заказанных (согласованных) товаров и предоставлении услуг. Согласие на обработку персональных данных предоставляется бесплатно. Я уведомлен, что данное согласие может быть отозвано мной полностью или в части получения информации о товарах, услугах и мероприятиях, а также об акциях и скидках путем направления в письменной форме уведомления Обществу заказным письмом либо вручением лично уполномоченному представителю Общества.
**Скидка 15% на продукцию собственного производства в день рождения, а также в течение 7 дней до и после даты рождения.

Подпись*:

ОПЕККАРТ 02116

Как выглядит SMS, которое приходит клиенту?

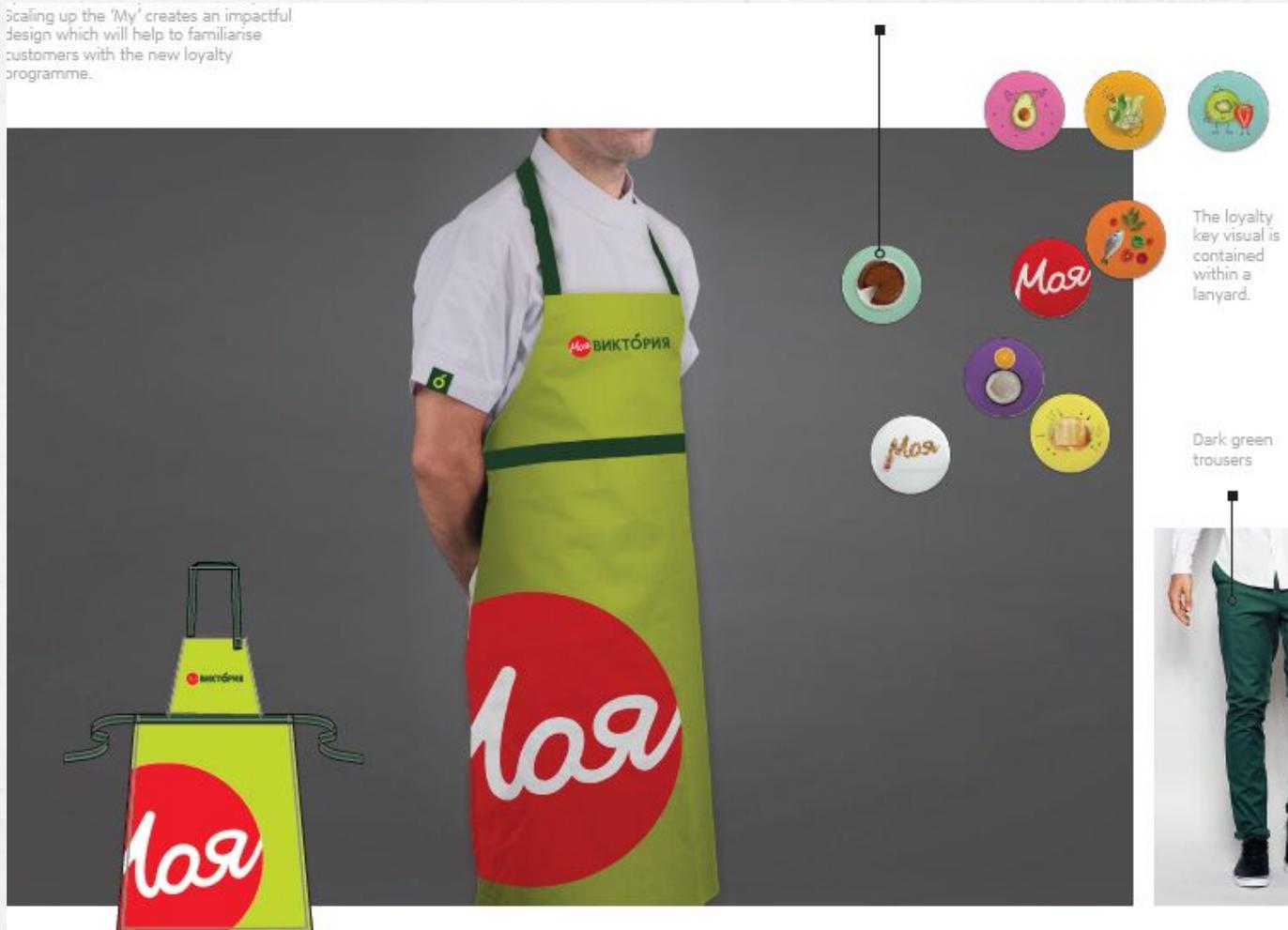
Покажите код 12345678

<https://my.victoria-group.ru/qr/12345678> КАССИРУ

Можно пройти по ссылке и показать код в виде QR, тогда надиктовывать код на кассе не придется, кассир его отсканирует с телефона.

Как выглядит промоформа?

Scaling up the 'My' creates an impactful design which will help to familiarise customers with the new loyalty programme.



ВИКТО́РИЯ

Здесь начинается дом