

БРИФ

МАРТ`23

KPI

Brand Retail

February - March

SE

Total Revenue

40%*

Av # of CA per visit

30%

Mystery Shoppers

% of visits with 1+ CA

% DUOS share for LAS

% opened HTU sales

Unique Visits

30%

* Командный KPI



ПРОДАЖА ЦЕЛОГО БЛОКА или НАБОРА ИЗ 5 ПАЧЕК



ПРОФЕССИОНАЛЬНАЯ ЧИСТКА И/ИЛИ
ПОКУПКА ЧИСТЯЩИХ ПАЛОЧЕК



TARGET OFFERS

- EOL (3 parts)
- SLU1-
- SLU2- part 1&part 2



АРЕНДА С MIN 3 ПАЧКАМИ СТИКОВ РАЗНЫХ ВКУСОВ или
НАБОРОМ ИЗ 5 ПАЧЕК*

*Для точек KA SiS условие с покупкой 3 вкусов HTU не действует. Пачка, полученная по SWAP-механике, учитывается. Выдача аренды и пачки должны быть в одном заказе



IQOS

TOGETHER. FORWARD.

• Конверсионные действия SPAR

• 1. Обучение науке



CO TEST и КНИГА ЗАБОТЫ

- АРЕНДА

2. Раскрытие вкуса и проба продукта

- ОБМЕН ПАЧЕК или ПРОДАЖА 5-ТИ ПАЧЕЧНОГО БЛОКА



TARGET OFFERS или ТРЕЙД-ИН



ПРОФЕССИОНАЛЬНАЯ ЧИСТКА или ПОКУПКА ЧИСТЯЩИХ ПАЛОЧЕК

3. Пост продажное обслуживание и апгрейд



Календарь активностей



QR-коды



Печатные материалы



штрих КОДЫ

01.03

15.03

ВОЗРАЩЕНИЕ НАБОРОВ IQOS 3 DUOS (собираемые и предупакованные) - Весенние наборы IQOS 3 DUOS + 3 пачки новых вкусов HEETS

Голубой lil SOLID 2.0 участвует в собираемых в точках наборах lil SOLID 2.0 + 3 пачки стиков Fiit

Продолжаем работать с индивидуальными предложениями для клиентов 2.4 / IQOS 3 / Multi и lil SOLID (12-24 мес)

Аренда IQOS 3 DUOS за 10 рублей позволит увеличить мотивацию LAU со старыми устройствами оценить все преимущества и перейти на новое, более совершенное устройство.

Обновлённый Trade-in

HEETS SATIN FUSE – окончание продаж (160 р)

Промо на аксессуары + Лимитированная коллекция панелей Spring Edition для бутиков

Изменения в сервисном обслуживании - «Профессиональная чистка»

Изменения в сервисном обслуживании - «Длительная диагностика и подменное устройство», «Независимая экспертиза»

Подсказки на карточке клиентов

Приоритезация предложения + EASY CARD – LAS/LAU

Механики,
активности,
новые
запуски

Для ознакомления со всеми доступными механиками и активностями вам необходимо пройти по [ссылке](#) в Базу Знаний на Лиге Заботы

Общий подход по наборам/устройствам в каналах



Собираемый в точках набор IQOS 3 DUOS + 3 пачки стиков HEETS
1990 руб.

BR TT TT MT
PARTNERS BASIC

✓ ✗ ✗ ✓

JAN'23

FEB'23

MAR'23

15

1

22

1

NEW
с 22.02 до уведомления



Собираемый в точках набор lil SOLID 2.0 + 3 пачки стиков Fiit
1490 руб.

✓ ✗ ✗ ✓

с 05.09 до уведомления

NEW
Включение Голубого lil SOLID 2.0 в промо



Весенний предупакованный набор IQOS 3 DUOS + 3 пачки стиков HEETS
1990 руб.

✓ ✓ ✗ ✓

NEW
с 01.03 – до окончания стоков



Предупакованный набор lil SOLID 2.0 + 3 пачки стиков Fiit
1490 руб.

