

IQOS

ПРЕМИУМ
ПАРТНЕР

ТОРГОВАЯ ТОЧКА _____
ПРОДАВЕЦ _____

СОДЕРЖАНИЕ

1. [Принципы переключения в отношении бездымных продуктов ФМИ](#)
2. [Стандарт по применению принципов переключения](#)
3. [Технология Heat Control \(контроль нагревания табака\)](#)
4. [Преимущества IQOS](#)
5. [Модели и характеристики IQOS](#)
6. [Табачные стики для IQOS](#)
7. [Как использовать IQOS](#)
8. [Чистка IQOS](#)
9. [Программа рекомендаций](#)
10. [Программа лояльности](#)
11. [Электронная карта лояльности](#)
12. [Работа с клиентами](#)
13. [Потребительский опыт](#)
14. [Диалоги](#)
15. [Потребности клиента](#)
16. [Проба продукта \(персональная презентация\)](#)
17. [Выдача аренды](#)
18. [Продажа устройства](#)
19. [Часто задаваемые вопросы](#)
20. [Возражения клиентов](#)
21. [Стандарт поведения в конфликтной ситуации](#)
22. [Регистрация в клиентской базе](#)
23. [Чистка устройства](#)
24. [Замена устройства](#)



ПРИНЦИПЫ ПЕРЕКЛЮЧЕНИЯ

ЧТО ЭТО ?

Принципы переключения – это свод правил и принципов, которые должен четко понимать и неукоснительно применять в работе каждый сотрудник и лица, чьей работой является переключение на IQOS.

ПОЧЕМУ ЭТО ВАЖНО ?

То, как мы ведем наш бизнес, не менее важно, чем финансовые результаты, которых мы достигаем. Никто не должен действовать исходя из ложного предположения, что цель бизнеса более важна, чем правовые и этические нормы.

ПРИНЦИПЫ ПЕРЕКЛЮЧЕНИЯ В ОТНОШЕНИИ БЕЗДЫМНЫХ ПРОДУКТОВ ФМИ

ФМИ предлагает ряд высококачественных бездымных продуктов, подтвержденных научными исследованиями и являющихся лучшим выбором по сравнению с продолжением курения. Мы полагаем, что наши бездымные продукты однажды полностью заменят собой сигареты.

1. Курение сигарет является причиной серьезных заболеваний и вызывает зависимость. Безусловно, лучшим решением для любого курильщика является отказ от употребления табака и никотина во всех формах.
2. Бездымные продукты ФМИ предназначены для тех совершеннолетних лиц, которые в противном случае продолжат курить или употреблять иную никотиносодержащую продукцию.
3. Мы не предлагаем бездымные продукты ФМИ тем, кто никогда не употреблял табачную или никотиносодержащую продукцию, или тем, кто отказался от её употребления. Наши бездымные продукты не являются альтернативой отказу от употребления табачной или никотиносодержащей продукции и не являются средством для лечения никотиновой зависимости.
4. Бездымные продукты ФМИ не исключают риски для здоровья и содержат никотин, который вызывает зависимость, однако переход на такие бездымные продукты является лучшим выбором, чем продолжение курения.
5. Мы поддерживаем совершеннолетних потребителей наших бездымных продуктов в процессе полного переключения на такие продукты, обучая и направляя их.
6. Для того, чтобы испытать преимущества бездымных продуктов, совершеннолетние потребители должны полностью перейти на такие продукты и прекратить курить навсегда.
7. Несовершеннолетние не должны употреблять табак или никотин в любых формах.
8. Беременные женщины, а также лица, страдающие диабетом или сердечно-сосудистыми заболеваниями, не должны употреблять табак или никотиносодержащие продукты.

СТАНДАРТ ПО ПРИМЕНЕНИЮ ПРИНЦИПОВ ПЕРЕКЛЮЧЕНИЯ:



1. **Лучшим решением для любого курильщика является отказ от табака и никотина во всех формах, потому что курение сигарет является причиной заболеваний и вызывает зависимость.**

Мы должны информировать клиентов, что курение вредно для здоровья и рекомендовать им отказ от курения. Мы поддерживаем посетителей, которые уже отказались от курения или планируют это сделать и не предлагаем им IQOS. Мы должны сообщать клиентам, что наша продукция содержит никотин, который вызывает зависимость, как и сигареты.

ВАШИ ДЕЙСТВИЯ

- Проинформировать клиента, что курение сигарет вредно для здоровья и лучше от него отказаться.
- Объяснить, что IQOS не является безвредным, потому что продукция IQOS содержит никотин вызывающий зависимость, как и сигареты.

ОЖИДАЕМЫЙ РЕЗУЛЬТАТ

- Клиент не хочет рисковать здоровьем, решил отказаться от курения и покинул помещение магазина.
- Клиент подтвердил, что является курильщиком и осознает все риски от курения.
- Клиент осознает, что IQOS не безвреден, и берет связанные с этим риски на себя.



2. **IQOS предназначен для совершеннолетних курильщиков и потребителей табака и никотиносодержащей продукции (далее Потребители), которые не хотят отказываться от потребления табака.**

IQOS предназначен только для Потребителей, которые не планируют отказываться от потребления табака или иной никотиносодержащей продукции.

До старта рассказа об IQOS, мы должны убедиться в совершеннолети и проверить статус Потребителя (является ли совершеннолетний курильщик потребителем табака иной никотиносодержащей продукции).

Информирование и продажа IQOS и HEETS для лица, не являющегося Потребителем, возможна только в том случае, когда он/она рассматривает IQOS как подарок для своего знакомого – Потребителя. Во всех остальных случаях мы не имеем права оформлять ему продажу.

ВАШИ ДЕЙСТВИЯ

- Спросить у клиента - является ли он совершеннолетним курильщиком и не планирует ли отказаться от курения.
- Объяснить, что IQOS предназначен только для курильщиков, не планирующих бросать курить.
- Уточнить у клиента для кого он интересуется IQOS.

ОЖИДАЕМЫЙ РЕЗУЛЬТАТ

- В случае сомнений, клиент подтвердил свой возраст, предъявив один из утвержденных документов (паспорт, водительское удостоверение, и т.д.)
- Клиент понимает необходимость наличия документов и готов прийти с ними в другой день.
- Клиент подтвердил, что является курильщиком и не собирается отказываться от курения.
- Клиент понимает, что при покупке IQOS в подарок, необходимо пригласить 4
обладателя данного подарка на персональную презентацию.

СТАНДАРТ ПО ПРИМЕНЕНИЮ ПРИНЦИПОВ ПЕРЕКЛЮЧЕНИЯ:



3. Мы не предлагаем IQOS тем, кто никогда не курил или тем, кто бросил курить.

HEETS содержат никотин, который вызывает зависимость. IQOS не является альтернативой отказу от употребления табачной или никотиносодержащей продукции и не являются средством для лечения никотиновой зависимости.

Для тех, кто задумывается о вреде курения или потребления иной никотиносодержащей продукции, лучшим выбором станет отказ от употребления табака и никотина во всех его формах.

Это значит, что IQOS – это не способ бросить курить. Если мы узнаём, что Потребитель хочет перейти на IQOS, с целью бросить курить или отказаться от употребления никотина, то мы не можем продать ему IQOS или провести презентацию. Необходимо разъяснить, что HEETS содержат никотин, и вызывают такую же зависимость, как и сигареты или иная никотиносодержащая продукция.

ВАШИ ДЕЙСТВИЯ

- Уточнить у клиента - курит ли он сигареты и не планирует ли бросать.
- Объяснить некурящему клиенту, что IQOS – не способ бросить курить так как не исключает риски для здоровья и содержит никотин который вызывает зависимость.
- Объяснить клиенту, что мы полностью поддерживаем его отказ от курения.

ОЖИДАЕМЫЙ РЕЗУЛЬТАТ

- Клиент подтвердил, что он курит и не собирается бросать
- Клиент понимает, что наша продукция содержит никотин, как и сигареты, поэтому IQOS – не способ бросить курить.
- Клиент не собирается бросать курить и знает о рисках для здоровья, но осознанно идет на них и хочет попробовать продукцию IQOS.



4. IQOS не является безвредным продуктом или безопасной альтернативой сигаретам, но использование IQOS – лучший выбор, по сравнению с продолжением курения.

При использовании IQOS выделяется на 95% меньше вредных веществ, по сравнению с сигаретами. Важно, что это не означает снижение риска на 95%. Использование IQOS не исключает риски для здоровья.

ВАШИ ДЕЙСТВИЯ

- Уточнить клиенту, что IQOS – не является безвредным продуктом и он не исключает риски для здоровья.
- Объяснить клиенту разницу между способами доставки никотина (поджигание табака, нагревание табака, электронное испарение).
- Рассказать клиенту, что при использовании IQOS в выделяемом паре на 95% меньше вредных веществ, по сравнению с дымом сигарет.

ОЖИДАЕМЫЙ РЕЗУЛЬТАТ

- Клиент понял, что IQOS не является безвредным продуктом и не исключает риски для здоровья.
- Клиент понимает разницу между курением и использованием IQOS.
- Клиент принял решение о переключении на IQOS, вместо продолжения курения.

СТАНДАРТ ПО ПРИМЕНЕНИЮ ПРИНЦИПОВ ПЕРЕКЛЮЧЕНИЯ:



5. Мы поддерживаем совершеннолетних потребителей наших бездымных продуктов в процессе полного переключения на такие продукты, обучая и направляя их.

Мы объясняем нашим клиентам, что будем поддерживать их при переключении на IQOS на всех этапах. Пользователи должны видеть, что мы искренне заинтересованы в результатах их переключения и готовы их обучить и поддерживать.

ВАШИ ДЕЙСТВИЯ

- Презентацию для клиента проводить в формате интерактива. Теория должна сопровождаться демонстрацией и возможностью для клиента попробовать сделать все самому.
- Сделать презентацию максимально понятной для клиента и уточнить после ее проведения, остались ли у него вопросы. При их наличии, ответить максимально доступно и понятно.
- Рассказать клиенту о преимуществах зарегистрированного пользователя – про телефонную поддержку, программу Гудвил, программу лояльности.

ОЖИДАЕМЫЙ РЕЗУЛЬТАТ

- Клиент знает куда обратиться если у него возникнут вопросы на этапе переключения на IQOS.
- Клиент принял решение о переключении на IQOS, основываясь на полной, развернутой информации.
- По окончании презентации, клиент точно знает как пользоваться устройством и какие преимущества, как у зарегистрированного пользователя, у него есть.



6. Для того, чтобы испытать преимущества бездымных продуктов, совершеннолетние потребители должны полностью перейти на такие продукты и прекратить курить навсегда.

Мы должны объяснить клиентам, что для того, чтобы оценить преимущества бездымных продуктов, они должны полностью отказаться от курения и использовать IQOS вместе с HEETS.

ВАШИ ДЕЙСТВИЯ

- Объяснить клиенту, что при переходе на IQOS, ему необходимо полностью отказаться от курения сигарет и тогда он сможет оценить все преимущества бездымных продуктов.
- Уточнить клиенту, что только сочетание IQOS и HEETS гарантирует все озвученные преимущества.

ОЖИДАЕМЫЙ РЕЗУЛЬТАТ

- Клиент подтвердил свою готовность переключиться на IQOS и полностью отказаться от курения сигарет.
- Клиент согласился, что оценить преимущества IQOS можно только полностью отказавшись от курения сигарет.
- Клиент понял, что IQOS необходимо использовать только вместе с HEETS.

СТАНДАРТ ПО ПРИМЕНЕНИЮ ПРИНЦИПОВ ПЕРЕКЛЮЧЕНИЯ:



7. IQOS и HEETS не предназначены для несовершеннолетних курильщиков

Мы не коммуницируем с несовершеннолетними, не продаем им IQOS и HEETS. Если несовершеннолетний оказывается в нашем магазине, мы должны незамедлительно попросить его удалиться и попросить остановить использование IQOS всех находящихся в непосредственной близости пользователей.

Клиенту, который пришел с ребенком, мы можем осуществить только продажу интересующей продукции без демонстрации и пробы.

ВАШИ ДЕЙСТВИЯ

- Обращать внимание на возраст посетителей магазина.
- Объяснить несовершеннолетнему клиенту, что вся наша продукция предназначена только для совершеннолетних пользователей.
- Сообщить клиенту с ребенком, что мы можем осуществить ему только продажу продукции, без презентации и пробы продукта.

ОЖИДАЕМЫЙ РЕЗУЛЬТАТ

- В случае сомнений, клиент подтвердил свой возраст, предъявив один из утвержденных документов (паспорт, водительское удостоверение, и т.д.)
- Несовершеннолетний клиент понял, что продукция не предназначена для него и спокойно, без негатива, покинул магазин.
- Клиент, пришедший с ребенком, с пониманием отнесся к словам эксперта, совершил только покупки, если необходимо, и покинул магазин.

