

Исследование о предпочтениях курильщиков среднего ценового сегмента

Ноябрь – Январь 2014

МИНЗДРАВ РОССИИ ПРЕДУПРЕЖДАЕТ:
КУРЕНИЕ ВРЕДИТ ВАШЕМУ ЗДОРОВЬЮ

Содержание

- Цели
- Вводная информация о проекте
- О компании ITG
- Какие бывают сигареты
- Марки, не участвующие в исследовании
- Марки, участвующие в исследовании
- Механика работы
- Организационные условия

Цели и задачи

Цели исследования:

- Получение информации о предпочтениях курильщиков среднего ценового сегмента
- Получение информации о знании марки Style и ее форматов
- Оценка осведомленности представителей Целевой аудитории о форматах сигарет, об их информированности о современных и традиционных форматах сигарет;
- Количество, вкусовые предпочтения и мотивации потребителей сигарет форматов Super Slims, King Size Super Slims, Ultra Slims.

Вводная информация о проекте

Период Опроса респондентов:

- Общий период опроса 26 ноября 2013 – 31 января 2013г. (8 недель)
- График работы: ВТ-ПТ 16.00-20.00 (4 часа) или по согласованию с местом проведения

География:

- 20 городов РФ (strata A, B)

Механика:

- Опрос ЦА около ТТ
 - Оплата за участие в исследовании
1. Небрендированная зажигалка (в случае, если респондент является курильщиком STYLE)
 2. Оплата за участие в виде небрендированной зажи и пачки сигарет (в случае, если респондент является курильщиком других марок)

Девушка - интервьюер:

- Девушки 21+

План

Информационные
контакты:

10 человек в час

Результативные
контакты -

заполненные анкеты - **6**
анкет в час (из них **4**
неполные и **2** полные)

Информация о компании ITG

МИНЗДРАВ РОССИИ ПРЕДУПРЕЖДАЕТ:
КУРЕНИЕ ВРЕДИТ ВАШЕМУ ЗДОРОВЬЮ

О компании



Мировая табачная компания
“Imperial Tobacco”

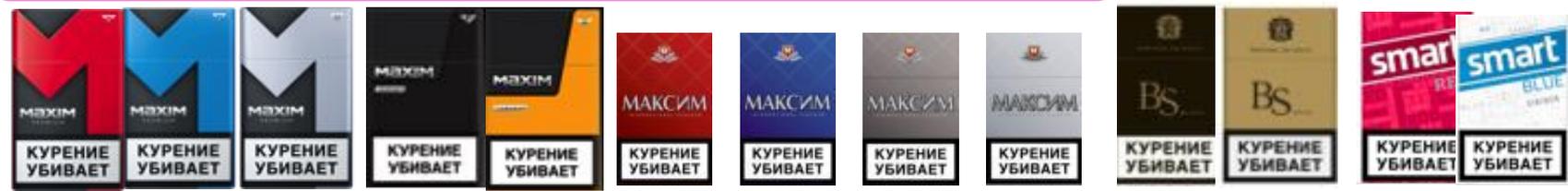
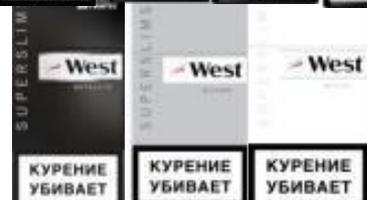
Более 100 лет производства сигарет

ITG представлена в России марками:

Davidoff (Давидо́в), West (Вэст), Style (Стайл), Maxim (Максим), Gitanes (Житан),
Gauloises (Галуа́з), R1 (Эр Один), Балканская звезда, Столичные, Imperial
Classic (Империял Классик), BS (БэЭс), Smart (Смарт)

Производство сигарет в Волгограде и Ярославле.

