

5ο ΣΥΝΕΔΡΙΟ

ΚΑΛΕΣ ΠΡΑΚΤΙΚΕΣ ΣΤΗΝ ΕΞΥΠΗΡΕΤΗΣΗ ΠΕΛΑΤΩΝ

Areti Deli

Marketing Manager & Regulatory Affairs

www.nobacco.gr



life tastes better



life tastes better

Who is Who

Κορυφαία εταιρεία προϊόντων
ατμίσματος **από το 2008**

Ελληνική Εταιρεία

Καινοτόμα και **Πιστοποιημένα**
Προϊόντα

Συνεργασία με **επιστημονικούς φορείς,**
Ερευνητικά και Πανεπιστημιακά
Ιδρύματα

65 NOBACCO Shop
350 σημεία πώλησης σε όλη την Ελλάδα

Συνεργασία με **British American**
Tobacco

Αποκλειστική διάθεση στην Ελλάδα των
προϊόντων **Vype** και **glo.**

Μοναδικός πάροχος σε όλη την
Ευρώπη **όλων** των εναλλακτικών του
καπνίσματος

Αποστολή μας...

Να είμαστε πάντα κοντά στους καπνιστές που σκέφτονται να κάνουν την επιλογή ζωής και να αφήσουν στο παρελθόν το παραδοσιακό κάπνισμα

NOBACCO SHOP

CUSTOMER EXPERIENCE POINTS

Ενεργοποίηση **5** αισθήσεων



- Μοντέρνο, φωτεινό, χαρούμενο περιβάλλον
- Lounge corner
- E - catalogue
- Nobacco Radio
- Χαρακτηριστικό άρωμα χώρου
- Videos



NOBACCO EXPERIENCE

4 βήματα προς μια εξατομικευμένη εμπειρία

- Προσωπική Επαφή
Διερεύνηση Αναγκών
- Γενική Ενημέρωση και Άμεση
επαφή με το προϊόν - Δοκιμή
- Εξειδικευμένη επιλογή και
προσωπική υποστήριξη
- Welcome to Vaping

Are you
Listening?

Προσωπική Επαφή
Διερεύνηση Αναγκών

Καλωσόρισμα

Προσέγγιση 5 ερωτήσεων

Αναγνώριση καπνιστικού
προφίλ

- Ποσότητα
- Μάρκα τσιγάρων

Πλαίσιο δυνητικών επιλογών

Χρήσιμες πληροφορίες για
τη βασική αλλά και τη
συνδυαστική πώληση



Γενική Ενημέρωση Άμεση επαφή με το προϊόν - Δοκιμή

- Ενδυνάμωση εμπειρίας
- Μεταφορά γνώσης /εκπαίδευση για τις εναλλακτικές του καπνίσματος
- Let's taste!!

NOBACCO

Η ΔΥΝΑΜΗ
ΤΗΣ ΕΠΙΛΟΓΗΣ



Εξειδικευμένη επιλογή και
προσωπική υποστήριξη

Διαχείριση αποριών πελάτη

Αναλυτική παρουσίαση
συσκευών βάση των αναγκών

ΧΑΠΛΟΦ

Επιλογή κατάλληλης συσκευής
βάση των αναγκών του πελάτη

NOBACCO

**STORAGE FOR
1GB OF MP3S**



VS

**1,000 SONGS
IN YOUR POCKET**



Η τεχνική FAB-ΧΑΠΛΟΦ Χαρακτηριστικά, Πλεονεκτήματα, Οφέλη (Features – Advantages – Benefits)

Το **ΧΑΡΑΚΤΗΡΙΣΤΙΚΟ** είναι ένα αντικειμενικό στοιχείο του προϊόντος, μια από τις φυσικές του ιδιότητες, και είναι αναγνωρίσιμο επειδή απαντά στην ερώτηση «τι είναι αυτό»; **Πραγματικά στοιχεία.**

Το **ΠΛΕΟΝΕΚΤΗΜΑ** είναι αυτό που απορρέει από το χαρακτηριστικό λειτουργίας ενός προϊόντος και εξυπηρετεί για να περιγράψει «τι προσδίδει, τί κάνει το χαρακτηριστικό αυτό;»

Το **ΟΦΕΛΟΣ** είναι μια υποκειμενική αντίληψη που απαντά στο: «τι θα βγάλω ΕΓΩ από αυτό;» Είναι το πλεονέκτημα σε μια πραγματική, συγκεκριμένη κατάσταση. Επιτρέπει στον πελάτη να οπτικοποιήσει το γεγονός στο πλαίσιο της δικής του περίπτωσης.



Welcome to Vaping

Τελική επιλογή συσκευής

Προετοιμασία συσκευής μαζί με
τον καταναλωτή


Ενημέρωση για NOBACCO
Privilege Club και contact points
NOBACCO

Let's Vape!



Omni- Channel Customer Service Support

- Front line Support from Nobacco Shops, PoS, Key Accounts
- Customer Care Department (email, phone)
- Technical Department
- SoMe, website, blog
- Newsletters
- Privilege Club



**Εκπαιδύοντας το τμήμα
«εξυπηρέτησης πελατών»**

NOBACCO Training Center

NOBACCO Library – Online Support
Platform

Evaluation

Follow Up

NO
BA
CCO

The text 'NO BACC' is rendered in a large, bold, sans-serif font. The letters are white with black outlines. The 'N' and 'O' are filled with a black and white photograph of a woman's face in profile, looking down. The 'B' and 'A' are filled with a black and white photograph of a person wearing a leather jacket. The 'C's and 'O' are filled with a black and white photograph of a person's hands holding a cigarette.

Σας ευχαριστώ!

life tastes better