8. Беременные женщины, а также лица, страдающие диабетом или сердечно-сосудистыми заболеваниями, не должны употреблять табак или никотиносодержащие продукты.

Если в процессе разговора выяснилось, что Потребитель относится к одной из указанных категорий, необходимо прекратить информирование и остановить проведение персональной презентации.

Если клиентка является беременной, мы можем продать ей продукцию в случае, если она покупает ее не для себя, а в подарок, для ее знакомых при этом мы не сможем провести дегустацию. Если беременная женщина очень настаивает на продаже продукции ей, мы можем ее продать, но без пробы и предварительно напомнив про риски для здоровья.

ВАШИ ДЕЙСТВИЯ

- Деликатно уточнить: не относится ли клиент к категории людей страдающих диабетом или сердечно-сосудистыми заболеваниями. Если клиентка женщина – не является ли она беременной.
- Предупредить клиентов указанной категории, что наша продукция содержит никотин и они не должны ее употреблять.
- Произвести продажу продукции указанным клиентам только в том случае, если не получится конструктивно их убедить, и они осознанно идут на риски для здоровья.

ОЖИДАЕМЫЙ РЕЗУЛЬТАТ

- Клиент подтвердивший свое отношение к лицам с указанными заболеваниями, согласился, что никотин для него вреден и спокойно, без негатива, покинул магазин.
- Клиентка, подтвердившая, что она относится к категории беременных женщин, согласилась со словами эксперта о вреде никотина для нее и спокойно, без негатива, покинула магазин.
- Клиенты указанных категорий, не согласившиеся покинуть магазин, и настаивающие на продаже, подтвердили, что они понимают все риски, осознанно идут на них и готовы совершить покупку без пробы

СТАНДАРТ ПО ПРИМЕНЕНИЮ ПРИНЦИПОВ ПЕРЕКЛЮЧЕНИЯ: КЛЮЧЕВЫЕ СООБЩЕНИЯ



«ДОКУМЕНТ С СОБОЙ»

- Обращаю Ваше внимание, что наша продукция предназначена только для совершеннолетних курильщиков, которые не хотят отказываться от потребления табака. Уточните, пожалуйста, Вы курите?
- Вы не планируете отказываться от курения?
- Наша продукция предназначена только для совершеннолетних курильщиков и я должен быть уверен, что Вам уже есть 18, будьте добры, покажите, пожалуйста, паспорт.

«НЕТ ДОКУМЕНТА С СОБОЙ»

- Обращаю Ваше внимание, что наша продукция предназначена только для совершеннолетних курильщиков. Если Вы не имеете сейчас возможности подтвердить свой возраст, то будем рады вас видеть в рабочие часы в любом из наших магазинов в следующий раз, когда документы будут с вами. Или приходите к нам с паспортом и я с удовольствием отвечу на все интересующие Вас вопросы, относительно нашей продукции.

«КЛИЕНТ НАСТАИВАЕТ НА ВИЗИТЕ В МАГАЗИН»

- Прошу прощения, но наши правила не позволяют нахождение несовершеннолетних лиц в магазине и если Вы не можете подтвердить ваш возраст, я вынужден попросить Вас прийти к нам в следующий раз с подтверждающим документом.

«НЕКУРЯЩИЙ КЛИЕНТ»

- Мы рады, что Вы не курите и поддерживаем Вашу позицию! Обращаю Ваше внимание, что HEETS содержат никотин, который вызывает зависимость. Я рекомендую Вам не рассматривать IQOS как альтернативу отказу от курения.
- Обращаю Ваше внимание, что продукция IQOS предназначена только для совершеннолетних курильщиков, которые не хотят отказываться от потребления табака. Поэтому я не смогу провести Вам презентацию, если только Вы не рассматриваете IQOS для кого-то из своего окружения совершеннолетних курильщиков.
- «Имя», наша продукция не предназначена для людей, которые не курят, поэтому, согласно наших правил, я не смогу провести вам дегустацию.

«НЕКУРЯЩИЙ КЛИЕНТ ИНТЕРЕСУЕТСЯ ДЛЯ ДРУГА»

- «Имя», Вы сможете приобрести IQOS без возможности пробы. В данном случае, вашему другу лучше самому прийти к нам, чтобы мы могли показать ему как использовать IQOS и дать возможность продегустировать разнообразие вкусов нашей продукции.

СТАНДАРТ ПО ПРИМЕНЕНИЮ ПРИНЦИПОВ ПЕРЕКЛЮЧЕНИЯ: КЛЮЧЕВЫЕ СООБЩЕНИЯ



«К ЗОНЕ ПОДОШЕЛ ПОТРЕБИТЕЛЬ С РЕБЕНКОМ И ПЛАНИРУЕТ ЗАЙТИ В ЗОНУ ДЛЯ ПОКУПКИ И/ИЛИ GT»

- Обращаю Ваше внимание, что наша продукция предназначена только для совершеннолетних потребителей. Хотел(а) бы уточнить, что с ребенком Вы можете находиться только в зоне покупки. Спасибо за понимание. Что Вы хотели бы приобрести? Готов(а) Вам помочь».

«ПОТРЕБИТЕЛЬ С РЕБЕНКОМ ЗАШЕЛ В ЗОНУ ДЛЯ ПОКУПКИ И/ИЛИ GT»

- Обращаю Ваше внимание, что наша продукция предназначена только для совершеннолетних потребителей, поэтому проходить в зону GT с ребенком – недопустимо. Спасибо за понимание. Если Вас интересует покупка, с удовольствием помогу Вам с выбором. Что Вы хотели бы приобрести? Готов(а) Вам помочь.»

«БЕРЕМЕННАЯ ЖЕНЩИНА»

- Обращаю Ваше внимание, что наша продукция не исключает рисков для здоровья и не должна употребляться беременными женщинами. Подскажите, относитесь ли Вы к категории беременных женщин?
- Согласно наших правил, я не могу провести Вам презентацию, надеюсь на Ваше понимание.
- Я не хотел(а) бы стать причиной Вашего плохого настроения и если Вы берете все риски от использования нашей продукции на себя и настаиваете на приобретении нашей продукции, я смогу Вам ее продать, но без пробы продукта. Если Вас это устроит давайте пройдем на кассу.

«ЛИЦА СТРАДАЮЩИЕ ДИАБЕТОМ ИЛИ СЕРДЕЧНО_СОСУДИСТЫМИ ЗАБОЛЕВАНИЯМИ»

- Обращаю Ваше внимание, что наша продукция не исключает рисков для здоровья и не должна употребляться лицами с диабетом или сердечно-сосудистыми заболеваниями. Подскажите, есть ли у Вас подобные заболевания?
- Согласно наших правил, я не могу провести вам презентацию, надеюсь на Ваше понимание.
- Я не хотел(а) бы стать причиной Вашего плохого настроения и если Вы берете все риски от использования нашей продукции на себя и настаиваете на приобретении нашей продукции, я смогу Вам ее продать, но без пробы продукта. Если вас это устроит давайте пройдем на кассу.

ЧТО ТАКОЕ IQOS

IQOS - это инновационная система нагревания табака, это не просто новинка – это 20 летний труд 400 ученых из разных отраслей. Это порядка 2350 патентов на сегодняшний день, которые были получены в ходе разработок, это 2 исследовательских центра и более 3 млрд долларов инвестиций в IQOS

ТЕХНОЛОГИЯ HeatControl™ (контроль нагревания табака)

В обычной сигарете температура горения на ее кончике равна примерно 800 градусам. При этой температуре происходит выделение более тысячи различных продуктов горения.

Но учеными было доказано, что для того, чтобы получать никотин табак необязательно сжигать. Выделение никотина происходит в 3 мм от эпицентра горения, соответственно температура там не превышает 350 градусов.

Температуру нагревания контролирует нагревательный элемент (лезвие). При этой температуре выделяется значительно меньше химических соединений и при этом совершеннолетний курильщик получает натуральный и насыщенный вкус табака.

Табак же нагревается до температуры не более 250 градусов

ТЕМПЕРАТУРА ГОРЕНИЯ ТАБАКА

Происходит
выделение
продуктов
горения

800°C



ТЕМПЕРАТУРА НАГРЕВАНИЯ ТАБАКА

Специальный нагревательный элемент из керамики, покрытый золотом и платиной, нагревает табак изнутри, раскрывая его истинный вкус и аромат.



Инновационная технология HeatControl™, разработанная в Швейцарии, контролирует температуру нагревания, чтобы обеспечить постоянство вкуса и ощущений от начала до конца.

В отличие от электронной сигареты в IQOS нет жидкости и растворенного в ней никотина, IQOS содержит настоящий табак

ПРЕИМУЩЕСТВА IQOS

В первую очередь, мы должны дать возможность увидеть преимущества IQOS перед сигаретами. Сформировать уверенность в том, что IQOS - это лучшая альтернатива курению, которая не лишает возможности наслаждаться вкусом **натурального табака**. Основываясь на потребностях и ценностях клиента, рассказать о трех ключевых для клиента преимуществах IQOS. Объяснить принципы работы **технологии Heat Control**.



ВЫСОКИЕ
ТЕХНОЛОГИИ



НАУЧНЫЕ
ИССЛЕДОВАНИЯ

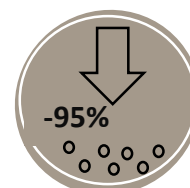


ОТБОРНЫЕ
СОРТА ТАБАКА

БЕЗ ГОРЕНИЯ, БЕЗ ДЫМА, БЕЗ ПЕПЛА, МЕНЬШЕ ЗАПАХА, МЕНЬШЕ ВРЕДНЫХ ВЕЩЕСТВ

- В IQOS используется технология HeatControl™, которая нагревает табак **без горения**, раскрывая его натуральный вкус и аромат.
- При использовании IQOS **отсутствует процесс горения**, поэтому нет сигаретного дыма и пепла, нет риска прожечь одежду, обивку в салоне машины, мебель или обжечь кого-то.
- В процессе использования IQOS **табачный пар рассеивается быстрее**, чем сигаретный дым. *Важно! Слово «рассеивается» не может быть заменено словом «исчезает»*
- При использовании IQOS образуется табачный пар, который **оставляет значительно меньше налета на элементах интерьера** (шторы, обивка мебели, ковры), чем сигаретный дым.
- При использовании IQOS **отсутствует пепел**, а значит обивка мебели, элементы интерьера, а так же автомобильный салон будут чище по сравнению с курением сигарет, когда пепел присутствует.
- IQOS оставляет **меньше едкого запаха после использования на руках, волосах, одежде, обивке мебели** и других элементах интерьера по сравнению с курением сигарет.
- Так как в процессе использования IQOS образуется меньше запаха, чем при курении сигарет, а табачный пар рассеивается быстрее, чем дым, это скорее всего, будет доставлять **меньше беспокойства окружающим**.
- При использовании IQOS табак нагревается, но не горит, благодаря этому в образующемся табачном паре **уровни выделяемых вредных веществ в среднем на 95% ниже, чем в сигаретном дыме**.

Важно: это не означает, что использование IQOS безвредно или исключает риски для здоровья, связанные с потреблением табака



МОДЕЛИ И ХАРАКТЕРИСТИКИ IQOS

IQOS 2.4 PLUS



- Швейцарская разработка
- Произведен в Китае
- Зарядное устройство полностью заряжается за 90 мин.
- Зарядного устройства хватает на 20 сеансов использования (пачка хитстиков)
- Сеанс длится 6 мин. или 14 затяжек, что наступает раньше

IQOS 3.0

ПРЕИМУЩЕСТВА:



- Изменен механизм крышки, теперь это выдвижной механизм с магнитным замком. Держатель можно вставлять не обращая внимания куда смотрит надпись IQOS, а магнитный замок зафиксирует держатель в зарядном блоке исключив возможность случайного выпадения
- Заряд держателя составляет 3.30 мин по сравнению с 4.10 мин в версии 2.4+
- В IQOS 3 три вибро-сигнала (нагрев, готовность, окончание сеанса)
- Ёмкость аккумулятора увеличена, что существенно продлевает жизненный цикл устройства вдвое
- Производится в Малайзии

IQOS 3 Duos

ПРЕИМУЩЕСТВА:



- 2 сеанса подряд без пауз
- Заряд держателя на один сеанс составляет 1.50 мин
- 1 кнопка и 2 светодиодных индикатора для определения уровня зарядки держателя
- IQOS 3 DUOS держатель совместим с зарядным устройством IQOS 3
- время зарядки держателя IQOS 3 DUOS не зависит от модели ЗУ
- встроенная NFC метка для быстрого доступа к интерактивной информации (мобильной версии сайта)

IQOS 3 Multi

ПРЕИМУЩЕСТВА:



- Малти выполнен по типу интегрированного устройства «Все в одном»
- Малти предоставляет возможность последовательного использования. Теперь нет необходимости в ожидании между сеансами. Количество сеансов 10.
- Все управление осуществляется одной кнопкой
- 3 вибро-сигнала подскажут вам о готовности устройства к использованию
- Время зарядки 75 мин
- Жизненный цикл аккумулятора 14600 циклов
- Магнитный колпачок с запатентованной фиксацией EasyDrop
- Крышка колпачка разработана для защиты нагревательного элемента и предотвращения попадания внешних частиц в IQOS 3 Multi.
- Производится в Китае

МОДЕЛЬ	IQOS 3 DUOS	IQOS 3	IQOS 2.4+
# ИСПОЛЬЗОВАНИЙ	2	1	1
# ИСПОЛЬЗОВАНИЙ ЗУ	20	20	20
ИНТЕРФЕЙС	1 кнопка + 2 LED индикатора	1 кнопка + 1 LED индикатор	1 кнопка + 1 LED индикатор
СИСТЕМА ОПОВЕЩЕНИЙ	3 вибрации (начало нагревания, готовность, перед отключением)	3 вибрации (начало нагревания, готовность, перед отключением)	2 вибрации (начало и окончание сеанса)
ВРЕМЯ ЗАРЯДКИ ЗУ	120 мин	120 мин	120 мин
СОЕДИНЕНИЕ	Bluetooth®, пассивная метка NFC	Bluetooth®	Bluetooth®
СРЕДНЕЕ ВРЕМЯ ЗАРЯДКИ ДЕРЖАТЕЛЯ	от 0 до 1го использования – 1:50 мин от 1го до 2х использований – 3:25 мин от 0 до 2х использований – 5:15 мин	3:30 мин	4:10 мин

ТАБАЧНЫЕ СТИКИ ДЛЯ IQOS



Табачные стики HEETS для IQOS – это натуральный табак, спрессованный по специальной технологии: табачные листья сначала размельчают, прессуют и формируют из них листы, а затем листы нарезают и размещают в стике. **Лишь 13%** табачных листьев, выращиваемых во всем мире, подходят для производства стиков HEETS.