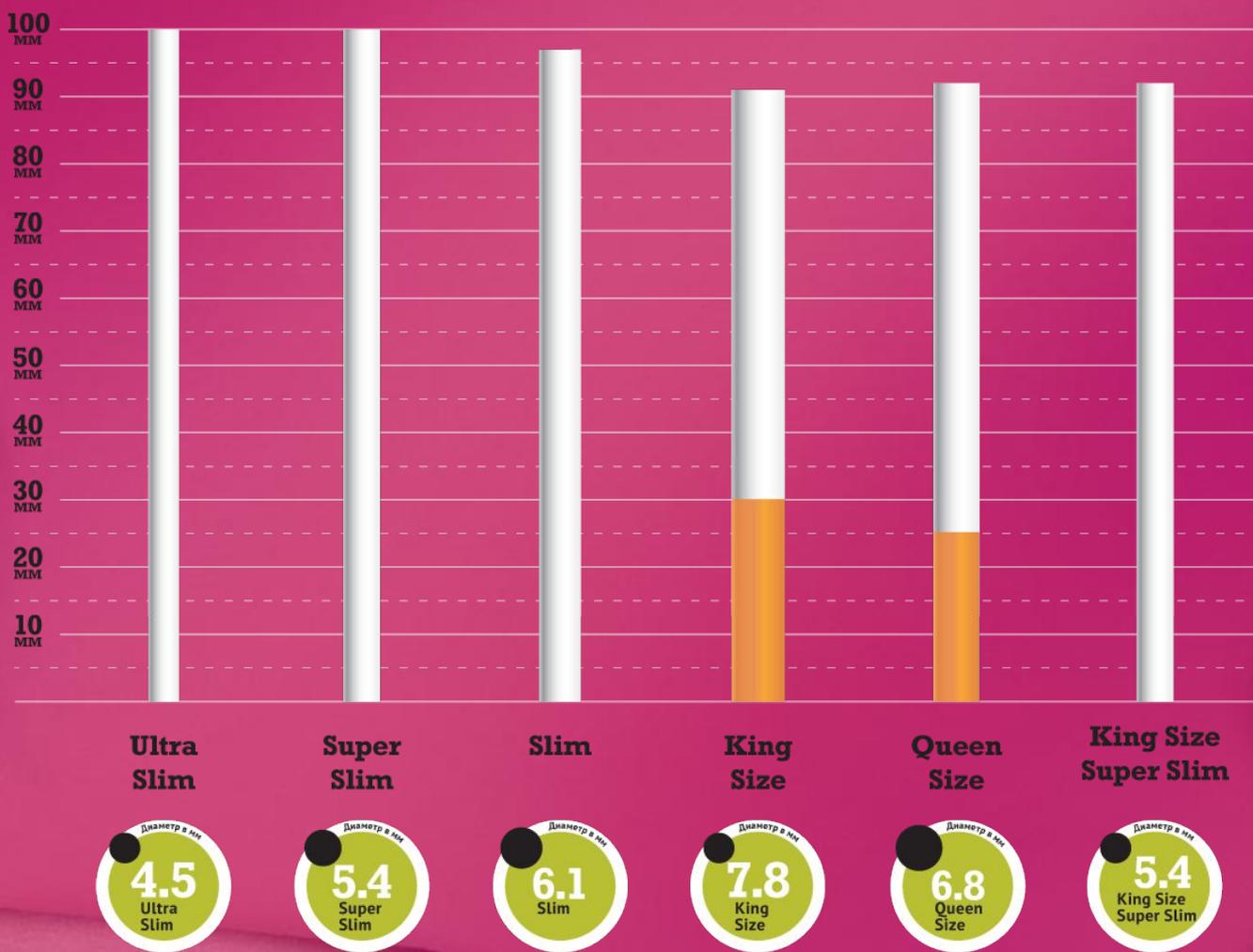
Марки компании Imperial Tobacco



Какие бывают сигареты?