✓ ✓ ✓ ✓

с 13.12 – весь 2023 год



lil SOLID 2.0 (голубой, фуксия) **1490 руб.**

✓ ✓ ✗ ✓

Продолжаем продавать

с 15.12 – до окончания стока



lil SOLID 2.0 (ЛИЛОВЫЙ) **1490 руб**

✓ ✗ ✗ ✓

с 10.02 – до окончания стока

Собираемый набор

- lil SOLID 2.0 + 3 пачки стиков Fiit
- IQOS 3 DUOS + 3 пачки стиков HEETS

Технические данные по коробкам

На обложках коробок изображены синий IQOS 3 DUOS и графитовый lil SOLID 2.0, но в них упаковываются **ВСЕ цвета устройств**, участвующих в промо



Также будут заведены товары с 0 стоимостью в Sales Force

важно сканировать коробки при выдаче

ПОРЯДОК СКАНИРОВАНИЯ НАБОРА:

1. Устройство
2. 3 пачки стиков + коды маркировки
3. Коробку для набора (задняя сторона)
4. Пакет

Лимит на клиента – 2 набора



Полная цена: 3030/2470 руб.
Рег. цена: 1990/1490 руб.

КОДЫ В SF:

- DUOS3HEETS + BUYDUOS (BR)
- 2LIL3FIIT + BUYLIL (BR)

После сканирования стиков и устройства сложить собираемый набор в специальную коробку при наличии (~с 20 марта) и пакет

Наборы комбинируются с механикой трейд-ин (ваучер за сдачу уст-ва в переработку). Не комбинируется с другими индивидуальными предложениями.

Новый дизайн предупакowanego набора IQOS 3 DUOS + 3 пачки HEETS (клиент покупает в подарок)

ОПИСАНИЕ Весеннее специальное предложение для клиентов, заинтересованных в покупке IQOS 3 DUOS. **Обновление вкусов стиков, которые входят в набор Amber Selection, Ruby Fuse, Purple Wave.**

Комплект IQOS 3 DUOS синего или золотого цвета

3 пачки HEETS: Purple Wave, Ruby Fuse, Amber Selection

Набор необходимо сложить в пакет



Лифлет после покупки



Листовка про проф. чистку и снижение риска на 95%



Фильтр-пад для проведения эксперимента



Набор входит в стандартный лимит:
5 устройств на клиента в месяц
IQOS 3 DUOS + 3 пачки стиков HEETS:
Amber Selection, Ruby Fuse, Purple Wave
Набор доступен в двух цветах



Полная цена: 2490 руб.
Рег. цена: 1990 руб.

КОД В SF: BUYDUOS

Наборы комбинируются с механикой трейд-ин (ваучер за сдачу уст-ва в переработку).
Не комбинируется с другими индивидуальными предложениями.

Лимиты

Продажа устройств в месяц

Лимиты на месяц

Brand Retail IQOS.ru

IQOS 3 DUOS - 5 шт.

IQOS SOLID 2.0 - 5 шт.

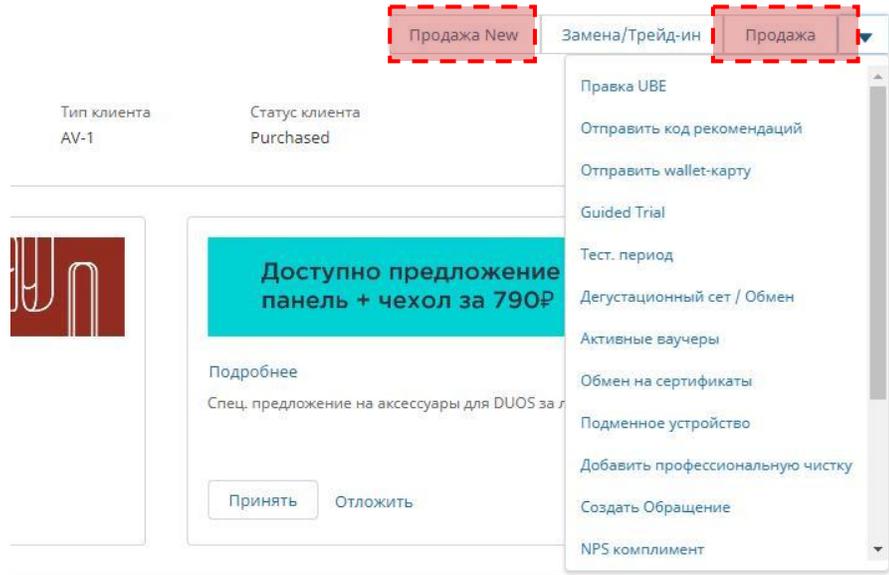
Собираемый набор - 2 шт. на клиента **за весь**