АЦЕТАТНЫЙ ФИЛЬТР

Ацетатный фильтр имитирует фильтр сигареты и выполняет эстетическую функцию. Изготовлен из ацетатного волокна.

ТАБАЧНЫЙ ЦИЛИНДР ИЗ ПРЕССОВАННОГО ТАБАКА

Натуральный табак, спрессованный по специальной технологии, обеспечивает насыщенный вкус и аромат при нагревании.

СЕКЦИЯ ИЗ БИОПОЛИМЕРНОЙ ПЛЕНКИ

Специальная биоразлагаемая полимерная пленка внутри фильтра изготовлена из полимолочной кислоты, содержащейся в кукурузном крахмале и сахарном тростнике, и позволяет поддерживать комфортный уровень температуры и влажности табачного пара, образующегося при нагревании табака

ПОЛАЯ СЕКЦИЯ ФИЛЬТРА

Полая секция фильтра, изготовленная из ацетатного волокна, фиксирует размещение табачного цилиндра внутри стика

АЛЮМИНИЕВАЯ ФОЛЬГА

Защитная алюминиевая фольга помогает равномерно распределить тепло нагревательного элемента по всей массе табака и обеспечить постоянство выкуса на протяжении всего процесса использования.



ТАБАЧНЫЕ СТИКИ ДЛЯ IQOS

HEETS В поисках идеального вкуса

Классическая табачная серия

BRONZE SELECTION	AMBER SELECTION	YELLOW SELECTION	GOLD SELECTION
Насыщенный и теплый	Сбалансированный и пряный	Мягкий и утонченный	Сбалансированный и свежий
Насыщенность Плотность Аромат	Насыщенность Плотность Аромат	Насыщенность Плотность Аромат	Насыщенность Плотность Аромат
Ароматические ноты: какао	Ароматические ноты: ореховые	Ароматические ноты: легкий цитрус	Ароматические ноты: легкая свежесть

Свежая серия

Ароматическая свежая серия

TURQUOISE SELECTION	GREEN ZING	PURPLE WAVE
Освежающий и охлаждающий	Свежий цитрусовый	Ягодный свежий
Свежесть Насыщенность Плотность Аромат	Свежесть Насыщенность Плотность Аромат	Свежесть Насыщенность Плотность Аромат
Ароматические ноты: свежие	Ароматические ноты: цитрусовые	Ароматические ноты: ягодные

Чтобы описать вкус стиков мы используем такие понятия как **Аромат, Плотность, Насыщенность и Свежесть**

Свежесть

Разнообразие blends HEETS позволяет ощутить все грани свежести – от легких свежих нот мяты и заканчивая насыщенным охлаждающим ментоловым вкусом.

Насыщенность

Насыщенность – это общее впечатление от вкуса, совокупность аромата и плотности. Она позволяет ощутить все грани вкуса, от насыщенного, сбалансированного и тонко выраженного, до свежего и ароматного.

Плотность

Что такое плотность? Представьте разницу между кружкой горячего шоколада и чашкой зеленого чая. На уровне ощущений это полнота, насыщенность, текстура, которые мы чувствуем. Blends HEETS тоже обладают разной плотностью – от легкой, мягкой, едва ощутимой, до богатой и полной.

Аромат

Аромат – это определенные, хорошо узнаваемые ноты, запахи, которые вы улавливаете в том или ином blendе HEETS. Он может быть тонким, едва ощутимым, а может быть плотным и насыщенным. Он проявляется, как только вы открыли вашу пачку, и раскрывается более интенсивно, когда вы вдыхаете и выдыхаете табачный пар.

КАК ИСПОЛЬЗОВАТЬ IQOS

IQOS состоит из зарядного устройства и держателя:

Зарядное устройство – это компактная защита, хранение и зарядка для держателя IQOS.

Держатель – это основной элемент системы, который нагревает табак, а именно – табачные стики HEETS.

IQOS может быть использован только со специальными табачными стиками HEETS, которые созданы по особой рецептуре и технологии.



Откройте крышку зарядного устройства и извлеките держатель

Вставьте табачный стик в держатель табачной частью вниз (предварительно рекомендуется немного размять стик) и аккуратно нажмите на стик, чтобы он вошел до уровня серебряной линии.



Нажмите и удерживайте кнопку включения несколько секунд, пока световой индикатор не начнет мигать (или вы почувствуете вибросигнал в IQOS 3). В этот момент происходит нагревание табака с помощью нагревательного лезвия.

Когда свет индикатора станет постоянным (или вы почувствуете второй вибросигнал в IQOS 3) – устройство готово к использованию.



ЗАВЕРШЕНИЕ ИСПОЛЬЗОВАНИЯ IQOS

Непосредственно перед завершением сеанса использования:

Среднее время сеанса – 6 минут или 14 затяжек, и зависит от того, как вы используете IQOS.

IQOS предполагает другой по сравнению с курением сигарет ритм использования: если вы будете делать глубокие или очень частые затяжки, “умная электроника” выключит держатель автоматически. Рекомендуется делать паузы между затяжками.

Обратите внимание, что за 30 секунд до конца использования произойдет краткая вибрация Держателя. Это значит, что осталось 30 секунд, или 2-3 затяжки до завершения сеанса.



Когда вы увидите, что индикатор погас. Это значит, что сеанс использования подошел к концу. Аккуратно потяните колпачок Держателя вверх и затем извлеките табачный стик.

Поместите Держатель в зарядное устройство до следующего использования.

- Для модели 2.4 PLUS: контактами вниз, логотип IQOS на Держателе должен быть над кнопкой открытия крышки.
- Для модели 3.0: в любом положении магнитными контактами вниз.



Пожалуйста, посмотрите видео об использовании и чистке IQOS по на сайте IQOS.ru в разделе «поддержка»



[ССЫЛКЕ](#)

ЧИСТКА IQOS

Чистка – крайне важная часть процесса эксплуатации IQOS.

Для сохранения полноценного вкуса, ощущений и во избежание поломок устройства необходимо поддерживать держатель в чистоте.

IQOS имеет встроенную систему автоматической чистки нагревательного элемента. После каждого 20-го сеанса нагревательный элемент подвергается автоматической чистке в зарядном устройстве. Она запускается автоматически и занимает 45 секунд. После ее окончания происходит дозарядка держателя, которая занимает еще 30 секунд.

Кроме того, необходимо чистить устройство вручную. Для этого нужно использовать устройство для чистки, которое идет в комплекте. Также рекомендуется использовать чистящие палочки IQOS.

Чистка устройства:

- Обеспечивает наилучшее вкусовые ощущение;
- Сохраняет вкус неизменным на протяжении всего сеанса;
- Удаление остатков табака от предыдущих табачных стиков обеспечивает формирование свободного воздушного потока для образования необходимого количества Табачного пара;
- Облегчает процесс помещения Табачного стика в Держатель;
- **Увеличивает длительность срока службы Устройства.**



Пожалуйста, посмотрите видео об использовании и чистке IQOS по на сайте IQOS.ru в разделе «поддержка»



[ССЫЛКЕ](#)

ПРОГРАММА РЕКОМЕНДАЦИЙ

Программа рекомендаций – позволяет пользователю IQOS рекомендовать IQOS своим друзьям (совершеннолетним курильщикам), зарабатывать при этом баллы в программе лояльности и вознаграждение за переключение друзей на IQOS по своему коду рекомендаций* в виде ваучера на 750 рублей**. Друзья получают комплимент-скидку на 750 руб.*** в своем первом заказе

Преимущества для клиента

Выгода себе и другу
Повод поделиться впечатлением об IQOS
Простота и доступность

Преимущества для продавца

Привлечение новых пользователей
Увеличение продаж
Увеличение прибыли



Больше 50% продаж совершается
по программе рекомендаций

ПРОГРАММА ЛОЯЛЬНОСТИ

IQOS CLUB – это программа лояльности, которая предоставляет всем пользователям IQOS доступ к исключительным сервисам и особым привилегиям от бренда и партнеров.

Уровни программы лояльности

Silver – от 0 – 999 баллов.
Gold – 1000 – 2999 баллов.
Platinum – 3000+

Статус и привилегии

В зависимости от статуса, компания предоставляет клиентам различные привилегии: скидки на аксессуары, приглашения на мероприятия, дополнительные сервисы в виде ухода за устройствами, круглосуточной поддержки и многое другое. Чтобы двигаться по уровням лояльности, необходимо накапливать баллы.

За что начисляются баллы клиенту?

Друг купил устройство по реферальному коду клиента
Любые покупки в фирменных магазинах, магазинах партнёрах и на сайте IQOS, за исключением стиков
Полное заполнение профиля в Sales Force
Подписка на социальные сети + внесение ID (Instagram, VK) в личном кабинете на iqos.com
Загрузка электронной карты лояльности в приложение Wallet

Кто становится участником клуба?

Стать участником может зарегистрированный пользователь, подтвердивший свой возраст. Участник должен привязать устройство в системе (если оно подарено, у других – привязка автоматически, при покупке).

Как получить информацию участнику клуба?

Статус и привилегии можно узнать на IQOS.com в личном кабинете, по email, по телефону клиентской службы или у нас в магазинах.

Электронная карта лояльности в «WALLET»

При каждом оформлении заказа, спрашиваем карту лояльности. Если ее нет, предлагаем клиентам установку карты в Wallet. Карта позволяет своевременно информировать клиента обо всех действиях и изменении статуса, а также, упрощает его идентификацию, при обращении.

