

Проведение исследования для табачной компании

Февраль-март 2023

КОНФИДЕНЦИАЛЬНАЯ ИНФОРМАЦИЯ

Пожалуйста, примите во внимание, что вся информация, данная в этой презентации является конфиденциальной.

Все детали программы/продукции/компании не могут быть переданы третьим лицам по электронной почте, на печатном или на каком-либо еще носителе.

За разглашение конфиденциальной информации, утрату носителей конфиденциальной информации и нанесение вследствие этих действий ущерба работодателю виновные лица привлекаются к дисциплинарной, материальной, административной ответственности.

ЦЕЛИ И ЗАДАЧИ

ЦЕЛЬ:

- ✓ Изучить восприятие марки X целевой аудиторией (уровень знания марки, восприятие имиджевых характеристик марки)
- ✓ Сбор валидной базы данных участников исследования

ЗАДАЧИ:

- ✓ Оценить уровень лояльности совершеннолетних курильщиков к торговой марке X и конкурентным маркам
- ✓ Изучить мнение потребителей об имиджевых характеристиках сигарет марки X
- ✓ Изучить восприятие ЦА продукции марки X
- ✓ Мотивировать участников исследования к указанию валидной контактной информации

ИНФОРМАЦИЯ О ПРОЕКТЕ

ГЕОГРАФИЯ И КОЛИЧЕСТВО ЛОКАЦИЙ:

	ГОРОД	КОЛИЧЕСТВО ПЕРСОНАЛА В НЕДЕЛЮ
1	МОСКВА	10
2	САНКТ-ПЕТЕРБУРГ	10
3	НИЖНИЙ НОВГОРОД	10
4	КРАСНОДАР	10
5	СОЧИ	10
	ИТОГО	50

МЕХАНИКА:

- Проведение оплачиваемого исследования среди курильщиков в виде опроса на планшетном компьютере. Опрос ЦА проводится возле популярных мест скопления ЦА (бары, кафе, рестораны, ТЦ, развлекательные комплексы)
- Сбор информации о курильщиках и их предпочтениях
- Оплата за участие в исследовании.

ИНФОРМАЦИЯ О ПРОЕКТЕ

УСПЕШНЫЙ КОНТАКТ –

завершенный опрос
курильщика, в ходе
которого собраны
контактные данные
респондента (адрес
электронной почты и
телефон) и вручена пачка
сигарет X.

ГРАФИК РАБОТЫ:

- 7 февраля – 31 марта
2023г.
- Вторник-Пятница,
16.00-20.00 (4 часа)

ВЫБОРКА РЕСПОНДЕНТОВ

**В ИССЛЕДОВАНИИ
ПРИНИМАЮТ УЧАСТИЕ
СОВЕРШЕННОЛЕТНИЕ
КУРИЛЬЩИКИ СИГАРЕТ
ФОРМАТОВ SSL, SL, QS,
QS100, КА SSL ОБОИХ
ПОЛОВ
(ПРЕИМУЩЕСТВЕННО
ЖЕНЩИНЫ).**

ЗАПРЕЩАЕТСЯ ОБРАЩАТЬСЯ К:

- НЕСОВЕРШЕННОЛЕТНИМ ИЛИ ТЕМ, В ЧЬЕМ ВОЗРАСТЕ ВЫ НЕ УВЕРЕНЫ
- БЕРЕМЕННЫМ ЖЕНЩИНАМ И В ПРИСУТСТВИИ БЕРЕМЕННЫХ ЖЕНЩИН
- ВЗРОСЛЫМ В ПРИСУТСТВИИ ДЕТЕЙ

ИССЛЕДОВАНИЕ НЕ ПРОВОДИМ,
ДАЖЕ ЕСЛИ ВСЕ ВЫШЕПЕРЕЧИСЛЕННЫЕ
ЛЮДИ КУРИЛИ ИЛИ КУПИЛИ ПАЧКУ СИГАРЕТ
ПРИ ВАС, ИЛИ САМИ ПОДОШЛИ К ВАМ!