период активности, входит в стандартный лимит выше

Brand Retail

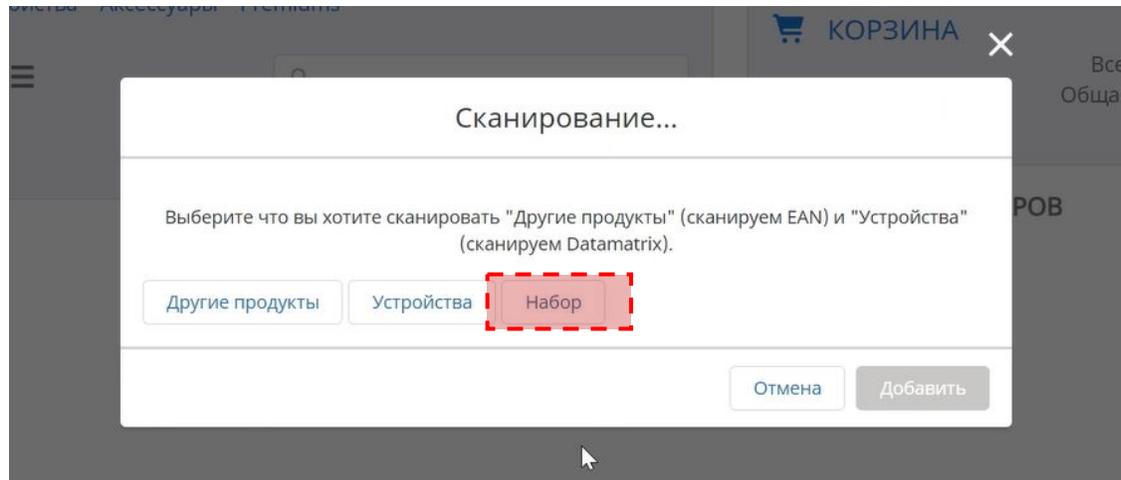
SLU DUOS Holder / Charger – без ограничения продаж

Продажа предупакованных наборов в Sales force



Продажа предупакованных наборов будет доступна через обе «продажи» в Sales force: и «Продажа», и «Продажа New».

При «Продаже» набора необходимо просканировать один штрихкод и одну дата-матрицу, которые будут нанесены на стикер на задней стороне упаковки.



ВАЖНО: При «Продаже New» **ОБЯЗАТЕЛЬНО** выбрать «Набор», по-другому продать предупакованный набор нельзя. После выбора «Набора», процесс стандартный: сканируем штрих-код, серийный номер устройства и дата-матрицу.