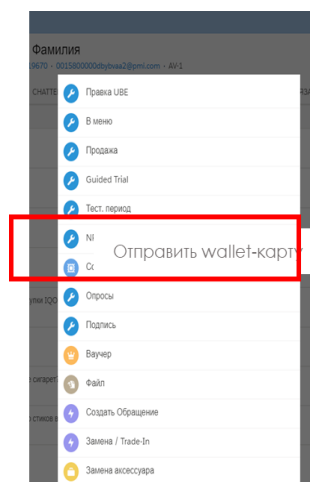
**Код рекомендаций - многозначный код (10 применений), уникальный для каждого клиента, который они передают друзьям (совершеннолетним курильщикам) для покупки IQOS и получения комплимента на 750 руб.*

***Ваучер - специальный одноразовый код, который дает скидку 750 рублей на любые товары при сумме чека равной или выше размеру ваучера. Ваучер действует в течение шести месяцев после выпуска.*

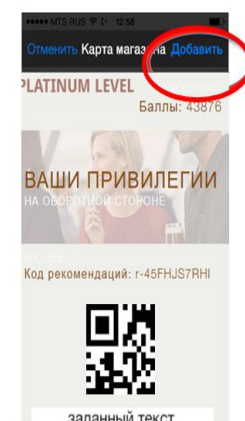
****Комплимент-скидка на 750 рублей на стики и аксессуары при оформлении своего первого устройства IQOS по коду рекомендации.*

ЭЛЕКТРОННАЯ КАРТА ЛОЯЛЬНОСТИ (WALLET) УСТАНОВКА НА МОБИЛЬНЫЙ ТЕЛЕФОН

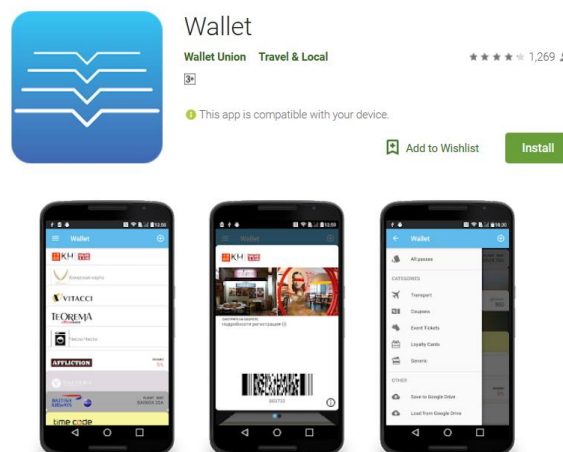
Перейти из карточки клиента в «Показать больше»
и выбрать «Отправить wallet-карту»



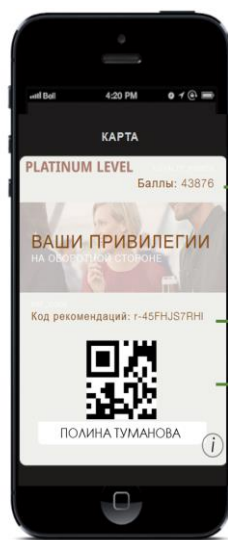
Клиент получит смс со ссылкой на карту.
При переходе по ссылке в смс, у клиента, в зависимости от модели телефона, откроется сразу карта, либо стартовое окно с предложением добавить карту. Нажмите «Добавить»



Для клиентов iOS приложение Wallet всегда установлено на телефоне (невозможно удалить). Для клиентов Android приложение может не быть предустановлено. В таком случае, при нажатии на «добавить» пользователь автоматически перенесется на страницу установки приложения. После установки приложения, установится карта...



На дисплее будет отображаться необходимая информация: статус, баллы, штрих-код со ссылкой на карточку клиента, код рекомендаций



Мгновенно обновляемый статус и баллы

Код рекомендаций

Штрих-код с ссылкой на карточку клиента и имя

Переход на информационную секцию (значок для iOS, может быть расположен в разных частях экрана, для Android секция под картой)

РАБОТА С КЛИЕНТАМИ

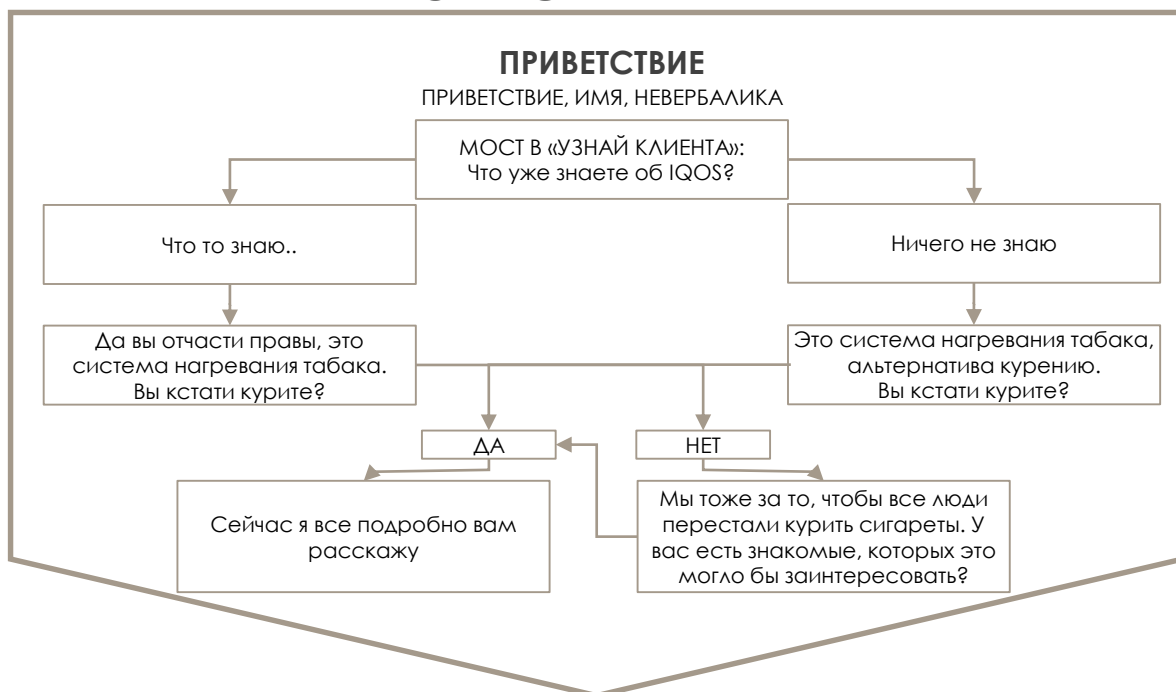
КАТЕГОРИИ КЛИЕНТОВ	
СОВЕРШЕННОЛЕТНИЙ КУРИЛЬЩИК (СК)	ЛОЯЛЬНЫЙ КЛИЕНТ (ПОЛЬЗОВАТЕЛЬ)
Совершеннолетний клиент (мужчина/женщина), не являющийся пользователем IQOS.	Клиент являющийся пользователем IQOS, лояльно относящийся к бренду.

Рассмотрим этапы контакта для каждой категории клиентов.

Клиент в контакте с сотрудником (продавцом) проходит 4 этапа: Приветствие, Узнать клиента, Предложить решение, Завершить контракт. На каждом этапе фокусом являются мысли и эмоции клиента.

ЭТАП КОНТАКТА	ОЖИДАЕМОЕ ПОВЕДЕНИЕ ПРОДАВЦА	ЭМОЦИИ/МЫСЛИ КЛИЕНТА
приветствие	Установление контакта Начало взаимодействия	<ul style="list-style-type: none"> • Желание продолжать диалог • Интерес
узнай клиента	Знакомство/узнавание клиента/прояснение потребностей	<ul style="list-style-type: none"> • Они хотят понять, что важно для меня • Комфорт • Мне важно, что об этом думают окружающие
предложение решения	Презентация IQOS индивидуальные предложения/ покупка /аренда	<ul style="list-style-type: none"> • Меня услышали – рассказывают о том, что мне интересно • Хочу попробовать / Понял, что мне нужен IQOS • Удовлетворение / Благодарность
завершение контакта	Поддержка в переключении Завершение контакта	<ul style="list-style-type: none"> • Обо мне заботятся / Вдохновение • Удивление / Радость • Желание поделиться опытом со знакомыми, обмен мнением

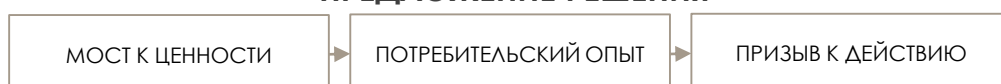
РАБОТА С КЛИЕНТАМИ



УЗНАЙ КЛИЕНТА

СОВЕРШЕННОЛЕТНИЙ КУРИЛЬЩИК Вы для себя уже рассматривали альтернативу курению?	
ДА	НЕТ
Почему решили рассмотреть? Расскажите.. / Объясните.. / Опишите.. подробнее.	Расскажите пожалуйста, что цените в курении? Может есть моменты которые хотели бы изменить?
Почему это для вас важно? А еще..	
ПОЛЬЗОВАТЕЛЬ IQOS Вы полностью переключились на IQOS?	
ДА	НЕТ
Расскажите, пожалуйста, что цените в IQOS, и может есть моменты которые хотели бы изменить / дополнить?	Почему решили перейти на IQOS? Почему не удастся полностью переключиться? Расскажите.. / Объясните.. / Опишите.. подробнее. А еще..?

ПРЕДЛОЖЕНИЕ РЕШЕНИЯ



ЗАВЕРШЕНИЕ КОНТАКТА



РАБОТА С КЛИЕНТАМИ

(СОВЕРШЕННОЛЕТНИЙ КУРИЛЬЩИК)

ЭТАП ПРИВЕТСТВИЕ	
(важно создать положительное первое впечатление, это поможет при прохождении следующих этапов)	
ЦЕЛЬ	<ul style="list-style-type: none"> Знакомство с клиентом Создание положительного первого впечатления Расположение собеседника к дальнейшему разговору Желание клиента продолжить диалог Переход к прояснению потребностей и ценностей
ДЕЙСТВИЯ	<ol style="list-style-type: none"> Приветствуйте каждого клиента Представьтесь по имени Спросите имя клиента / спросите как можно обращаться к клиенту Определите статус клиента: совершеннолетний курильщик / пользователь IQOS Перейдите к прояснению потребностей и ценностей клиента, используя открытый вопрос об опыте курения/осведомленности про IQOS Невербальная коммуникация: улыбка и мимика, открытая поза и жесты, визуальный контакт с клиентом
ЭТАП УЗНАЙ КЛИЕНТА	
(прояснив потребности и ценности клиента, вы предложите ему по настоящему индивидуальное решение)	
ЦЕЛЬ	<ul style="list-style-type: none"> Узнать опыт опыт курения Прояснение ценностей и потребностей
ДЕЙСТВИЯ	<ol style="list-style-type: none"> Уточните возраст клиента Узнайте информированность об IQOS Уточните потребность в IQOS Опционально можно уточнить доп. информацию (профессия, место работы, увлечения, интересы) Слушайте: чтобы клиент мог высказаться, делайте паузы Для прояснения потребностей и ценностей: <ul style="list-style-type: none"> Задавайте открытые вопросы Запрашивайте информацию: <ul style="list-style-type: none"> «Расскажите подробнее...» «Опишите мне...» «Объясните мне...» Углубляйте диалог «А что ещё?»
ПРЕДЛОЖЕНИЕ РЕШЕНИЯ	
(на данном этапе сотрудник (продавец) предоставляет потребительский опыт, соответствующий ценностям клиента)	
ЦЕЛЬ	<ul style="list-style-type: none"> Предложение индивидуального решения, основанного на потребностях и ценностях клиента Предоставление актуального потребительского опыта Создание положительных эмоций Открытие преимущества категории бездымных продуктов
ДЕЙСТВИЯ	<ol style="list-style-type: none"> Начните презентацию с мостика к ценности/потребности, выявленные на этапе «Узнай клиента» Предложите решение, основанное на потребностях по схеме: Черты, Преимущества, Выгоды Предоставьте потребительский опыт Озвучьте призыв к действию (попробовать/посмотреть/оформить) Помогите в принятии решения: принятие+вопрос+решение; дайте время, приведите личный пример Для усиления потребительского опыта можно (опционально) провести дополнительную продажу (предложите другие модели IQOS, аксессуары, чистящие палочки)
ЗАВЕРШЕНИЕ КОНТАКТА	
ЦЕЛЬ	<ul style="list-style-type: none"> Создание положительных эмоций: «вишенка на торте», «поддержка и сопровождение в переключении» Построение «моста в будущее» Регистрация клиента (IQOS club, Sales force)
ДЕЙСТВИЯ	<ol style="list-style-type: none"> Поддержите клиента в переключении, предложите 7 дневный вызов, дайте совет по использованию устройства (карта IQOS friendly мест, покупка стиков, чистка) Предложите «вишенку на торте» - один бесплатный сервис (программа рекомендаций) Завершая контакт, сделайте индивидуальное прощание по имени, поблагодарите клиента за уделенное время независимо от принятого решения, стройте «мостик в будущее» (пригласите в магазин, сообщите о готовности помочь по любым вопросам об IQOS) Сделайте комплимент выбору клиента Уточните, остались ли дополнительные вопросы о продукте или сервисах Расскажите клиенту дальнейшие действия Сообщите о звонках от колл-центра на период теста

РАБОТА С КЛИЕНТАМИ

(СОВЕРШЕННОЛЕТНИЙ ПОЛЬЗОВАТЕЛЬ IQOS)