**ИНТЕРВЬЮЕР НЕ УПОЛНОМОЧЕН ОБЩАТЬСЯ С
ПРЕДСТАВИТЕЛЯМИ СМИ, А ТАКЖЕ ПРЕДОСТАВЛЯТЬ КАКУЮ-
ЛИБО ИНФОРМАЦИЮ ТРЕТЬИМ ЛИЦАМ (ОПЛАТА ТРУДА,
НАЗВАНИЕ АГЕНТСТВА, ЦЕЛИ И ЗАДАЧИ ИССЛЕДОВАНИЯ)**

СТРУКТУРА ОПРОСА

Добрый день! Вы курите? Какие сигареты?

УЧАСТНИКИ

*(совершеннолетние курильщики сигарет
форматов SSL, SL, QS, QS100, KA SSL обоих полов
(преимущественно женщины))*

**ОПРОС ПО ПЛАНШЕТУ
ОПЛАТА ЗА ИССЛЕДОВАНИЕ**

НЕ УЧАСТНИКИ

ВАРИАНТ 1 (если респондент НЕ курит):

*Наше исследование проводится только среди
курильщиков, спасибо за потраченное время,
хорошего дня!*

ВАРИАНТ 2 (если респондент курит формат
сигарет, который не участвует в
исследовании):

*К сожалению, этот формат сигарет не
участвует в исследовании, спасибо за*

потраченное время, хорошего дня!

**В исследовании НЕ УЧАСТВУЮТ курильщики иных марок компании заказчика.
Для них формулировка следующая: «У вас прекрасный вкус, оставайтесь с маркой А / В / С ...»**

ТЕКСТ ИНТЕРВЬЮ (результативный контакт)

Интервьюер (И): «Добрый день/вечер! Вы курите?»

Респондент (Р): «Да»

Интервьюер (И): «Какую марку сигарет Вы курите? Какой формат (Какие сигареты по размеру)?»

Респондент (Р): Kiss/обычные тонкие.

И: «Сегодня мы предлагаем вознаграждение курильщикам, прошедшим наше исследование. В качестве вознаграждения мы предлагаем

(Р): «Хорошо, я согласен»

Респондент

Чтобы получить оплату за исследование, Вам также нужно ответить на несколько вопросов и

И: (начало блока с вопросами) «Пожалуйста, назовите Ваше имя, фамилию, дату рождения, номер Вашего мобильного телефона и корректный адрес электронной почты»

После этой фразы внесите данные. «Проверьте, пожалуйста, корректность данных»

Когда подтвердили, что данные введены корректно.

И: «Спасибо!»

И: «Теперь я задам Вам несколько вопросов».

ВАЖНО! Обязательно нужно задать респондентам вопросы, которые есть в а

И: (после окончания блока вопросов) **ВЫДАЧА ВОЗНАГРАЖДЕНИЯ**

И: (При выдаче оплаты за исследование): «Сигареты обладают Free Lips filter - фильтром, который не липнет к губам. Имеют современный дизайн упаковки French Style. Спасибо за участие и хорошего дня!»

Материалы

ФОРМА

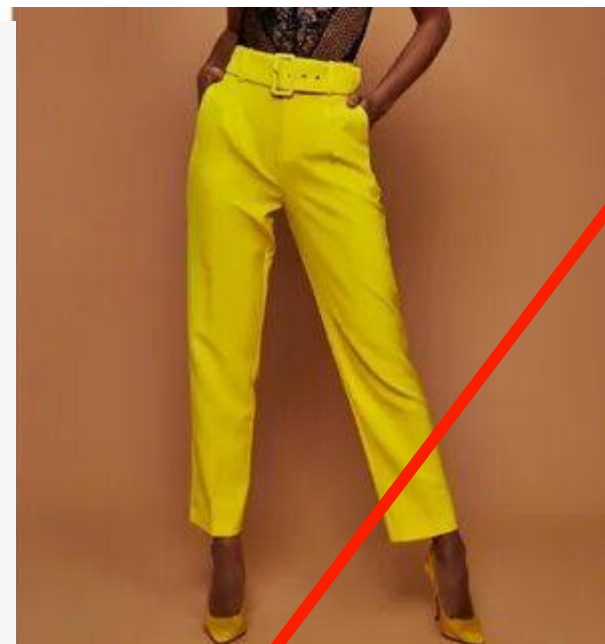
- **СУМКА** (личные вещи не должны из неё выглядывать)
- **ПЛАНШЕТ + ЧЕХОЛ К НЕМУ**
- **КОНВЕРТЫ**
- **МНОГОРАЗОВАЯ МАСКА** (СТИРАТЬ И ПРОГЛАЖИВАТЬ УТЮГОМ КАЖДЫЙ ДЕНЬ ПОСЛЕ РАБОЧЕГО ДНЯ)
- **МНОГОРАЗОВЫЕ ПЕРЧАТКИ** (СТИРАТЬ КАЖДЫЙ ДЕНЬ ПОСЛЕ РАБОЧЕГО ДНЯ)