TRADE-IN

Обновление в механике Трейд-ин

**С 15 марта (собрав отзывы из полей)
ВОЗВРАЩАЕМ Трейд-ин на ВСЕ устройства**



Любое устройство IQOS, хотя бы один из элементов старше 12 месяцев



Любое устройство lll старше 12 месяцев

При сдаче старого устройства – ваучер на 300R на аксессуары и комплектующие



ИЛИ



**+ 300R
Ваучер TRV-**

** в КА SIS можно оформить Trade-in на предупакованный набор*



ИЛИ



ИЛИ



ИЛИ



**+ 300R
Ваучер TRV -**

Виды Трейд-ин | Продажа

Устройство клиента (которое сдает)	Устройство (которое покупает в Трейд-ин)	Товары в корзине	Примененные промокоды	Цена при покупке в Трейд-ин
Любое устройство IQOS/ Ili	IQOS 3 DUOS	IQOS 3 DUOS	TRIN/TRIL2 (-500₽)	1 990₽ (+ ваучер на 300₽)
Любое устройство IQOS/ Ili	IQOS 3 DUOS Bundle Собираемый	<ul style="list-style-type: none"> IQOS 3 DUOS 3 любые пачки Heets 	<ul style="list-style-type: none"> TRIN/TRIL2 (-500₽) DUOS3HEETS, DUOS3HEETSKA (-540₽) 	1 990₽ (+ ваучер на 300₽)
Любое устройство IQOS/ Ili	IQOS 3 DUOS Bundle Предупакованный	IQOS 3 DUOS Bundle	TRIN/TRIL2 (-500₽)	1 990₽ (+ ваучер на 300₽)
Любое устройство Ili	Ili SOLID 2.0	Ili SOLID 2.0	TRIL2 (-500₽)	1 490₽ (+ ваучер на 300₽)
Любое устройство Ili	Ili SOLID 2.0 Bundle Собираемый	<ul style="list-style-type: none"> Ili SOLID 2.0 3 любые пачки FIIT 	<ul style="list-style-type: none"> TRIL2 (-500₽) 2LIL3FIIT / 2LIL3FIITKA (-480₽) 	1 490₽ (+ ваучер на 300₽)
Любое устройство Ili	Ili SOLID Bundle Предупакованный	Ili SOLID 2.0 Bundle	TRIL2 (-500₽)	1 490₽ (+ ваучер на 300₽)

ПРИ ПРОВЕДЕНИИ ПРОДАЖИ ПО МЕХАНИКЕ ТРЕЙД-ИН ИСПОЛЬЗОВАТЬ ТОЛЬКО КОДЫ, УКАЗАННЫЕ ВЫШЕ

Аренды

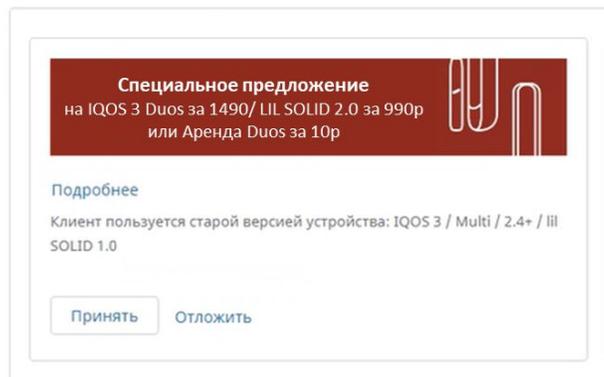
[Ссылка](#) на Тулбокс

Аренда за 10 рублей для LAU со старыми устройствами

ДОБАВЛЕНИЕ В ПОДСКАЗКУ Расширена подсказка для LAU (2.4/ lil SOLID/ MULTI/ IQOS 3)
- аренда IQOS 3 DUOS за 10 руб.

1

Аренда за 10 руб. добавлена в подсказку клиентам, кому доступно индивидуальное предложение EOL (LAU IQOS 2.4+, Multi, IQOS 3, lil SOLID)



2

Аренда за 10 руб. заведена как отдельный продукт.
Данное предложение доступно только для клиентов со старыми устройствами. Будет проведена сверка по применению комментария (см. Шаг 3) и доступного кода EOL на карте клиента.

ДОБАВИТЬ ПРОДУКТ В КОРЗИНУ

ТОВАРЫ В КОРЗИНЕ



EAN: 2290820220001



3

При оформлении необходимо ввести **E1** в поле комментариев
В случае, если поле «комментарий» не заполнен, либо некорректно веден код, выдача аренды будет заблокирована.

Тестовый период

Продукт	Кол-во	Цена
Платная аренда б/у IQOS DUOS	1	10
Итого по прайс-листу до скидки:		10
Скидка:		0
Итоговая цена:		10

Метод оплаты*

Наличный

Комментарий

E1

Язык ввода – ENG, только один код за раз, ничего лишнего вводить не нужно!