	ЭТАП ПРИВЕТСТВИЕ (важно создать положительное первое впечатление, это поможет при прохождении следующих этапов)	
ЦЕЛЬ	<ul style="list-style-type: none"> Создание положительного первого впечатления Расположение собеседника к дальнейшему разговору Желание клиента продолжить диалог Переход к прояснению потребностей и ценностей 	
ДЕЙСТВИЯ	<ol style="list-style-type: none"> Приветствуйте каждого клиента Представьтесь по имени Спросите имя клиента / спросите как можно обращаться к клиенту Определите статус клиента: совершеннолетний курильщик/пользователь IQOS Перейдите к прояснению потребностей и ценностей клиента, используя открытый вопрос об опыте использования IQOS Невербальная коммуникация: улыбка и мимика, открытая поза и жесты, визуальный контакт с клиентом 	
	ЭТАП УЗНАЙ КЛИЕНТА (прояснив потребности и ценности клиента, вы предложите ему по настоящему индивидуальное решение)	
ЦЕЛЬ	<ul style="list-style-type: none"> Узнать опыт использования IQOS Понять статус пользователя (SILVER, GOLD, PLATINUM) Прояснение ценностей и потребностей 	
ДЕЙСТВИЯ	<ol style="list-style-type: none"> Уточните статус пользователя: себе ли клиент покупает стики и как давно он с IQOS Спросите об опыте использования IQOS Уточните какие возникают вопросы в процессе использования Слушайте: чтобы клиент мог высказаться, делайте паузы Для прояснения потребностей и ценностей: <ul style="list-style-type: none"> Задавайте открытые вопросы Запрашивайте информацию: <ul style="list-style-type: none"> «Расскажите подробнее...» «Опишите мне...» «Объясните мне...» Углубляйте диалог «А что ещё?» 	
	ПРЕДЛОЖЕНИЕ РЕШЕНИЯ (на данном этапе сотрудник (продавец) предоставляет потребительский опыт, соответствующий ценностям клиента)	
ЦЕЛЬ	<ul style="list-style-type: none"> Предложение индивидуального решения, основанного на потребностях и ценностях клиента Предоставление актуального потребительского опыта Создание положительных эмоций 	
ДЕЙСТВИЯ	<ol style="list-style-type: none"> Начните презентацию с мостика к ценности/потребности, выявленные на этапе «Узнай клиента» Предоставьте потребительский опыт Озвучьте призыв к действию (попробовать/посмотреть/оформить) Помогите в принятии решения: принятие+вопрос+решение; дайте время; приведите личный пример Для усиления потребительского опыта можно (опционально) провести дополнительную продажу (предложите другие модели IQOS, аксессуары, чистящие палочки) Оформите продажу / тест 	
	ЗАВЕРШЕНИЕ КОНТАКТА	
ЦЕЛЬ	<ul style="list-style-type: none"> Создание положительных эмоций: «вишенка на торте», «сопровождение и поддержка» Построение «моста в будущее» Регистрация клиента (IQOS club, Sales force) 	
ДЕЙСТВИЯ	<ol style="list-style-type: none"> Предложите «вишенку на торте» - один бесплатный сервис (реферальная программа) Завершая контакт, сделайте индивидуальное прощание по имени, поблагодарите клиента за уделенное время, стройте «мостик в будущее» (пригласите в магазин, сообщите о готовности помочь по любым вопросам об IQOS) Сделайте комплимент выбору клиента, дайте рекомендации и советы по новинкам IQOS Уточните, остались ли дополнительные вопросы о продукте или сервисах 	

ПОТРЕБИТЕЛЬСКИЙ ОПЫТ

Потребительский опыт – это эмоции и впечатления пережитые при взаимодействии с брендом IQOS, которыми хочется поделиться с другими.

Презентацию IQOS мы делаем через предоставление потребительского опыта

ПОТРЕБИТЕЛЬСКИЙ ОПЫТ	ЦЕЛЬ / ОПИСАНИЕ
ОТКРЫТИЕ ПРЕИМУЩЕСТВ КАТЕГОРИИ (СОВЕРШЕННОЛЕТНИЙ КУРИЛЬЩИК)	Расскажите клиенту о категории бездымных продуктов, их преимуществах. Лучшей альтернативой курению в данной категории является IQOS
ТАКТИЛЬНЫЙ КОНТАКТ (СОВЕРШЕННОЛЕТНИЙ ПОЛЬЗОВАТЕЛЬ IQOS)	Передайте клиенту устройство в руки для самостоятельного изучения. Фокус на получении клиентом положительных эмоций от тактильных ощущений.
ОТКРЫТИЕ ВКУСА (СОВЕРШЕННОЛЕТНИЙ КУРИЛЬЩИК)	Проба вкуса отличного от курения, ощущение настоящего вкуса табака. Правильное открытие вкуса (подбор стиков) снимает барьер на пути переключения.
ОТКРЫТИЕ РИТУАЛА (СОВЕРШЕННОЛЕТНИЙ КУРИЛЬЩИК)	Демонстрация клиенту процесса использования IQOS (фокус на простоте) и сравнение с процессом курения.
СОПРОВОЖДЕНИЕ И ПОДДЕРЖКА (СОВЕРШЕННОЛЕТНИЙ КУРИЛЬЩИК)	Важно сделать процесс переключения клиента на IQOS комфортным и приятным: расскажите о программе рекомендаций, о возможности получить консультацию и совет по использованию и прочее на сайте IQOS.ru, социальных сетях, фирменных магазинах и точках полного сервиса
ОТКРЫТИЕ НОВЫХ ВКУСОВ (СОВЕРШЕННОЛЕТНИЙ ПОЛЬЗОВАТЕЛЬ IQOS)	Расширение вкусовых предпочтений. Наличие «запасного» (альтернативного)вкуса помогает клиенту если в торговой точке нет привычных стиков.
ИНТЕГРАЦИЯ В ЖИЗНЬ (СОВЕРШЕННОЛЕТНИЙ ПОЛЬЗОВАТЕЛЬ IQOS)	Создание удобной среды (экосистемы) использования IQOS. Включает в себя возможность приобретения дополнительных аксессуаров (стичницы, зарядки, чехлы) всего, что делает использование устройства комфортнее.
ПЕРСОНАЛИЗАЦИЯ (СОВЕРШЕННОЛЕТНИЙ ПОЛЬЗОВАТЕЛЬ IQOS)	Важность и возможность создания неповторимого, индивидуального вида IQOS.

Потребительский опыт предоставляется на этапе презентации IQOS и основывается на потребностях, ценностях и убеждениях клиента. Возможно предоставление как одного потребительского опыта, так и комбинации из нескольких. Важно: на этапе Узнавания клиентаг проясните ценность клиента и подберите подходящий потребительский опыт. Говорите с клиентом о том, что для него действительно важно

ПОТРЕБИТЕЛЬСКИЙ ОПЫТ ОТКРЫТИЕ ПРЕИМУЩЕСТВ КАТЕГОРИИ (СОВЕРШЕННОЛЕТНИЙ КУРИЛЬЩИК)

ЦЕЛЬ	ДЕЙСТВИЯ
Чувство уверенности клиента в выборе IQOS, воодушевление на перемены и убежденность в лучшем выборе	<ol style="list-style-type: none"> В соответствии с ценностями и потребностями клиента, расскажите: <ul style="list-style-type: none"> О системе нагревания табака (технология Heat control), отличие от горения обычных сигарет О выделении меньшего количества вредных веществ О научных исследованиях Наглядно продемонстрируйте (дисплей с ватными дисками) Расскажите о преимуществах: <ul style="list-style-type: none"> Снижение негативного влияния на организм Использование настоящего табака при производстве стиков Отсутствие пепла Отсутствие дыма Меньше запаха

ТАКТИЛЬНЫЙ КОНТАКТ (СОВЕРШЕННОЛЕТНИЙ ПОЛЬЗОВАТЕЛЬ IQOS)

ЦЕЛЬ	ДЕЙСТВИЯ
Желание стать обладателем IQOS, удовольствие от тактильных и визуальных ощущений	<ol style="list-style-type: none"> Продемонстрируйте устройство клиенту Передайте IQOS в руки клиенту Задавайте клиенту сенсорные вопросы Демонстрируя IQOS 2.4+, IQOS 3, Multi покажите ключевые характеристики/свойства, расскажите об отличиях Ответьте на возникающие у клиента вопросы

ОТКРЫТИЕ ВКУСА/ВКУСОВ (СОВЕРШЕННОЛЕТНИЙ КУРИЛЬЩИК/ПОЛЬЗОВАТЕЛЬ IQOS)

ЦЕЛЬ	ДЕЙСТВИЯ
Понимание клиента, что вкус отличается по объективной причине в лучшую сторону	<ol style="list-style-type: none"> Расскажите клиенту о двух линиях вкусов: классической и освежающей Уточните вкусовые предпочтения клиента (не спрашивать в формате предпочтений сигарет), если клиент не может определиться порекомендуйте самые популярные вкусы HEETS в данной торговой точке Расскажите подробнее о вкусовой линии, выбранной клиентом Передайте клиенту пачку стиков для первоначальной дегустации аромата до непосредственного использования Выберете с клиентом от 1 до 3 вкусовых решения (выбор большего количества не рекомендовано по причине смешивания вкусов). Установите ожидания от вкуса (непривычные/новые) с фокусом на сообщения: вкус отличается от привычного; технология нагревания, а не горения; настоящий вкус табака Проведите дегустацию, помогая клиенту самостоятельно пройти всю процедуру использования (проба = 3 затяжки) Задавайте сенсорные вопросы Корректируйте вкусовые решения на основании ответов клиента на вопросы Для пробы используйте разные устройства для классических и освежающих вкусов

ПОТРЕБИТЕЛЬСКИЙ ОПЫТ

ОТКРЫТИЕ РИТУАЛА ИСПОЛЬЗОВАНИЯ

(СОВЕРШЕННОЛЕТНИЙ КУРИЛЬЩИК)

ЦЕЛЬ	ДЕЙСТВИЯ
Процесс уходит на второй план. Потребитель просто получает удовольствие здесь и сейчас	<ol style="list-style-type: none"> Расскажите и покажите клиенту: <ul style="list-style-type: none"> Как использовать Как чистить Как заряжать устройство Расскажите клиенту: <ul style="list-style-type: none"> Где купить HEETS О сайте IQOS.ru IQOS friendly places (заведения, где можно использовать IQOS)

Для открытия ритуала использования необходимо иметь

НАИМЕНОВАНИЕ
2 рабочих устройства (используются, чтобы не смешивать вкусы во время презентации)
Устройства почищены, заряжены и готовы к использованию
На зарядном устройстве должен быть надет пластиковый чехол, на держателе - колпачок
Достаточное количество стиков HEETS в 7-ми вкусах
Устройство для механической чистки
Инструкции и лифлеты

СОПРОВОЖДЕНИЕ И ПОДДЕРЖКА

(СОВЕРШЕННОЛЕТНИЙ КУРИЛЬЩИК)

ЦЕЛЬ	ДЕЙСТВИЯ
Полное ощущение потребителем, что его понимают, безоговорочно поддерживают и искренне ценят	<ol style="list-style-type: none"> Расскажите о всех ценовых предложениях Расскажите про возможность взять устройство в тест Расскажите о каналах коммуникации и получения информации от IQOS (Служба поддержки, сайт, магазины и т.д.) Расскажите о преимуществах для клиента в случае регистрации пользователя и его устройства (IQOS Club, Care PLUS) Зарегистрируйте устройство и потребителя Подтвердите контактную информацию Предложите клиенту обращаться в случае вопросов непосредственно в магазин либо на горячую линию (номер 8-800-301-47-67 – размещён на пачках HEETS)

ИНТЕГРАЦИЯ В ЖИЗНЬ

(СОВЕРШЕННОЛЕТНИЙ ПОЛЬЗОВАТЕЛЬ IQOS)

ЦЕЛЬ	ДЕЙСТВИЯ
Создание для клиента комфортной среды для использования IQOS	<ol style="list-style-type: none"> Расскажите клиенту: <ul style="list-style-type: none"> Про аксессуары которые помогут комфортно использовать IQOS Расскажите и дайте примерить к устройству клиента аксессуары Расскажите о программе рекомендаций Внесите информацию полученную о клиенте и предоставленных услугах в Sales Force

ПЕРСОНАЛИЗАЦИЯ

(СОВЕРШЕННОЛЕТНИЙ ПОЛЬЗОВАТЕЛЬ IQOS)

ЦЕЛЬ	ДЕЙСТВИЯ
Создание индивидуального вида IQOS для каждого клиента	<ol style="list-style-type: none"> Покажите клиенту варианты цветовых решений: <ul style="list-style-type: none"> Устройств Колпачков Аксессуаров На основании озвученного клиентом запроса, а также предпочтений подберите индивидуальный вид IQOS Продемонстрируйте простоту смены элементов для изменения вида Покажите и дайте примерить к устройству клиента аксессуары

ДИАЛОГИ



КЛИЕНТЫ

СОВЕРШЕННОЛЕТНИЕ
КУРИЛЬЩИКИ/ПОТРЕБИТЕЛИ
НИКОТИНОСОДЕРЖАЩИХ ПРОДУКТОВ
ДОРОЖЕ 120 РУБ.

- ПРЕДЛОЖИТЬ ДЕГУСТАЦИЮ IQOS,
- ПРЕДЛОЖИТЬ БЕСПЛАТНЫЙ ТЕСТ-ДРАЙВ IQOS НА 7 ДНЕЙ
- ПРЕДЛОЖИТЬ ПОКУПКУ IQOS
- РАССКАЗАТЬ О ПРОГРАММЕ РЕКОМЕНДАЦИЙ

СОВЕРШЕННОЛЕТНИЕ
ПОЛЬЗОВАТЕЛИ IQOS

- ПРЕДЛОЖИТЬ НОВЫЕ ВКУСЫ HEETS
- ПРЕДЛОЖИТЬ ПОКУПКУ АКСЕССУАРОВ/ЧИСТЯЩИХ ПАЛОЧЕК
- НАПОМНИТЬ О ПРОГРАММЕ РЕКОМЕНДАЦИЙ

КАК НАЧАТЬ ДИАЛОГ ОБ IQOS

СОВЕРШЕННОЛЕТНИЙ КУРИЛЬЩИК 120 р.+

СК: Здравствуйте, дайте пожалуйста xxx (120р.+)

- Продавец: Здравствуйте! Вы для себя покупаете?