Консультант получает от агентства форму для работы:

- | | | |
|------------|---|---------------------------------------|
| • Пуховик, | } | Москва,
Санкт-Петербург,
Нижний |
| • Шапку, | | |
| • Рюкзак | | |
| • Пальто, | } | Новгород
Краснода
р,
Сочи |
| • Шарф, | | |
| • Сумка | | |

ВАЖНО! Следить и поддерживать чистоту выданной формы.

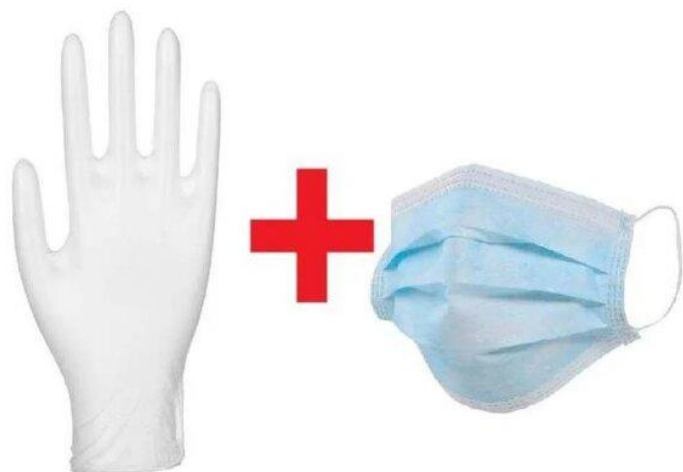
Низ



Обувь

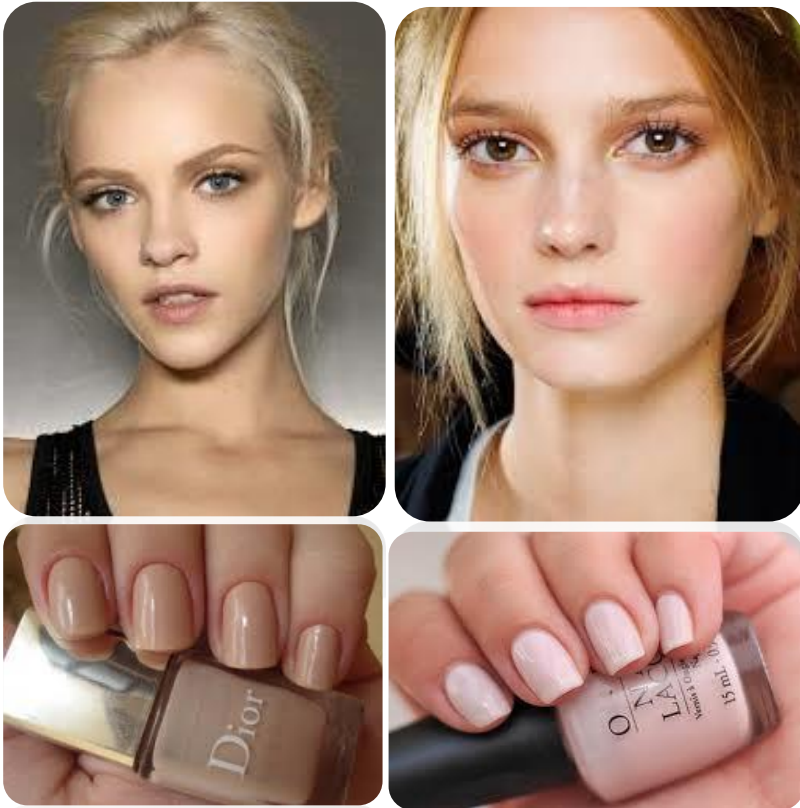


СИЗ



ВНЕШНИЙ ВИД

НУЖНО



Волосы (вне зависимости от длины) - аккуратно собраны в хвост, цвет резинки для волос – черный или золотой.