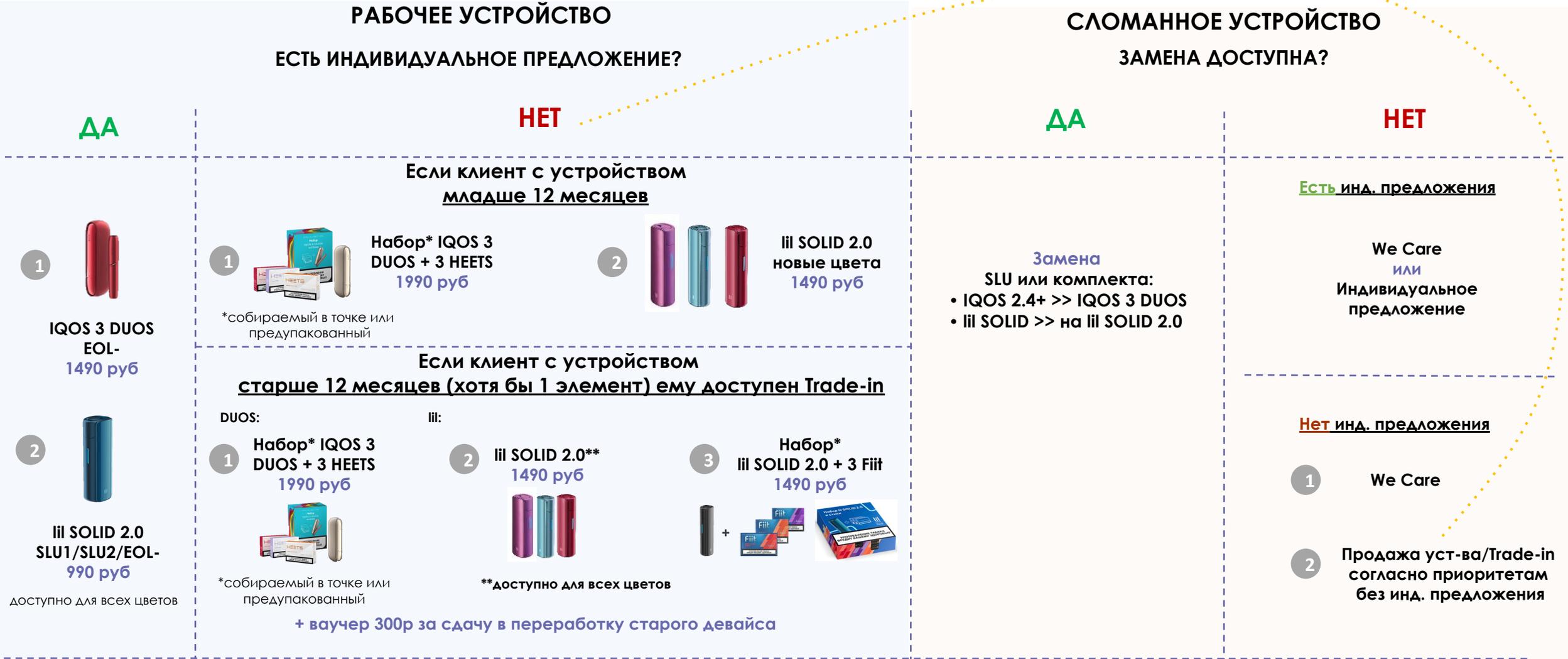
Money Back – приостанавливаем с 1.03

- Больше не ставим галочку - Money Back 15.03 – галочку уберут системно
- Тем кто пришел по ранее примененной механике, можно произвести возврат, согласно механики.

ПРИОРИТИЗАЦИЯ ПРЕДЛОЖЕНИЙ

LAU

Общая логика по обновлению устройств LAU



Расскажи про набор стиков HEETS/Fiit из 5 пачек. Помоги подобрать вкусы для дополнительного использования

ПРЕДЛОЖИТЕ ПЛАТНУЮ АРЕНДУ В СЛУЧАЕ ОТКАЗА ОТ ЛЮБОЙ ПОКУПКИ ДЛЯ ТЕКУЩИХ ПОЛЬЗОВАТЕЛЕЙ IQOS 2.4 /3 / MULTI / iii SOLID

EASY CARD

Welcome Discover

Чем лучше мы поймем клиента, тем проще нам будет предложить ему подходящий продукт и/или сервис.