МИНЗДРАВ РОССИИ ПРЕДУПРЕЖДАЕТ:
КУРЕНИЕ ВРЕДИТ ВАШЕМУ ЗДОРОВЬЮ

Основные форматы сигарет

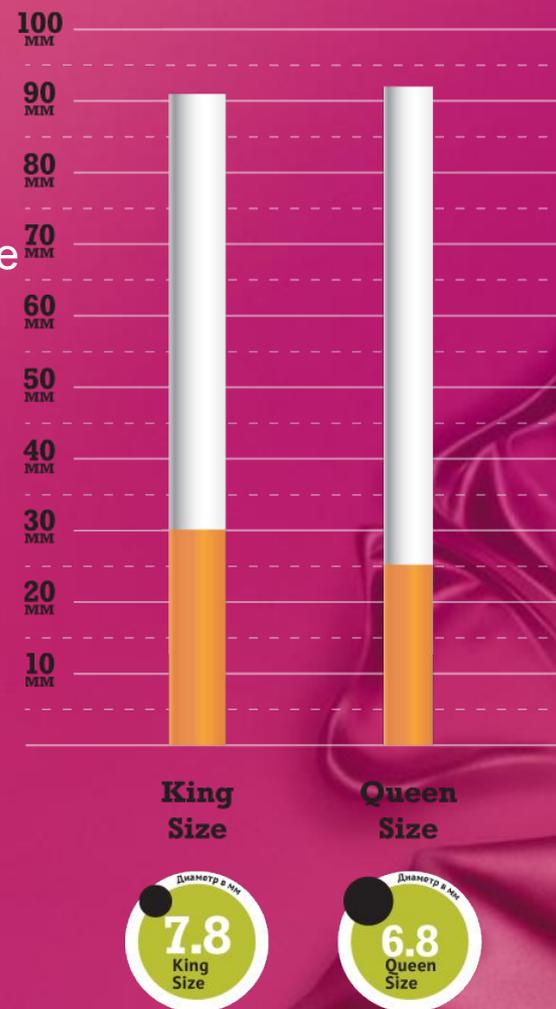


МИНЗДРАВ РОССИИ ПРЕДУПРЕЖДАЕТ:
КУРЕНИЕ ВРЕДИТ ВАШЕМУ ЗДОРОВЬЮ

Как различить форматы друг от друга?

Подсемейство толстых сигарет: KS, QS

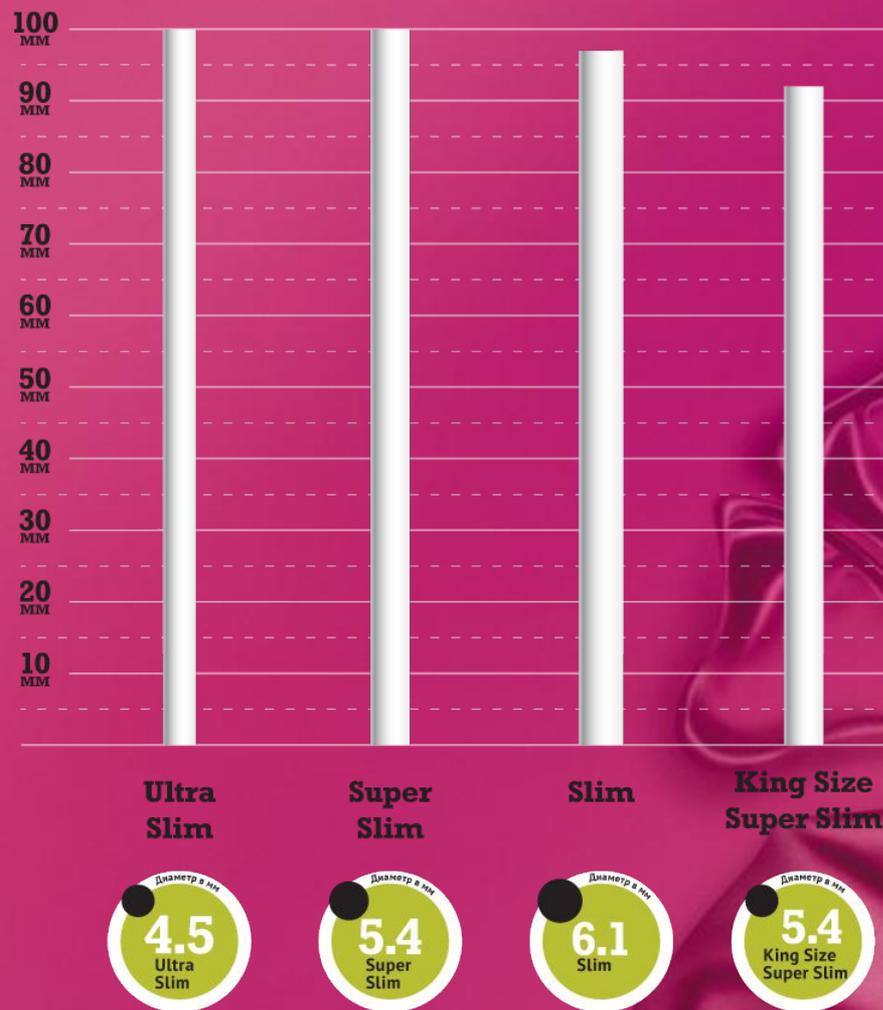
- KS (King Size – кинг сайз) – толстые и короткие сигареты
- QS (Queen Size – квин сайз) – на 1 мм тоньше чем KS, также характеризуются как толстые и короткие



Как различить форматы друг от друга?