СК: Да

- Продавец: А вы слышали/знаете что-нибудь об IQOS?

СК: Нет/а что это?

- IQOS - это система нагревания табака, при использовании которой меньше запаха чем от сигарет. Вы можете приобрести его прямо здесь, или я могу оформить для Вас бесплатный тест на 7 дней.

ПОЛЬЗОВАТЕЛЬ IQOS

СП: Здравствуйте, дайте пожалуйста HEETS.

- Продавец: Пожалуйста, вы для себя покупаете?

СП: Да.

- Продавец: Не забывайте говорить Вашим друзьям, которые продолжают курить сигареты, что у вас есть код рекомендаций, по которому они смогут получить комплимент на 750 рублей на дополнительные товары при покупке IQOS, а Вы при этом получите ваучер на 750 руб за каждого переключившегося с вашим кодом пользователя (до 10 человек). Вы можете использовать ваш ваучер при покупке аксессуаров, стиков и IQOS в нашем магазине и на сайте iqos.ru. Если удобно, то можете прямо сейчас сообщить одному из ваших друзей о данном предложении. Так же я могу выслать вам ваш код в СМС.

ИЛИ

- Продавец: А вы уже слышали, что линейка HEETS пополнилась новыми вкусами?

ИЛИ

- Продавец: А вы знаете о линейке аксессуаров для IQOS на все случаи жизни?

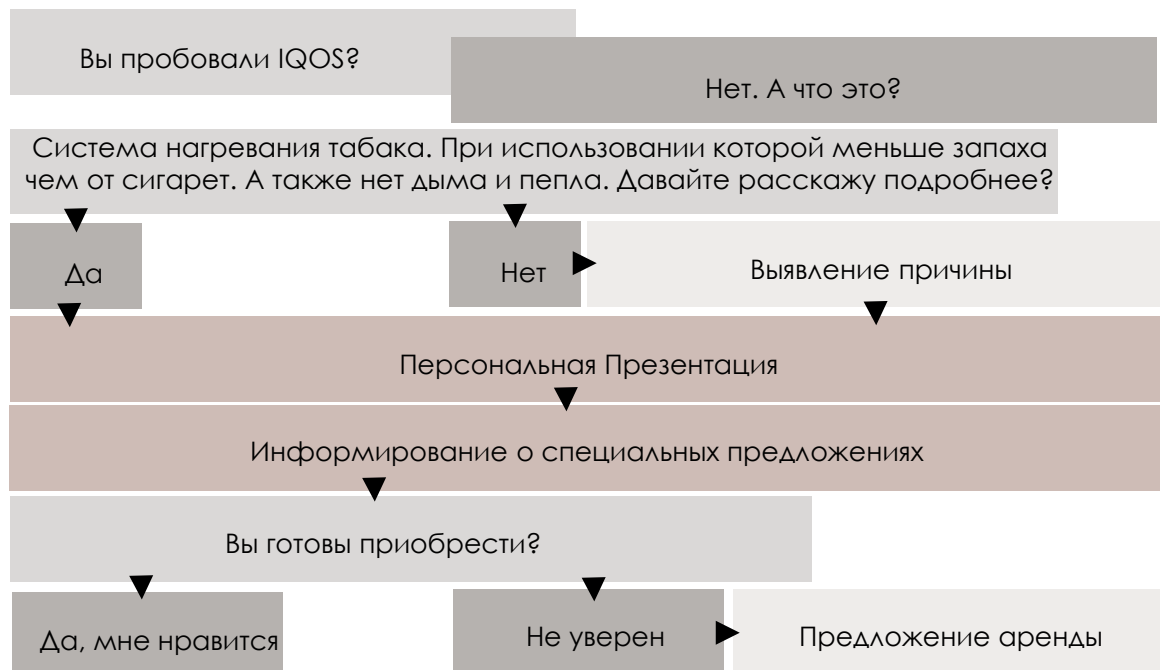
ИЛИ

- Продавец: Рекомендуются чистить устройства чистящими палочками IQOS, которые у нас есть в продаже. Хотите добавить к покупке?

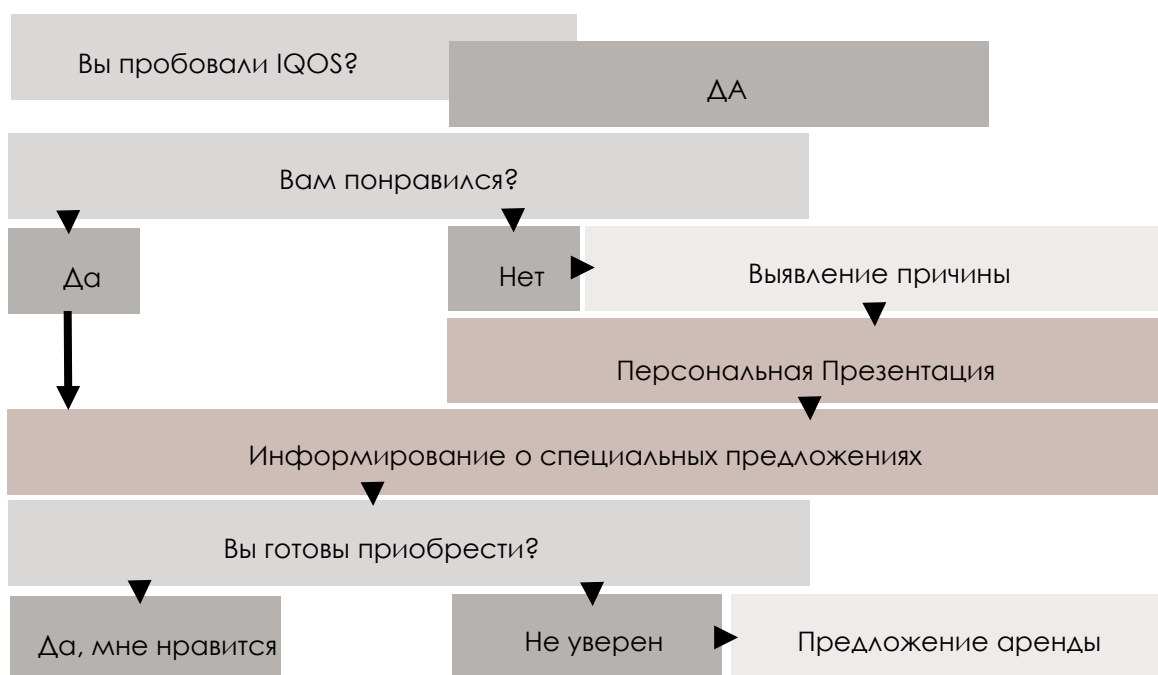
ДИАЛОГИ

СТРУКТУРА ДИАЛОГА

”



”



ПОТРЕБНОСТИ КЛИЕНТА



Стиль
и мода



Инновации:
технические
новинки



Деловой
имидж



Чистота
и комфорт



Свобода
использования



Настоящий
табак



Комфорт для
окружающих



Забота о
здоровье

КАК ВЫЯСНИТЬ ПОТРЕБНОСТИ КЛИЕНТА



ОТКРЫТЫЕ ВОПРОСЫ

Что вам больше всего нравится в текущей привычке/курении?

Что вас заинтересовало больше всего в IQOS?

Что бы вы поменяли для себя в текущей привычке/курении?

ЗАПРОС НА ИНФОРМАЦИЮ

Расскажите подробнее о своем опыте курения...

Поделитесь своими впечатлениями...

Объясните, пожалуйста, с чем связано...

Расскажите, пожалуйста, почему для Вас это важно?

**ЧЕРЕДУЙТЕ ОТКРЫТЫЕ ВОПРОСЫ И ЗАПРОСЫ НА ИНФОРМАЦИЮ
ДАВАЙТЕ КЛИЕНТУ ВОЗМОЖНОСТЬ ВЫСКАЗАТЬСЯ
СЛУШАЙТЕ КЛИЕНТА**

В точках полного сервиса потребитель может получить услуги:

- Проба продукта (персональная презентация)
- Аренда устройства
- Продажа устройства
- Чистка устройства
- Замена устройства

ПРОБА ПРОДУКТА (ПЕРСОНАЛЬНАЯ ПРЕЗЕНТАЦИЯ)

ОБЪЯСНЕНИЕ

Сделайте презентацию IQOS по схеме:

- **Черты** (Что это?)
- **Преимущества** (Какой это имеет эффект?)
- **Выгоды** (Что это дает клиенту?)

Понимание потребностей

+

Подходящий факт об IQOS

Пример (можете закрепить факт примером из жизни)



Что это ?

«IQOS – это система нагревания табака, в которой специальные табачные стики на горят, а бережно нагреваются, раскрывая свой истинный вкус и аромат.»



Как это работает (выбрать подходящее преимущество IQOS) ?

«При этом образуется лишь табачный пар, от которого выделяется МЕНЬШЕ НЕПРИЯТНОГО ЗАПАХА, ЧЕМ ОТ ДЫМА СИГАРЕТЫ. Это позволяет избежать неприятного запаха на руках, волосах и одежде.»



Что это дает ?

«И Вы сможете более уверенно чувствовать себя при общении с окружающими!
Это как раз то, что Вам было нужно!»



Можете подкрепить подходящим примером (из жизни)

ПРОБА ПРОДУКТА (ПЕРСОНАЛЬНАЯ ПРЕЗЕНТАЦИЯ)

ОТКРЫТИЕ ВКУСА

- Подберите подходящий вкус стиков (не более 3х)
- Предложите попробовать IQOS с выбранным вкусом стиков (3 затяжки, если выбрали 2-3 вкуса). Используйте разные устройства для арома и классических вкусов.

Как подобрать вкус?

Уточните, какие вкусы предпочитает клиент: освежающие, чисто табачные, ароматические версии? Вы можете использовать карту вкусов в качестве инструмента подбора. Предложите сделать три затяжки стика, который выбрали на этапе определения предпочтений.

- Снова задай сенсорные вопросы (Как вы находите вкус? Расскажите о ваших ощущениях.)
- Если вкус не подошел, предложите другой вариант.

Предупредите клиента о том, что сначала вкус может показаться непривычным по сравнению с курением сигареты в связи с отсутствием процесса горения

СЕНСОРНЫЕ ВОПРОСЫ



ЧТО
ОЩУЩАЕТЕ?



КАК
АРОМАТ?

ЧТО ВЫ
СЛЫШИТЕ?



ЧТО ВЫ
ВИДИТЕ?



КАКОВ
ВКУС?

- Продемонстрируйте использование устройства (повторяя процесс за вами)
- Поинтересуйтесь первыми впечатлениями
- Объясните и покажите, как извлечь использованный стик
- **Расскажите, для чего необходимо чистить устройство, покажите, как правильно чистить устройство [\(ссылка\)](#)**