Поэтому важно собрать информацию по следующим **обязательным** блокам:

Опыт использования

1. Сколько клиент с IQOS.
2. Где был куплен IQOS (фирменный магазин, КиБ, Пятерочка, табаконист и т.д.).
3. Каким девайсом (девайсами) клиент пользуется сейчас.
4. Что клиенту нравится в IQOS/lil SOLID.
5. Что клиенту не нравится в IQOS/lil SOLID или хотел бы изменить.

Предпочтения по стикам

1. Какие стики клиент предпочитает. Какие стики клиент пробовал.
2. По какой цене и где клиент покупает обычно стики.

Совмещение с другими НСП

1. Совмещает или нет IQOS/lil с сигаретами или другими электронными системы (HQD) и почему

**УТОЧНИ
ТЕЛЕФОН / WALLET**

ПРИВЯЖИ
ДЕВАЙС

ПРОВЕРЬ
EMAIL

Переход на этап Advice возможен если клиент зарегистрирован

ПРИВЕТ
СТВИЕ

GCP

Advice



Проведи обучения о преимуществах категории, расскажи о науке и влиянии на организм

Основные «боли» клиентов IQOS и lil SOLID, и варианты их решения

Дорогие стики	<ol style="list-style-type: none"> 1. Расскажи о линейке FIIT 2. Набор стиков из 5 пачек 3. Блочная механика
Процесс чистки слишком сложный	<ol style="list-style-type: none"> 1. Проведи профессиональную чистку 2. Обучи «Как следить за устройством» (Книга Заботы стр. 31)
Плохо пахнет при использовании	<ol style="list-style-type: none"> 1. Обучи «Как правильно использовать» 2. Проведи Диагностику девайса
Одного стика хватает ненадолго	<ol style="list-style-type: none"> 1. Обучи «Как правильно использовать», как делать затяжки (Книга Заботы стр. 32) 2. Проведи профессиональную чистку 3. Обучи «Как следить за устройством»
Недостаточно пара, необходимо слишком сильно затягиваться	<ol style="list-style-type: none"> 1. Проведи Диагностику девайса 2. Выдай подменное * 3. Замена девайса / Предложение на покупку** 4. Обучи «Как правильно использовать»
Устройство работает не стабильно (проблемы с электроникой, заряд батареи и т.п)	<ol style="list-style-type: none"> 1. Убедись, что устр-во чистое 2. Гид по вкусам (Книга Заботы стр. 27-28) 3. Набор стиков из 5 пачек 4. Обменяй пачку на новый вкус
Мне не нравится вкус стиков	<ol style="list-style-type: none"> 1. Расскажи о преимуществах категории, о науке и влиянии на организм, используя Книгу 2. Проведи СО тест (если доступен в точке)
Не вижу смысла переключаться	

Если клиент не испытывает сложностей:

Индивидуальное предложение**** на IQOS 3 DUOS @1490 и lil SOLID 2.0 @990
****если доступен

Набор IQOS 3 DUOS + 3 пачки HEETS @1990R

lil SOLID 2.0 лимитки

Трейд-ин для устройства >12 мес

HEETS Fiit НАБОР ИЗ 5 ПАЧЕК

ЦЕНА ЗА ПАЧКУ И ЗА БЛОК

7 АРЕНДА***

Сет Заботы от IQOS

Enrich

ПЕЧАТНЫЕ МАТЕРИАЛЫ

Подпиши На Чат бот Телеграм

РАССКАЖИ О ДОСТУПНЫХ СЕРВИСАХ

ПРИГЛАСИ В МАГАЗИН

* В случае если требуется длительная диагностика или независимая экспертиза
 ** Подобрать **наиболее выгодный** для клиента: We Care, индивидуальное предложение или трейд-ин
 *** Для владельцев IQOS 2.4+, 3, Multi, lil 1.0

Welcome

Discover

Advice

Enrich

ПРИВЕТ-
СТВИЕ
(30 сек)

ИМЯ
СВОЁ
КЛИЕНТА

GCP

Нам важно понять **предыдущий опыт** клиента, чтобы подготовить качественную презентацию.