Подсемейство тонких сигарет: KS SSL, SSL, SL, USL

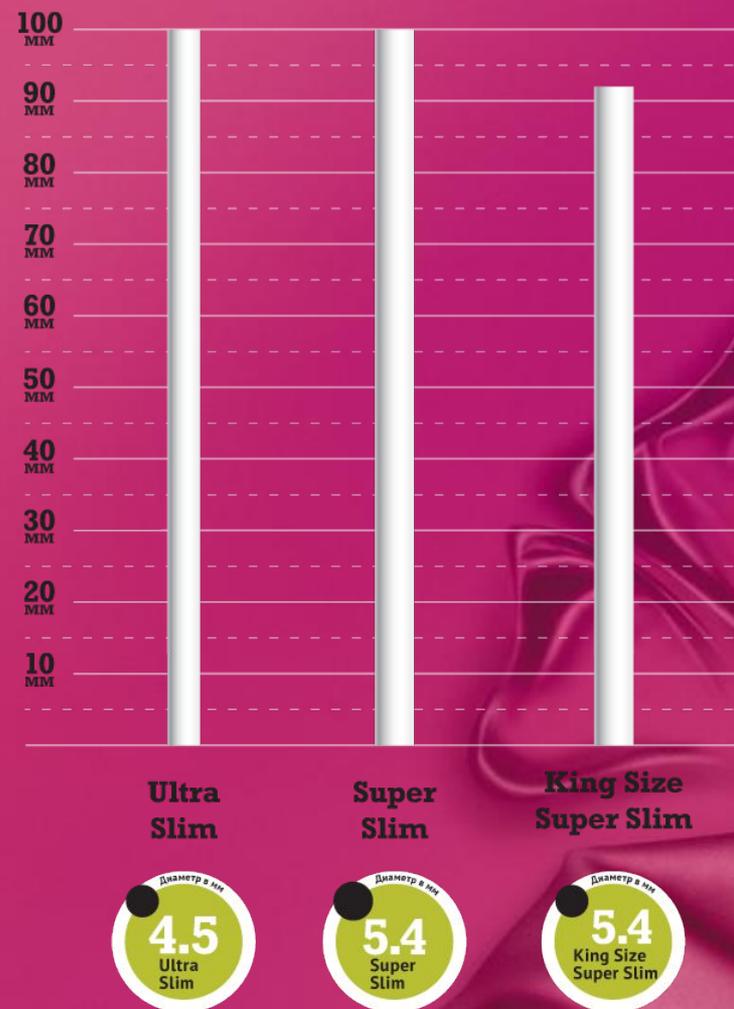
- SSL (Super Slim – супер слим) – длинные и супер тонкие
- KS SSL (King Size Super Slim – кинг сайз супер Слим) – короткие и супер тонкие
- SL (Slim - слим) – длинные и тонкие (чуть толще SSL)
- USL (Ultra Slim – ультра слим) - ультра тонкие (из всех возможных сигарет они являются самыми тонкими) и длинные



Форматы участвующие в исследовании

Подсемейство тонких сигарет: KS SSL, SSL, USL

- Так как целью проведения исследования является изучения осведомленности о новых форматах сигарет (то есть сигарет формата USL), в презентации форматов мы используем 2 наиболее распространенных формата SSL и KS SSL, а также новый формат сигарет USL.
- Разницу форматов мы показываем на основании сигарет торговой марки Style, имеющей в своём портфели сигареты всех трех вышеперечисленных форматов.



