

R&I

SINCE 1998



Moscow



St. Petersburg



Ekaterinburg



Miami

***Программа
«Mystery shoppers Bacardi»***

Параметры проекта

Бренды: Bacardi, Martini

Механика: таинственный покупатель

Цели и задачи проекта:

- Оценить качество запуска проектов Bacardi в on-trade канале: представленность Компании в заведении (facing), качество приготовления коктейлей, наличия POS-материалов, отслеживание анонса спец. предложений от Bacardi;
- Замерить уровень рекомендации, знания бренда;
- Собрать и консолидировать информацию по запущенным промо компаниям Bacardi.

Ключевые показатели проекта:

Правильная подача коктейлей + рекомендация в рамках участия в федеральном промо

Период проведения: сентябрь 2015 г. – декабрь 2015г.

География: Москва, СПб, Н. Новгород, Новосибирск, Екатеринбург, Ростов-на-Дону, Красноярск, Сочи, Владивосток, Казань, Варшава, Краков, Гданьск, Киев, Стамбул,

Mystery Shopper

Тайный покупатель (от англ. *Mystery Shopper*) — метод исследования, который применяется как в рамках маркетингового исследования, направленного на оценку потребительского опыта, полученного клиентом в процессе приобретения товара или услуги, так и с целью решения организационных задач, например, измерения уровня соблюдения стандартов обслуживания клиентов сотрудниками.

Для сбора информации используются специально подготовленные люди (тайные покупатели), осуществляющие проверки под видом реальных клиентов и детально рассказывающие о результатах проверок.

В отличие от контрольной закупки, применявшейся в СССР сотрудниками ОБХСС, данные, полученные в результате проверок тайных покупателей, используются для улучшения качества обслуживания и повышения удовлетворённости клиентов в проверяемой организации, для повышения профессионализма работы сотрудников, а также в качестве аудита торговых точек.



Проверяемые позиции

23.10 – 06.11

MARTINI&TONIC

Обратить внимание на:

- Количество льда (полный стакан)
- Наличие сока лайма/лимона (определение на вкус)
- Наличие дольки лайма или лимона в качестве гарнира (допускается выжатая долька лайма)
- Подача с трубочкой не является нарушением

09.11 – 22.11

BACARDI CUBA
LIBRE + CARTA
NEGRA

Обратить внимание на:

- Количества льда (полный стакан)
- Наличие сока лайма (определение на вкус)
- Наличие дольки лайма в качестве гарнира (допускается выжатая долька лайма)
- Подача в металлическом стакане Bacardi/ херитейдже
- Подача с трубочкой не является нарушением

23.11 – 06.12

MARTINI SPW

Правильной подачей игристых вин Martini считается подача в бокале без ножки со льдом, либо охлажденный во флуте

07.12 – 19.12

BACARDI\
MARTINI
RE-CHECK

Проверка выявленных ранее нарушений программой Mystery Shopper. Работа со всеми коктейлями в рамках программы

Механика программы

Перед прибытием в точку, тайный покупатель заранее согласовывает с координатором проекта look (стиль одежды, аксессуары) и информирует координатора проекта о готовности к визиту.

Прибывает в точку согласно предложенной адресной программе, занимает свободное место за столиком либо у барной стойки, проверяет рекламные материалы

- Наличие тейбл-тентов, вкладок в меню

ЖДЕТ РЕКОМЕНДАЦИЮ, ЕСЛИ ЕЕ НЕТ СПРАШИВАЕТ ОФИЦИАНТА САМ

- Что посоветуете выпить?
- Какой коктейль порекомендуете?



Механика программы

ЕСЛИ РЕКОМЕНДАЦИИ ПО ПРОМО НАПИТКУ ОТ ОФИЦИАНТА НЕТ – АУДИТОР ЗАДАЕТ НАВОДЯЩИЕ ВОПРОСЫ

- Bacardi
 - Посоветуйте коктейль с чем-нибудь крепким, но не сложный, например с ромом
 - Посоветуйте коктейль на роме
 - А у вас проходят какие-нибудь акции по коктейлям?
- Martini SPW
 - Посоветуйте что-нибудь в качестве аперитива
 - Какое игристое посоветуете?
- Martini Tonic
 - Посоветуйте что-нибудь освежающее и газированное?
 - Какой у вас есть коктейль с вермутом?
 - С чем можно выпить/ смешать Martini Bianco?

ЕСЛИ РЕКОМЕНДАЦИИ ТАК И НЕТ – АУДИТОРЫ САМИ ОБРАЩАЮТ ВНИМАНИЕ НА ПРОМО ПОСМ, ИНТЕРЕСУЮТСЯ УСЛОВИЯМИ АКЦИИ, СОСТАВОМ КОКТЕЙЛЕЙ



Механика программы

ЗАКАЗ ПРОМО СЕТА

ПРОВЕРКА НАПИСАНИЯ В МЕНЮ,
ПРАВИЛЬНОСТЬ ПРОПОРЦИЙ ПРИГОТОВЛЕНИЯ КОКЕЙЛЯ (ЕСЛИ АУДИТОРЫ
СИДЯТ ЗА БАРОМ)

ПРОВЕРКА ПОДАЧИ

- Проверяется правильность приготовления
- Фотоотчет подачи

По итогам рабочего дня, тайный покупатель формирует отчетные документы (анкета + фотоотчет) и отправляет по электронной почте координатору проекта.

ЗАПОЛНЕНИЕ ОТЧЕТА

- Заполняется после выхода из точки

Контроль работы проекта

С целью контроля работы персонала, каждый из тайных покупателей дает свое согласие на подключение услуги «Геолокации».

Помимо отслеживания перемещения персонала с помощью геолокации, координаторы и менеджеры проекта осуществляют выборочный аудит точек адресной программы проекта в дни и часы ее посещения таинственными покупателями.

Обращаем внимание, что из каждой точки необходимо предоставлять фото с подачей и фото написание названия коктейля в меню. При нарушении необходимо сразу же, из точки, позвонить менеджеру проекта.

Отчетность проекта

Аудитор сдает отчётность координатору проекта на ежедневной основе

Отчет включает в себя следующие данные:

- Сводная таблица по результатам посещения точек АП с детальными комментариями по выявленным нарушениям
- Сводный файл в формате .ppt с фотографиями каждой точки АП

При необходимости:

- Аудиозапись посещения точки АП.

СПАСИБО ЗА ВНИМАНИЕ!