Соберите **информацию** (используя открытые вопросы):

1. Какие сигареты клиент курит/использует электронные системы и по какой цене.
2. Выясни, что клиент уже знает про наши бездымные продукты.
3. Выясни, почему клиент хочет приобрести устройство и почему это для него важно.
4. Какие потребности и мотивы у клиента перейти с сигарет на IQOS/lil (влияние на здоровье, неудобство для близких, дороговизна, ограничения и т.д.)

Зарегистрируй клиента

Укажи
верифицирован
ный телефон

Укажи
верифицирован
ный e-mail

Сделай **презентацию** для клиента на основе его **потребностей**.
Используй **структуру**:

Открытие преимуществ
категорий

Тактильный
контакт

Открытие вкусов

Открытие ритуала
использования

Используй **сообщения** из согласованного **каталога** согласно **выявленным потребностям и мотивам**

IQOS 3 DUOS

Преимущества категории
(ОБЯЗАТЕЛЬНО):

- Никотин
- Смолы
- Угарный газ (CO)

Вкус и удовлетворенность

Воздействие на окружающих

Качество воздуха

Риски для здоровья

Гигиена и эстетика

Лучший выбор

lil SOLID 2.0

Удобство

- Удовольствие от вкуса табака без горения
- Размер устройства
- Нет горения, дыма и пепла
- Меньше запаха
- Быстрое рассеивание
- Меньше пятен
- Нагревание табака
- Последовательные использования

Риски для здоровья

Гигиена: запах при дыхании

Лучший выбор



Используй **Книгу о науке** на протяжении **всей презентации**.
Она поможет тебе быть **убедительнее**

ПРЕДЛОЖЕНИЕ
ПРИБРЕСТИ

Набор IQOS 3
DUOS + 3 пачки
HEETS @1990R

Набор
lil SOLID 2.0
+ 3 FiIT
1490 руб.

HEETS FiIT НАБОР
ИЗ 5
ПАЧЕК

Аренда с 3+
вкусами стиков,
подобранными
через Гид по вкусам
либо с набором из
5 пачек*

Обмен (не менее 5
сигарет в пачке)
Клиент может
обменять свои
сигареты на пачку
стиков HEETS или FiIT
с понравившимся
ему вкусом

Подпиши на
Чат бот
Telegram

СРОК ГАРАНТИИ

ПЕЧАТНЫЕ
МАТЕРИАЛЫ

МОСТИК В БУДУЩЕ
ПРИГЛАСИ В
МАГАЗИН

Сервисное обслуживание

«Длительная диагностика и
подменное устройство»

[Ссылка](#) на Тулбокс

«Независимая экспертиза»

[Ссылка](#) на Тулбокс

Обновления

Март 2023

Изменения с 15 марта:

- Заказ «Подменное устройство» стоит 0 руб.
- Изменяются обязательные параметры для внесения при оформлении заказа «Подменное устройство» в Sales Force. Необходимо изменить только дату завершения (**+1 рабочий день**, с даты приема устройства клиента на **Длительную диагностику**)
- Изменяются обязательные параметры для внесения при оформлении заказа «Подменное устройство» в Sales Force. Необходимо изменить только дату завершения (**+30 календарных дней**, с даты приема устройства клиента на **Независимую экспертизу**)
- Проверить наличие открытого заказа «Подменное устройство» можно в панели «Устройства на точке», название заказа «Услуга подменное устройство». Ссылка на заказ теперь кликабельная.
- Задача на обзвон создается автоматически. Название задачи «Звонок. Возврат подменного устройства»
- Видеоролики на Лиге Заботы будут обновлены 14 марта

Забота – наша работа

Мы должны проводить
Диагностику

по единому стандарту во всех
500+ магазинах





Просто о сложном: Изменение стоимости и логики оформления заказа «Подменное устройство»

Начиная с 15 марта заказ «Подменное устройство» **стоит 0 руб.**

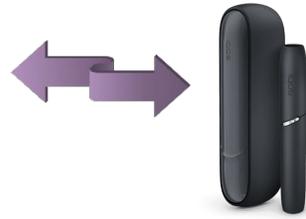
Также **изменяются обязательные параметры** для внесения при оформлении заказа в Sales Force.