Форматы сигарет на примере Style

SSL – Super Slim



Style
Blue
5 / 0.5 мг



Style
Rose
3 / 0.3г мг



Style
Aroma
5 / 0.5 мг



Style
Mint
5 / 0.5 мг

KS SSL – King Size Super Slim



Style
Black
Diamond
5 / 0.5 мг



Style
Pink
Diamond
3 / 0.3 мг



Style
Purple
Diamond
4 / 0.4 мг



Style
Gold
Diamond
3 / 0.3 мг

USL – Ultra Slim



Style
Miniature
5 / 0.5 мг



Style
Miniature
3 / 0.3 мг

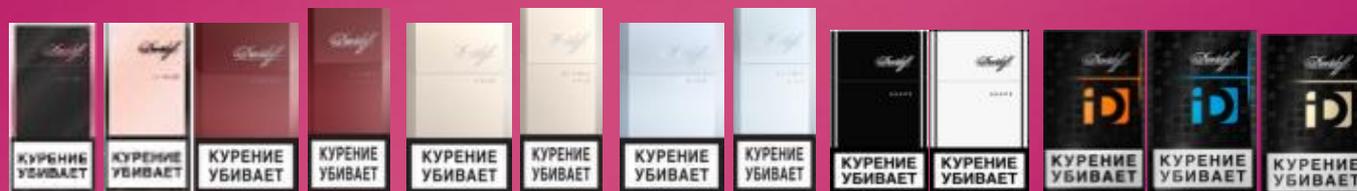
МИНЗДРАВ РОССИИ ПРЕДУПРЕЖДАЕТ:
КУРЕНИЕ ВРЕДИТ ВАШЕМУ ЗДОРОВЬЮ

Марки, не участвующие в исследовании

МИНЗДРАВ РОССИИ ПРЕДУПРЕЖДАЕТ:
КУРЕНИЕ ВРЕДИТ ВАШЕМУ ЗДОРОВЬЮ

Не участвующие марки ITG

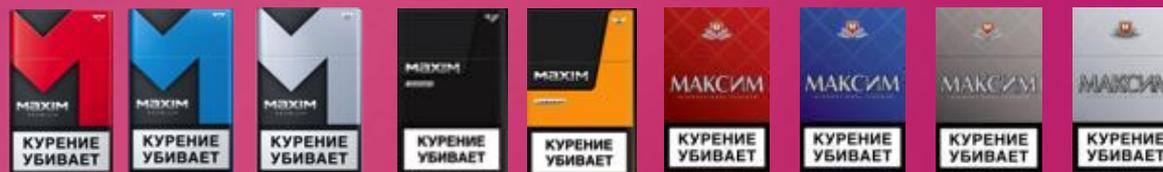
Davidoff



West



Maxim



Gitanes
Gauloises



Others



МИНЗДРАВ РОССИИ ПРЕДУПРЕЖДАЕТ:
КУРЕНИЕ ВРЕДИТ ВАШЕМУ ЗДОРОВЬЮ

Нецелевые марки

Все, что отсутствует в списке конкурентов, например:



МИНЗДРАВ РОССИИ ПРЕДУПРЕЖДАЕТ:
КУРЕНИЕ ВРЕДИТ ВАШЕМУ ЗДОРОВЬЮ

Марки, участвующие в исследовании

Целевые марки конкурентов формат SSL



ESSE SSL
56,0



Kiss Aroma
SSL
41,0



Kiss SSL
40,0



Bond Street
SSL
43,0



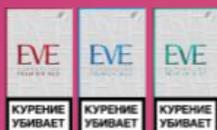
Next SSL
40,0



LD SSL
41,0



Bond Street
SSL
46,0



EVE SSL
59,0



Muratti SSL
52,0



L&M SSL
47,0



Winston SSL
54,0



Continent SSL
41,0



Glamour SSL
52,0



Yava Gold SSL
43,0



Alliance SSL
37,0



Pall Mall SSL
47,0



Capri SSL
44,0



Rothmans SSL
44,0

МИНЗДРАВ РОССИИ ПРЕДУПРЕЖДАЕТ:
КУРЕНИЕ ВРЕДИТ ВАШЕМУ ЗДОРОВЬЮ

Целевые марки конкурентов формат KS



Winston KS SSL
58,0



Pall Mall KS SSL
47,0



Kiss KS SSL
39,0



Kiss Leticia KS SSL
39,0



Muratti KS SSL
52,0



L&M KSSSL
47,0



Alliance KS SSL
37,0



Continent KS SSL
40,0

МИНЗДРАВ РОССИИ ПРЕДУПРЕЖДАЕТ:
КУРЕНИЕ ВРЕДИТ ВАШЕМУ ЗДОРОВЬЮ

Целевые марки конкурентов формат USL



Winston USL
58,0



Glamour USL
54,0

МИНЗДРАВ РОССИИ ПРЕДУПРЕЖДАЕТ:
КУРЕНИЕ ВРЕДИТ ВАШЕМУ ЗДОРОВЬЮ

Механика работы

МИНЗДРАВ РОССИИ ПРЕДУПРЕЖДАЕТ:
КУРЕНИЕ ВРЕДИТ ВАШЕМУ ЗДОРОВЬЮ

Схема интервью

*Тематика исследования: Изучение целевой аудитории табачной продукции
**Схема оплаты на слайде №23