Макияж и маникюр - аккуратный, но дневной и естественный. Разрешается только прозрачный или пастельный лак.

Украшения – допускаются только часы или обручальное кольцо, миниатюрные серёжки-гвоздики

ЗАПРЕЩЕНО



ИНТЕРВЬЮЕР

ДОЛЖЕН БЫТЬ:

- Улыбчивым
- Расположенным к общению с респондентами
- Говорящим четко и понятно
- Вежливым и позитивным с респондентами
- Показывающим энтузиазм и верящим в то, что говорит
- Слушающим респондента
- Показывающим заинтересованность и уважение к респондентам
- Благодарящим респондента
- Соблюдающим график работы
- НИКОГДА не спорящим с респондентами
- Избегающим конфликтов и недопонимания
- Аккуратным, чистым и опрятным

НЕ ДОЛЖЕН БЫТЬ:

- Не обращающим внимание на респондентов
- Предоставляющим ложную информацию
- Обсуждающим вопросы, связанные с курением
- Обсуждающим марки конкурентов
- Грубым или агрессивным
- Отсутствующим на рабочем месте
- Сидящим или разговаривающим с друзьями
- Спорящим с коллегами
- Жующим жвачку, кушающим, пьющим
- Носящим солнцезащитные очки
- Красящимся, причесывающимся
- Запрещается принимать подарки, напитки, еду от респондентов
- Разговаривающим /по телефону на отстраненные темы

ВАЖНО!

**ИССЛЕДОВАНИЕ НЕ ЯВЛЯЕТСЯ ПРОМО-АКЦИЕЙ,
ПОЭТОМУ ИНТЕРВЬЮЕРУ ЗАПРЕЩЕНО ИСПОЛЬЗОВАТЬ ПРОМО-ТЕРМИНЫ:**

НЕЛЬЗЯ	МОЖНО
Пожалуйста, ответьте на вопросы и вы получите подарок!	Приглашаем Вас принять участие в исследовании. Участие в исследовании будет Вам оплачено
Чтобы получить подарок нужно подтвердить указанные данные.	Для того чтобы получить вознаграждение за участие в исследовании подпишите, пожалуйста соглашение, оставьте свои данные и ответьте на вопросы
Подарок, приз, сюрприз, комплимент	Плата за исследование
Промоутер	Интервьюер
Промо-акция	Исследование/опрос

**В СЛУЧАЯХ НАРУШЕНИЙ ИНТЕРВЬЮЕРЫ
! _ _ БУДУТ УВОЛЕНЫ С ПРОЕКТА _ _ ,**

FAQ

? Сколько призов я смогу получить, если пройду несколько раз исследование?

Извините, мы не выдаем призы, а проводим оплачиваемое исследование. Респондент может пройти исследование 1

? Для чего вы проводите исследование?

Исследование направлено на изучение предпочтений потребителей табачной продукции.

? Какую компанию вы представляете?

Я интервьюер от компании Y.

? Мне будет приходить спам, если я оставлю свой телефон и электронную почту?

Спам Вам не будет приходить. Вам могут позвонить, чтобы уточнить, действительно ли вы проходили такое исследование / чтобы проверить мою работу»

? Какова цена для закупки/ объемы производства/ объемы продаж/доля рынка у сигарет вашей компании?

Извините, мы не располагаем такой информацией.

? Где производятся сигареты компании N?

В Волгограде на фабрике N

? Марки конкурентов лучше. . .

Я не могу вам ничего сказать про эти сигареты.

? Сколько стоят сигареты у компании N?

Вы можете уточнить цену на пачке сигарет или в ближайшем магазине.

? Как вы можете! Рекламирывать сигареты!!