ДЕМОНСТРАЦИЯ

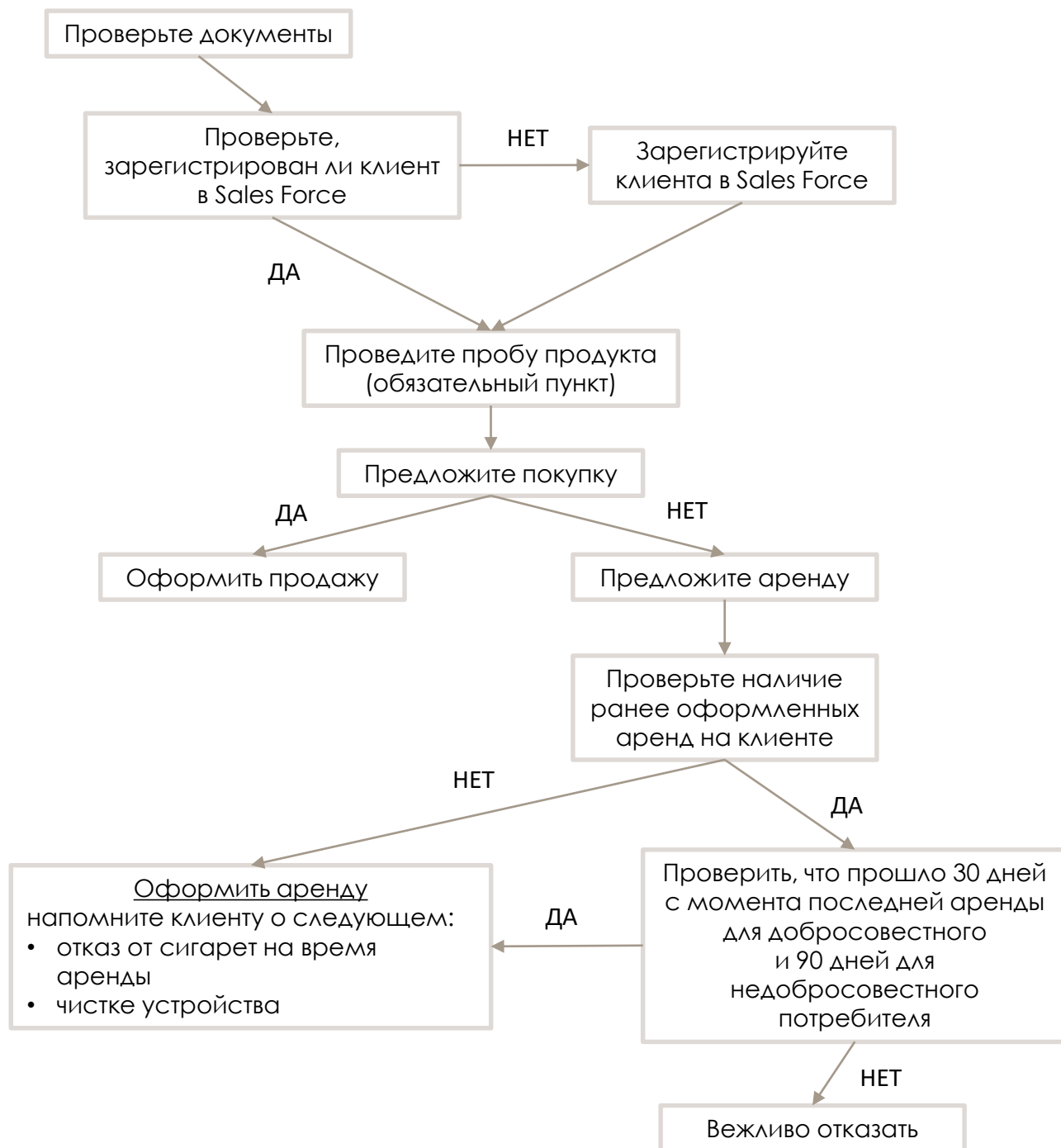
- Покажите устройство (передайте в руки потребителю)
- Объясните общий принцип действия устройства, комплектацию.
- Покажите стики (передайте в руки потребителю)
- Объясните внутреннее устройство и покажите нагревательный элемент;
- Объясните алгоритм использования
- Объясните значение световых индикаторов

ПРОБА ПРОДУКТА (ПЕРСОНАЛЬНАЯ ПРЕЗЕНТАЦИЯ)

ЗАВЕРШЕНИЕ ПРЕЗЕНТАЦИИ

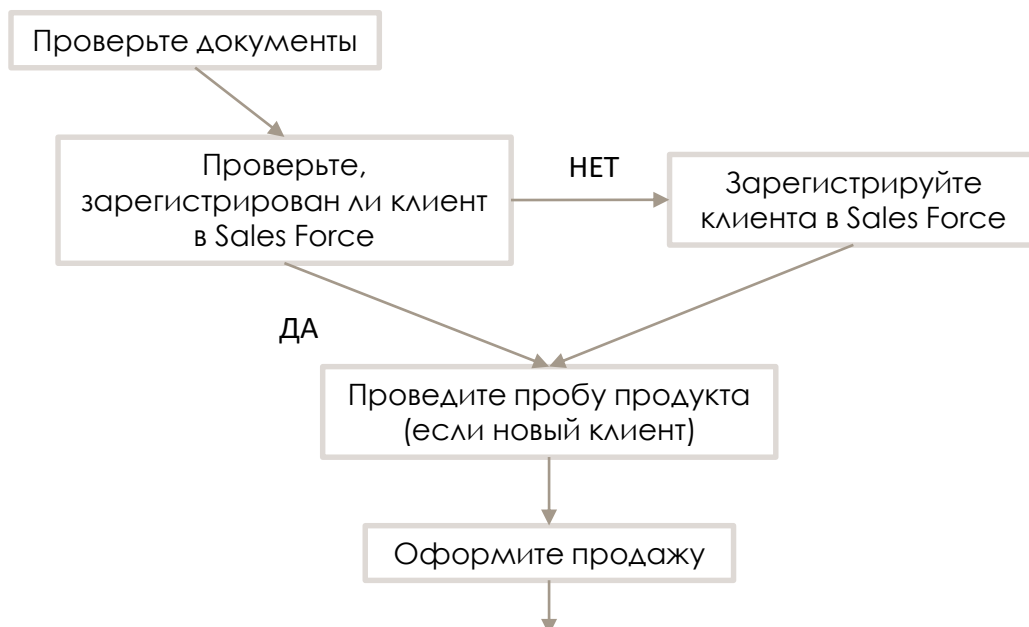
- Предложите решение IQOS (покупка/аренда)
 - Объясните преимущества регистрации и произведите ее
 - Объясните следующие шаги (лифлет, поддержка, колл-центр, СМС, сайт IQOS.ru)
 - Постройте мостик в будущее (приходите к нам за стиками Heets, аксессуарами, расскажите Вашим друзьям о программе рекомендаций)
-
- Ваша презентация – это персональное решение для клиента.
 - Формируйте предложение исходя из ОЗВУЧЕННЫХ клиентом потребностей.
 - Безукоризненно знайте свой продукт и его составные элементы.
 - Говорите на понятном клиенту языке без использования сленга.
 - Подкрепляйте сообщение фактами или примерами.
 - Давайте клиенту возможность тактильного контакта с IQOS.
 - Во время презентации поддерживайте клиента комментариями.
 - ПОМНИТЕ – то, что для вас элементарно, для клиента может оказаться трудностью. Действуйте исходя из этого.
 - Объясняйте преимущества регистрации и не пытайтесь формализовать ее.

ВЫДАЧА АРЕНДЫ



Недобросовестный потребитель – клиент, который вернул девайс на **7 дней** позже согласованного срока. В этом случае продавцу необходимо сделать пометку в Sales Force в поле комментариев «Недобросовестный клиент». При получении повторной заявки на аренду продавец проверяет поле комментариев, видит пометку «Недобросовестный клиент». В этом случае повторная выдача аренды возможна через 90 дней с даты закрытия предыдущей аренды.

ПРОДАЖА УСТРОЙСТВА



При оформлении покупки устройства IQOS:

1. Поздравьте клиента с покупкой.

Скажите: Поздравляю Вас с покупкой IQOS. Важно воздержаться от курения сигарет – только так вы сможете почувствовать чистый вкус натурального табака

2. Покажите как правильно чистить устройство, выдайте лифлет с информацией о чистке.

Скажите: Для постоянства вкуса и ощущений рекомендуем чистить устройство после каждой пачки HEETS, но не реже одного раза в день. Рекомендуется чистить устройства чистящими палочками IQOS, которые у нас есть в продаже. Хотите добавить к покупке?

3. Предложите аксессуары.

Скажите: У нас в продаже есть аксессуары для IQOS на все случаи жизни.

4. Расскажите о программе рекомендаций.

Скажите: После покупки Вам будет отправлен на почту либо в СМС Ваш код рекомендаций. Вы можете делиться им со своими друзьями, которые продолжают курить сигареты. Используя этот код, Ваши друзья смогут получить комплимент на 750 руб. на дополнительные товары при покупке IQOS, а Вы при этом получите ваучер на 750 руб. за каждого переключившегося с вашим кодом пользователя (до 10 человек). Вы можете использовать ваш ваучер при покупке аксессуаров, стиков и IQOS в нашем магазине и на сайте iqos.ru
Если удобно, то можете прямо сейчас сообщить одному из ваших друзей о данном предложении

4. После проведения всех необходимых действий в Sales Force, положите товары в пакет IQOS.

5. Вручите чек.



ЧАСТО ЗАДАВАЕМЫЕ ВОПРОСЫ

Чем отличается IQOS от электронной сигареты?

- В IQOS нет жидкости и растворенного в ней никотина, IQOS содержит настоящий табак

Поможет ли IQOS бросить курить?

- Переключение на IQOS не является способом бросить курить, однако использование IQOS – лучшая альтернатива курению сигарет,

Из чего сделаны табачные стики?

- Табачный стик представляет собой специально спрессованный табак: табачные листья сначала измельчают, прессуют и формируют из них листы. Затем свернутые особым образом листы размещаются в стике.

Как происходит нагревание табака в IQOS*?

- Система IQOS состоит из Держателя и Зарядного устройства. Держатель является основным элементом системы. Специальный нагревательный элемент, покрытый платиной и керамикой, нагревается до температуры не более 350С°, раскрывая вкус и аромат табака.

**отвечая на этот вопрос необходимо снять колпачок и показать нагревательный элемент внутри*

Можно ли использовать с IQOS обычную сигарету?

- Нет, IQOS предназначен для использования со специальными табачными стиками. использование IQOS с сигаретами может испортить нагревательный элемент.

Можно ли курить табачные стики?

- Нет, табачные стики предназначены для использования с IQOS, их нельзя поджигать и подвергать воздействию огня

Почему на пачке табачных стиков не указывается содержание смол и никотина?

- Эта информация не нанесена на пачку, поскольку табачные стики не являются сигаретами
- В отличие от сигарет, табак в стиках, нагревается, а не горит, поэтому стандартные методики измерения содержания смолы и никотина, применимые для сигарет, не актуальны для стиков.

Почему после использования табачный стик остается того же размера?

Поскольку табак в IQOS нагревается, а не горит, стик сохраняет свои первоначальные размеры - ничего в нем не сгорает.

Почему после использования табачный стик меняет цвет?

- Стик может изменить свой цвет, после того как был нагрет и из табака был высвобождена влага и аромат. Также текстура самого табачного листа видоизменяется после нагревания.
- Бумага табачного стика может изменить цвет и немного намокнуть после нагревания табака.

Почему продолжительность сеанса - около 6 минут?

- Система запрограммирована так, чтобы нагревать табак в течение 6 минут или 14 затяжек. Это примерно сопоставимо со временем курения одной сигареты. Умная электроника Держателя IQOS разработана таким образом, чтобы поддерживать оптимальную температуру нагревания табака и не перегревать его выше 350С°. Когда табак нагревается, а не горит, его вкус поначалу кажется вам менее насыщенным по сравнению со вкусом сигареты. Поэтому, скорее всего, вы можете делать более частые или глубокие затяжки. Если вы затягиваетесь слишком резко или сильно, то Держатель автоматически начнет снижать температуру нагрева для оптимизации процесса.

Что представляет собой нагревательный элемент, из чего он изготовлен?

- Специальный нагревательный элемент в держателе IQOS нагревает табак до температуры, не превышающей 350С°. Он покрыт платиной и керамикой. А «умная» электроника контролирует режим нагрева и следит, чтобы температура оставалась оптимальной и не превышала 350С°.

Почему в стике пластик?

- Это не пластик, а специальная биоразлагаемая полимерная пленка внутри фильтра изготовлена из полимолочной кислоты, содержащейся в крахмале и сахарном тростнике, и позволяет поддерживать комфортный уровень температуры и влажности табачного пара, образующегося при нагревании табака. Из-за нагрева пленка твердеет, по своим физическим свойствам.
- Цвет биоразлагаемой пленки меняется после использования из-за выделения никотиновой аэрозоли.

Почему нужно чистить Держатель? как это делать?

- Для наилучшего качества работы и постоянства вкуса мы рекомендуем чистить Держатель после каждых 20ти стиков.
- Используйте для этого Устройство для чистки IQOS, которое входит в комплект IQOS (также продается отдельно)
- держатель должен быть выключен, а колпачок полностью снят, чтобы не повредить нагревательный элемент
- чистите IQOS аккуратными вращательными движениями.
- колпачок Держателя промойте под проточной водой, просушите его перед тем, как поместить обратно
- никогда не используйте чистящие средства, растворители, сжатый воздух и какие-либо другие жидкости, кроме чистой воды, для промывания колпачка и устройства для чистки IQOS

Конфиденциально. Не является рекламным материалом. Для информирования только торговых партнеров.

ВОЗРАЖЕНИЯ КЛИЕНТОВ

ВОЗРАЖЕНИЕ	ОТВЕТ
Привык к сигаретам, все устраивает	Как я вас понимаю, привычка – это наше все! И, порой кажется, что никто, и ничто не может повлиять на изменение привычки. Нам кажется, что то, что привычнее-лучше! Первое и самое главное для вас остается неизменным. Вы получаете вкус табака без процесса горения, и никотин, как и при курении обычной сигареты. Но при технологии нагревания табачных изделий не выделяется табачный дым, вредные продукты горения и нет пепла.
Не нравится запах	Это единственно, что вас смущает? Да, действительно, первое время запах непривычный, потому что в IQOS табак не горит, а нагревается. При этом он не влияет на качество воздуха в помещении. А также в выделяемом паре на 95% меньше вредных веществ по сравнению с дымом обычной сигареты.
Пробовал, не понравилось	А что именно Вам не понравилось? (Вкус) Действительно, поначалу вкус непривычен. Для того чтобы ощутить все преимущества IQOS в полной мере, мы рекомендуем использовать его и не курить сигареты в течение 7 дней. За это время рецепторы очистятся и вы начинаете чувствовать настоящий вкус как продуктов, так и табака. Для этого можете взять IQOS в аренду на 7 дней абсолютно бесплатно.