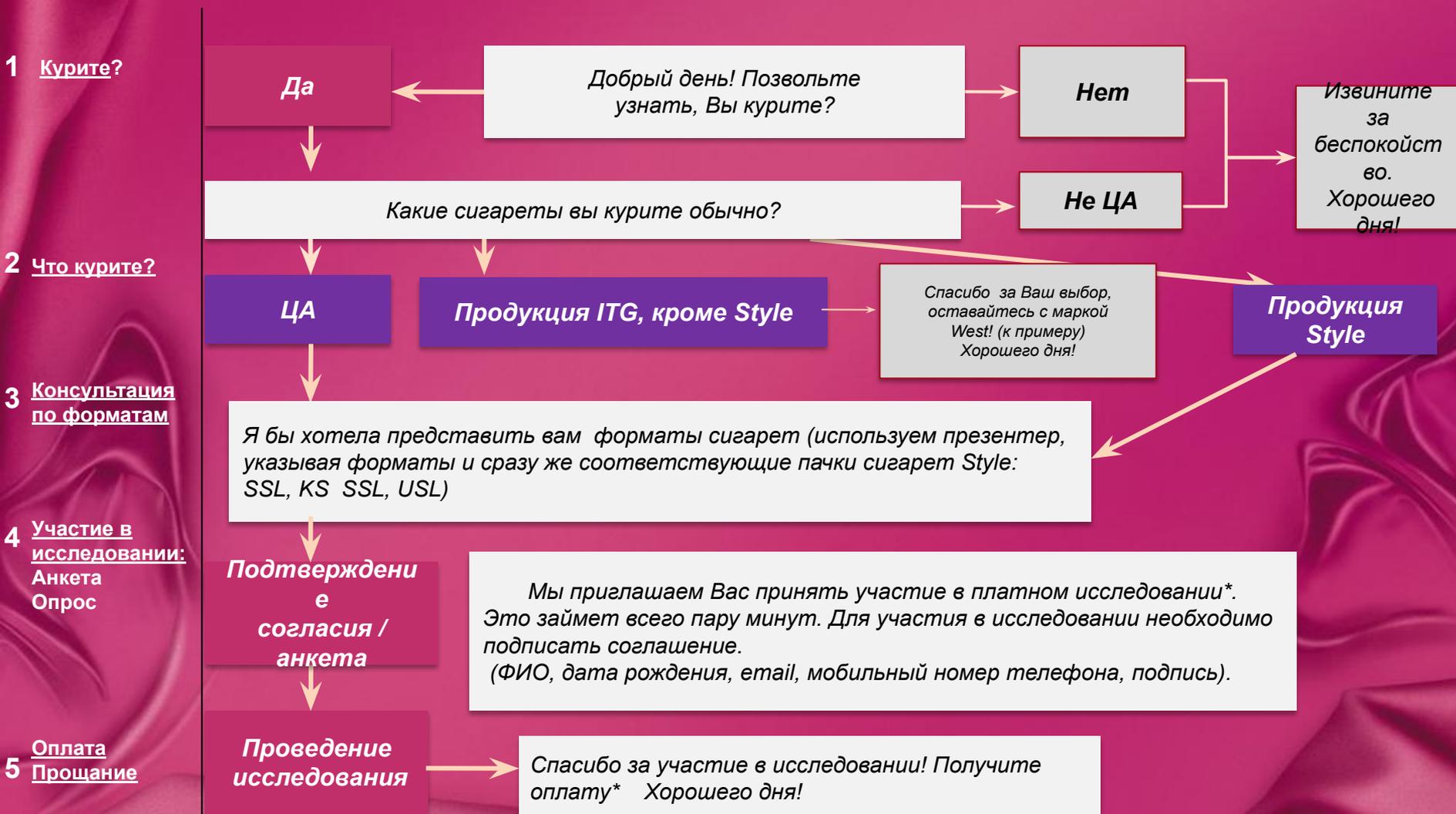


Схема оплаты за исследование



Логика выбора пачки для оплаты за исследование (только для нелояльных потребителей!)