Мы не рекламируем табачную продукцию, а проводим оплачиваемое исследование.

? Дайте телефон, как вас зовут, сколько лет, где живете:

Я нахожусь на работе и могу общаться с Вами только по поводу исследования.

ВЗАИМОДЕЙСТВИЕ С КОНТРОЛИРУЮЩИМИ ОРГАНАМИ

1

ЧТО ВЫ ЗДЕСЬ ДЕЛАЕТЕ?

Ответ:

Мы проводим исследование среди совершеннолетних курильщиков о табачной продукции.

ВАЖНО 100%

ПРИДЕРЖИВАТЬСЯ
УКАЗАНИЙ НА ДАННОМ
СЛАЙДЕ!!!
*****ПРИ ВОЗНИКНОВЕНИИ**
ВОПРОСОВ СО СТОРОНЫ
ПРАВООХРАНИТЕЛЬНЫХ
ОРГАНОВ –
НЕЗАМЕДЛИТЕЛЬНО
ОБРАТИТЕСЬ К СВОЕМУ

СУПЕРВАЙЗЕРУ

2

**ПРЕДЪЯВИТЕ ДОКУМЕНТЫ,
УДОСТОВЕРЯЮЩИЕ ВАШУ
ЛИЧНОСТЬ.**

Ответ:

[Выясните, сотрудник какого гос. Органа предъявляет требование (ФИО, должность, служебное удостоверение, запишите данные служебного удостоверения). Если требование поступило от сотрудника полиции, СК, прокуратуры, ГИБДД, персонал должен исполнить требование (предъявить паспорт, водительское удостоверение и т.п., в зависимости от обстоятельств.)]

3

**ПРЕДЪЯВИТЕ ДОКУМЕНТЫ,
РАЗРЕШАЮЩИЕ ВАШУ
ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ.**

Ответ:

Наша деятельность не требует каких-либо специальных разрешений или согласований. Мы работаем в соответствии с действующим законодательством. Если нужна более подробная информация о нашей работе или нашей компании, Вы можете позвонить моему руководителю (сообщается номер супервайзера)

!Все интервьюеры должны СТРОГО придерживаться данной схемы контакта!

ВЗАИМОДЕЙСТВИЕ С КОНТРОЛИРУЮЩИМИ ОРГАНАМИ

4

**ПОЧЕМУ СТИМУЛИРУЕТЕ
ПРОДАЖУ/ПОТРЕБЛЕНИЕ
ТАБАЧНЫХ ИЗДЕЛИЙ?**

Ответ:

Мы НЕ стимулируем продажу или потребление табачных изделий. Мы проводим исследование предпочтений совершеннолетних курильщиков.

В соответствии со статьёй 8 Федерального закона № 2300-1 от 07.02.1992 «О защите прав потребителей» потребитель имеет право на получение необходимой и достоверной информации об изготовителе (продавце) и о реализуемых им товарах. Такая информация доводится до сведения потребителей способами, принятыми в отдельных сферах обслуживания потребителей.

5

**ЭТО ЧТО ЗА ПРОПАГАНДА
КУРЕНИЯ?**

Ответ:

Мы не занимаемся пропагандой курения и не рекламируем табачные изделия несовершеннолетним. Наш персонал обращается только к курильщикам старше 18 лет. Мы никогда не обращаемся к людям, в возрасте которых мы сомневаемся. Прежде чем провести опрос, мы обязательно спрашиваем, курит ли человек и согласен ли он на участие в анкетировании.

ВАЖНО 100%
ПРИДЕРЖИВАТЬСЯ
УКАЗАНИЙ НА ДАННОМ
СЛАЙДЕ!!!
***ПРИ ВОЗНИКНОВЕНИИ
ВОПРОСОВ СО СТОРОНЫ
ПРАВООХРАНИТЕЛЬНЫХ
ОРГАНОВ –
НЕЗАМЕДЛИТЕЛЬНО
ОБРАТИТЕСЬ К СВОЕМУ
СУПЕРВАЙЗЕРУ

**!Все интервьюеры должны СТРОГО
придерживаться данной схемы контакта!**

УДАЧНОЙ РАБОТЫ!