Устройство клиента,
которое забрали на
Длительную диагностику

Устройство, которое
выдаем клиенту на период
Длительной диагностики

Оформление заказа в Sales Force

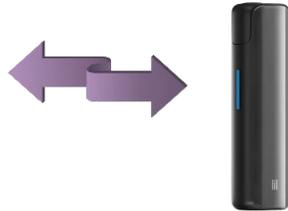
IQOS 2.4 PLUS
IQOS 3
IQOS 3 MULTI
IQOS 3 DUOS



IQOS 3 DUOS

EAN Услуга Подменное устройство IQOS 3 DUOS
– 2601434940009

lil SOLID первого
поколения
lil SOLID 2.0



lil SOLID 2.0

EAN Услуга Подменное устройство lil SOLID 2.0
– 2601444330005

→ Меняем дату на +1 рабочий день, с даты приема устройства клиента на Длительную диагностику

А как узнать когда звонить клиенту и где проверить открытые заказы?

Продукт	Количество	Продажная цена	Итоговая цена
Услуга Подменное устройство ...	1,00	RUB 0,00	RUB 0,00

Тема	Имя	Задача	Крайний срок
Звонок: Возврат Подменного у...	Елена Шайн	<input checked="" type="checkbox"/>	08.02.2023

Всего арендных устройств:5 Торговая точка:Точка IQOS Код:TEST001

- > RENT BOOKED 0шт
- > QUARANTINE 3шт
- ▼ RENT IN USE 2шт

IQOS 3 DUOS

Продукт	Серийный номер	Статус	Устройство	Имя заказа	Стадия аренды	Клиент	Дата возврата По...
Держатель IQOS 3 D...	T6CSL****0E	RENTINUSE	DVC-91006465	Подменное устройс...	Активно	Елена Шайн	2023-02-14
Зарядное устройство...	TKHE8****PD	RENTINUSE	DVC-91006466	Подменное устройс...	Активно	Елена Шайн	2023-02-14

Кликабельная ссылка, нажав на которую попадешь в заказ

Просто о сложном: Изменение стоимости и логики оформления заказа «Подменное устройство»



Начиная с 15 марта заказ «Подменное устройство» **стоит 0 руб.**
Также **изменяются обязательные параметры** для внесения при оформлении заказа в Sales Force.

Оформление заказа в Sales Force

Торговая точка*
Точка IQOS

Механика*
1-2-1

Клиент
Екатерина Шайн

Имя заказа*
Подменное устройство Екатерина Шайн

Дата завершения
09.02.2023

→ Меняем дату на +30 календарных дней, с даты приема устройства клиента на Независимую экспертизу

А как узнать когда звонить клиенту и где проверить открытые заказы?

Заказ
Подменное устройство Екатерина Шайн

Сведения Связанные Chatter

Продукты (1)

Продукт	Количество	Продажная цена	Итоговая цена
Услуга Подменное устройство ...	1,00	RUB 20,00	RUB 20,00

Открытые действия (1)

Тема	Имя	Задача	Крайний срок
Звонок: Возврат Подменного у...	Елена Шайн	✓	08.02.2023

Всего арендных устройств:5 Устройства на точке Торговая точка:Точка IQOS
Код:TEST001

> RENT BOOKED 0шт

> QUARANTINE 3шт

✓ RENT IN USE 2шт

IQOS 3 DUOS

Продукт	Серийный номер	Статус	Устройство	Имя	Стадия аренды	Клиент	Дата возврата По...
Держатель IQOS 3 D...	T6CSL*****0E	RENTINUSE	DVC-91006465	Подменное устройст...	активно	Елена Шайн	2023-02-14
Зарядное устройство...	TKHE8*****PD	RENTINUSE	DVC-91006466	Подменное устройст...	активно	Елена Шайн	2023-02-14

→ Кликабельная ссылка, нажав на которую попадаешь в заказ