Курят сигареты формата
SSL (тонкие, длинные)

от 7/0.7 мг
до 5/0.5 мг



Курят сигареты формата
KS SSL
(тонкие, короткие)

от 7/0.7 мг
до 5/0.5 мг



Курят сигареты формата
USL
(ультратонкие, длинные)

3/0.3 мг



от 4/0.4 мг
до 2/0.2 мг



4/0.4 мг



5/0.5 мг



Ментолов
ые



от 3/0.3 мг
до 2/0.2 мг



Потребителю выдается только 1 пачка сигарет!

МИНЗДРАВ РОССИИ ПРЕДУПРЕЖДАЕТ:
КУРЕНИЕ ВРЕДИТ ВАШЕМУ ЗДОРОВЬЮ

Форма

- Комплект формы для работы в помещении:
 - Свитер
 - меховой жилет
 - Пояс для жилета
 - Сапожки-дутики
 - Шапка и перчатки (одеваются в случае холодной погоды)
 - Термобелье (одевается в случае холодной погоды)
 - Темные узкие джинсы (свои)
 - Презентационный бокс



Материалы

Материалы для работы в торговой точке:



*Планшетный компьютер + стилус
(должен обязательно быть
прикреплен к планшету)*



Оплата (Пачки сигарет Style)



Оплата (Зажигалки)

Выборка респондентов

В исследование принимает участие следующая аудитория:

Женщины 18- 45 лет

Курильщики сигарет Style и марок конкурентов (марки конкуренты: слайды 18-20)

Марки конкуренты: сигареты форматов KS SSL, SSL и USL от 38 до 50 рублей

Запрещается контактировать:

- В присутствии детей
- Если вы не уверены в возрасте (18+)
- В присутствии беременных женщин

Интервьюер не уполномочен общаться с представителями СМИ, а также предоставлять какую-либо информацию третьим лицам (оплата труда, название агентства, цели и задачи исследования)

Организационные условия

Время начала/ окончания работы

- Ежедневный отчет заполняется после **каждого** контакта, а не после рабочего дня! В отчет вносится информация об оплате за участия в Исследовании (зажигалки, сигареты), о заполненных анкетах (полных и неполных), а также о выданных зажигалках, Важно достоверное внесение информации.
- Из каждой выданной пачки интервьюер достает фольгу, и скрепляет их по 10 штук, передает ее супервайзеру в конце рабочего дня.
- Супервайзер в качестве отчетности предоставляет по 3 фотографии каждый день из каждой торговой точки, изображающий консультанта в полный рост в момент контакта с потребителем (на фото должно отображаться время и дата съемки (настраивается в настройках фотоаппарата).

Что такое и сколько должно быть результативных контактов?

▪ Позитивный (результативный) контакт:

- Контакт, в результате которого потребитель заполнил анкету

▪ Негативный контакт:

- Потребитель отказался принимать участие в исследовании

За 1 час работы консультанту необходимо добиться следующих результатов:

10 информационных контактов (презентация форматов сигарет)
из них 6 позитивных контактов (заполненные анкеты)

2 полные данные анкетные данные (т.е. включая номер телефона или адрес электронной почты)

4 неполные данные (т.е. без телефона и адреса электронной почты)

= ТОТАЛ за 1 ЧАС = 6 контактов позитивных контактов

Инструкции персонала

Консультанты– основные моменты

- Присутствовать на точке за 15 минут до начала акции.
- Перед началом рабочего дня уточнить наличие сигарет Style Super Slims, Diamond и Miniature в тт и сообщить супервайзеру.
- Сообщить супервайзеру о начале работы согласно графику.
- Заполнять отчетность после каждого результативного контакта.
- Предоставить в конце рабочего дня отчетные материалы супервайзеру.

Инструкции персонала

Супервайзеры– основные моменты

- Сообщать местному представителю и агентству в начале рабочего дня и по окончанию наличие и количества сигарет Style Super Slims, Diamond и Miniature
- Предоставлять информацию по старту и завершению рабочего дня в рекламное агентство.
- Осуществлять постоянный контроль работы консультантов и полное их соответствие брифу.
- Ежедневно собирать отчетные формы консультантов
- Предоставлять ежедневно отчетные формы консультантов в электронном виде .
- Еженедельно предоставлять фото отчет

Еще раз о задачах Интервьюера

**Вы не должны проводить время вне
контакта с посетителем!**

Вы - инициатор контакта.