При работе с возражениями опирайтесь на потребности и ценности клиента, выявленные на этапе «Узнай клиента»

СТАНДАРТ ПОВЕДЕНИЯ В КОНФЛИКТНОЙ/ЭКСТРЕННОЙ СИТУАЦИИ

в случаях негативного поведения клиентов



- Проявите сопереживание
- Не воспринимайте негатив как личное оскорбление
- Говорите спокойно
- Будьте вежливы
- Быстро реагируйте на обращение / жалобу / отрицательный отзыв, попытайтесь помочь в решении вопроса клиента
- Контролируйте свои эмоции

СТАНДАРТ ПОВЕДЕНИЯ В КОНФЛИКТНОЙ СИТУАЦИИ

СИТУАЦИЯ	ДЕЙСТВИЯ
Зачем мне предоставлять свои данные для замены устройства?	Вежливо объяснить клиенту правила замены девайса: Для замены устройства необходимо быть зарегистрированным в нашей системе (как правило, это происходит при первой покупке), и устройство должно быть привязано к клиенту, который обратился с запросом на замену. В системе возможно найти клиента по номеру мобильного телефона, email, ФИО, которые были предоставлены при первичной регистрации, т.к. с их помощью мы можем найти клиента в системе.
Письменный отказ в гарантии	В случае, если клиент требует письменный отказ от замены по гарантийному случаю (письменное объяснение), необходимо вежливо объяснить о том, что регистрация и запрос любых письменных форм осуществляются по телефону горячей линии либо на сайте www.iqos.ru . Об этом сказано в гарантийном талоне, приложенном в коробке с устройством (при необходимости показать). Также в случае необходимости можно помочь связаться клиенту с горячей линией для получения отказа в письменной форме (отказ будет получен на адрес электронной почты).
Запрос Документа, подтверждающего личность	Документ, подтверждающий личность, необходим: для подтверждения возраста, для регистрации, для привязки устройства к конкретному человеку и для последующего сохранения гарантии, для участия в программе лояльности IQOS Club
Слишком долгое оформление продажи	Объяснить клиенту, что корректное занесение данных в систему Sales Force гарантирует клиенту полный сервис (гарантия, IQOS Club)
Клиент не понимает, зачем предоставлять паспорт для регистрации в системе, и просит показать, где написано про предоставление паспорта	Вежливо объяснить клиенту правила и преимущества регистрации в системе, указав на то, что правила предоставления паспорта (или иного документа, удостоверяющего личность) указаны на нашем сайте, при необходимости открыть и показать данную страницу сайта клиенту Ссылка на сайт IQOS.com Если у клиента нет с собой оригинала документа (копия/фото в телефоне), то заносим данные с копии в случае, если не сомневаемся в возрасте клиента. При этом выдача аренды только по оригиналу документа.
Клиент является иностранным гражданином (нет паспорта РФ) и хочет купить девайс по спец. предложению.	Вежливо объяснить клиенту, что покупка девайса по спец. предложению доступна для тех, кто регистрируется в нашей системе. Регистрация персональных данных в нашей системе доступна только для граждан РФ, о чем сказано на нашем сайте в разделе Политика конфиденциальности (см. пункт выше). Ссылка на сайт IQOS.com

РЕГИСТРАЦИЯ В КЛИЕНТСКОЙ БАЗЕ

Почему регистрация важна для клиента:

- Тестовый период доступен только для зарегистрированных пользователей
- Каждое устройство привязывается к конкретному пользователю открывая гарантийное обслуживание
- Во время регистрации клиенту присваивается реферальный код, которым он может делиться с друзьями и получать бонусы
- Клиент становится участником программы привилегий (лояльности)

Почему регистрация важна для нас:

- Регистрация подтверждает, что мы продаем IQOS совершеннолетнему, возраст которого подтвержден соответствующим документом
- Выдавая IQOS в тест, мы знаем кому мы его выдали и как сможем вернуть
- Регистрация позволяет нам сопровождать клиента на всех этапах переключения на IQOS и помогать ему в случае необходимости
- Регистрация позволяет нам поддерживать связь с клиентом и информировать о новинках и новых сервисах
- Регистрация позволяет нам видеть все приобретения продукции IQOS и подбирать для него новые интересные персонализированные предложения
- Как следствие мы можем формировать у клиента лояльность к бренду, открывая путь к новым пользователям из числа окружения клиента

**РЕГИСТРАЦИЯ ЭТО НЕ ФОРМАЛЬНОСТЬ, А ВАЖНЫЙ ИНСТРУМЕНТ
ПОЗВОЛЯЮЩИЙ НАМ ВЫСТРАИВАТЬ ОТНОШЕНИЯ С
ПОЛЬЗОВАТЕЛЕМ!**

ЧИСТКА УСТРОЙСТВА

Устройства для выдачи в аренду и устройства для проведения презентации обязательно должны быть **чистыми и заряженными**.

Чистите и заряжайте арендное устройство после его возврата в Торговую точку:

1. Снимите колпачок с корпуса Держателя
2. Выдуйте из Держателя фрагменты Стиков и пыль с помощью баллончика с сжатым воздухом
3. Аккуратно очистите держатель с помощью чистящего устройства
4. Аккуратно очистите держатель с помощью чистящих палочек, не касаясь лезвия
5. Выдуйте из колпачка фрагменты Стиков и пыль с помощью баллончика с сжатым воздухом
6. Аккуратно очистите колпачок с помощью чистящего устройства
7. Аккуратно очистите колпачок с помощью чистящих палочек с двух сторон
8. Протрите корпус держателя, колпачок, зарядное устройство влажными, затем бумажными салфетками во избежание разводов
9. Зарядите устройство

Чистите устройство для проведения презентации после каждой презентации, заряжайте по мере необходимости

1. Снимите колпачок с корпуса Держателя
2. Аккуратно очистите держатель с помощью чистящего устройства
3. Аккуратно очистите держатель с помощью чистящих палочек, не касаясь лезвия
4. Аккуратно очистите колпачок с помощью чистящего устройства
5. Аккуратно очистите колпачок с помощью чистящих палочек с двух сторон
6. По мере загрязнения устройства используйте для чистки баллончик с сжатым воздухом, влажные и бумажные салфетки

В точках полного сервиса потребитель может обратиться к продавцу с просьбой произвести чистку устройства

ВАЖНО! Не транслируйте клиентам о способе чистки с помощью баллончика, не производите чистку с помощью баллончика в присутствии клиента. Данный инструмент актуален для чистки только в Торговой точке, не для потребителей!



Баллончик
со сжатым воздухом



Чистящее
устройство



Бумажные салфетки



Влажные салфетки



Палочки
для чистки

ЗАМЕНА УСТРОЙСТВА

Клиент обратился в Торговую точку за заменой

Обращался в центр поддержки, есть СМС код

Не обращался в центр поддержки, СМС кода нет

Продавец:

- Проверяет устройство (сверяет с данными из Sales Force: Имя клиента, поле «Категория» – указан тип поломки, серийный номер принесённого на замену устройства, продукт (неисправный).
- Визуально проверяет фактическое физическое состояние устройства.
- Проверяет, соответствует ли фактическая поломка типу поломки, указанному в Sales Force в поле «Категория»

Продавец:

- Проверяет, зарегистрирован ли клиент в Sales Force, при необходимости регистрирует.
- Сообщает клиенту телефон горячей линии 8 (800) 301-47-67, клиенту необходимо обратиться к оператору.

Повреждение соответствует

Повреждение/устройство не соответствует

Продавец:

- Проводит замену (забирает старое устройство, выдаёт новое).
- Заполняет и подписывает с клиентом Акт на замену.
- Закрывает обращение в Sales Force.
- Складывает отдельно акт и принесённое на замену устройство.
- В случае поломки лезвия, необходимо показать как правильно чистить устройство, выдать лифлет с информацией о чистке.

Продавец:

- Отказывает в замене,
- Отменяет обращение в Sales Force
- Просит обратиться в центр поддержки для проведения повторной диагностики



Акт на замену

Если вы видите в Sales Force, что категория поломки не относится к физическому повреждению, убедитесь, что физического повреждения действительно нет: проверьте фактическое состояние устройства на предмет сколов, трещин, царапин, **целостность нагревательного элемента**, отслаивание краски и т.д.

ЗАМЕНА УСТРОЙСТВА (ПОВРЕЖДЕНИЯ 2.4 PLUS)

Тип повреждения	Зарядное устройство	Держатель	Блок питания
Физическое повреждение (Sales Force)	Физическое повреждение	Физическое повреждение	Физическое повреждение
		Повреждён НЭ	
Нет физического повреждения (Sales Force)	Рабочее устройство	Рабочее устройство	Рабочее устройство
	Другие неисправности ПО	Другие неисправности ПО	
	Нижний индикатор зарядки ЗУ мигает красным	Индикатор на Держателе мигает красным	
	Индикаторы зарядки ЗУ дважды циклично мигают	Индикатор на Держателе горит красным / нет LED индикации	
	Индикатор зарядки Держателя на ЗУ не горит	Нет вибрации Держателя	
	ЗУ не заряжается	Процесс использования меньше < 6 минут/Короткий сеанс	
	Неисправность Bluetooth ЗУ		

(ПОВРЕЖДЕНИЯ 3.0)

Тип повреждения	Зарядное устройство	Держатель	Блок питания
Физическое повреждение (Sales Force)	Физическое повреждение	Физическое повреждение	Физическое повреждение
		Повреждён НЭ	
Нет физического повреждения (Sales Force)	Рабочее устройство	Рабочее устройство	Рабочее устройство
	Другие неисправности ПО	Другие неисправности ПО	Другие неисправности ПО
	Ресурс заряда батареи ЗУ меньше 20 сеансов	Индикатор на Держателе мигает красным	
	Нижний индикатор зарядки ЗУ мигает красным	Индикатор на Держателе горит красным / нет индикации	
	Индикаторы зарядки ЗУ дважды циклично мигают	Процесс использования меньше < 6 минут	
	Индикатор зарядки Держателя на ЗУ не горит	Ресурс заряда батареи снижается	
	ЗУ не заряжается		
	Неисправность Bluetooth		
	Индикатор мигает красным		

ЗАМЕНА УСТРОЙСТВА (ПОВРЕЖДЕНИЯ 3.0 MULTI)

Тип повреждения	Устройство 3.0 MULTI	Колпачок	Блок питания
Физическое повреждение (Sales Force)	Физическое повреждение Сломан НЭ		Физическое повреждение
Нет физического повреждения (Sales Force)	Рабочее устройство	Рабочее устройство	Рабочее устройство
	Другие неисправности ПО	Неисправный механизм колпачка	Другие неисправности ПО
	Индикатор кнопки мигает красным		
	Индикатор кнопки горит красным / нет индикации		
	ЗУ не заряжается		
	Неисправность Bluetooth		
	Процесс использования меньше < 6 минут		
	Ресурс заряда батареи меньше 10 сеансов		
	Неисправный механизм колпачка		
	Сеанс не запускается		
ГАРАНТИЯ	ГУДВИЛ (решение PMI)	Исключение в пользу клиента (override)	
12 месяцев с даты покупки или 1 год и 3 месяца с даты производства)	Доступен клиенту со статусом silver и gold 1 раз на 1 из элементов комплекта в рамках одной категории, для клиентов со статусом platinum – 2 раза	Распространяется на все поломки	
поломка связана с работой системы и не было физического воздействия	Поломка по вине клиента (кроме косметических повреждений, не влияющих на работу устройства)	Согласование замены в рамках исключения. Проходит по согласованию.	
РАСПРОСТРАНЯЕТСЯ НА <ul style="list-style-type: none"> • держатель IQOS • зарядное устройство IQOS • блок питания • автомобильная зарядка • зарядная станция 	РАСПРОСТРАНЯЕТСЯ НА <ul style="list-style-type: none"> • держатель IQOS • зарядное устройство IQOS 	РАСПРОСТРАНЯЕТСЯ НА <ul style="list-style-type: none"> • держатель IQOS • зарядное устройство IQOS 	
УСЛОВИЯ ГАРАНТИИ ОБЪЯСНЯЕМ ПРИ ПОКУПКЕ	О ГУДВИЛ РАССКАЗЫВАЕМ ТОЛЬКО В СЛУЧАЕ ВОЗНИКНОВЕНИЯ НЕГАРАНТИЙНОЙ ПОЛОМКИ	НЕ ТРАНСЛИРУЕМ КЛИЕНТУ	

В случае, если у клиента не гарантийная поломка и закончился гудвил, Вы можете предложить покупку элемента по специальной цене