Вы выбираете посетителя, а не он Вас.

**Реакция на реплики и возражения
собеседника**

всегда доброжелательная.

Приветливая УЛЫБКА – ВСЕГДА!

- Обращайтесь к женщинам 18-45 лет.
Проинформируйте о проводимом исследовании и
объясните его правила. Заинтересуйте покупателя
участием в исследовании.
- При отказе будьте доброжелательными!

Интервьюер должен быть:

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

Интервьюер НЕ должен быть:

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

Макияж

МОЖНО



- Волосы должны быть убраны в пучок или высокий хвост
- Маникюр аккуратный, не броский, лучше использовать прозрачный лак

МИНЗДРАВ РОССИИ ПРЕДУПРЕЖДАЕТ:
КУРЕНИЕ ВРЕДИТ ВАШЕМУ ЗДОРОВЬЮ

Макияж

НЕЛЬЗЯ



МИНЗДРАВ РОССИИ ПРЕДУПРЕЖДАЕТ:
КУРЕНИЕ ВРЕДИТ ВАШЕМУ ЗДОРОВЬЮ

Наиболее часто задаваемые вопросы и реплики

А сколько раз я могу участвовать в исследовании?

Каждый респондент может пройти опрос только 1 раз.

Какова цена для закупки/ объемы производства/объемы продаж/доля рынка у сигарет (марки, участвующие в программе)?

Извините, мы не располагаем такой информацией.

Winston (марки конкурентов) лучше. . .

Я не могу вам ничего сказать про эти сигареты.

С какой целью вы проводите исследование?

Исследование направлено на оценку осведомленности представителей Целевой аудитории о форматах сигарет

А что мне надо сделать, чтобы принять участие в акции?

Мы не проводим акцию, но если вы хотите принять участие в исследовании, вам необходимо ответить на несколько вопросов и оставить нам свои анкетные данные (Имя, фамилия, телефон)

Наиболее часто задаваемые вопросы и реплики

А если я куплю пачку ваших сигарет, я получу подарок?

Нет, мы проводим исследования, которое не связано с покупкой чего-либо.

Где будут использоваться мои персональные данные?

Ваши персональные данные будут использоваться для формирования базы данных потребителей, составления статистической отчетности, проведения исследований, а также для контакта с Вами по сетям телефонной связи, включая направление sms сообщений.

Могу ли я получить более одной пачки сигарет Style?

Одна пачка сигарет выдается, как оплата за принятие участия в исследовании, к сожалению более одной пачки сигарет в одни руки мы не можем выдать, так как участник может лишь однократно принимать участие в исследовании

А что вы рекламируете?/Реклама сигарет запрещена/Вы не имеете права, вышел новый закон.../Как вы можете! Рекламирывать курение!

Мы ни в коем случае не рекламируем продукцию, а проводим исследование посредством опроса, проводимого среди потребителей сигарет.

Наиболее часто задаваемые вопросы и реплики

Я не курю такие дешевые сигареты, мои значительно дороже, значит, качество их выше.

На рынке цена далеко не всегда определяет качество. Уникальность марки заключается в сочетании разумной цены и высокого качества.

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

Я не могу вам ответить на этот вопрос, я нахожусь на рабочем месте и могу общаться с вами только по поводу опроса.

Какие бывают разновидности сигарет?

Сигареты различаются по диаметру: обычные (кингсайз)/ тонкие (слимс) и супер тонкие (супер слимс), а также по крепости: по содержанию смол и никотина: полный вкус (фул флэвор), легкие (лайтс), супер/ультра легкие (супер/ультра лайтс)

Важно

Исследование не является промо-акцией, поэтому интервьюеру запрещено использовать промо-термины:

Нельзя	Можно
Пожалуйста, ответьте на вопросы и вы получите подарок!	Приглашаем Вас принять участие в исследовании для табачной кампании. Участие в исследовании оплачивается, в случае если вы примите участие в нем, то получите оплату.
Чтобы получить подарок нужно подтвердить указанные данные.	Для того чтобы получить плату за участие в исследовании подпишите, пожалуйста соглашение
Подарок	Плата за исследование
Промоутер	Интервьюер
Промо-акция	Исследование/опрос

Спасибо

МИНЗДРАВ РОССИИ ПРЕДУПРЕЖДАЕТ:
КУРЕНИЕ ВРЕДИТ ВАШЕМУ ЗДОРОВЬЮ