

Internt dokument til medlemsvalgte

Vejledning til Scan & Betal- ambassadører

Januar 2020

Vejledning til SCAN & BETAL-kampagne

Baggrund og udfordring

Scan & Betal er nu implementeret i mere end 90% af Coops butikker, men til trods for de umiddelbare fordele ved Scan & Betal og det faktum, at butikkerne er klar til at tage imod kunderne med løsningen – så kunne vi ønske os, at flere kunder benytter sig af løsningen.

Det vurderes, at det begrænsede antal brugere skyldes kundernes manglende kendskab til Scan & Betal. Anvendelsen af Scan & Betal kræver også, at kunden overvinder den umiddelbare teknologiske barriere, der ligger i at anvende en ny digital funktion i app'en.

Og netop derfor har vi behov for et Scan & Betal-ambassadørkorps, som kan møde kunderne i butikken og hjælpe dem godt i gang med Scan & Betal.

Kampagneperiode

I uge 2-3-4 kører Coop en stor kampagne med det formål at øge kendskabet og motivationen til at bruge Scan & Betal. Kampagnen er understøttet af TV og radioreklamer fra 6.-26. januar 2020. Derudover vil der være kampagneinformation i tilbudsavisen, online på digitale medier og på nye såkaldte "instore" materialer i butikkerne, hvor der er information om en kampagnekonkurrence.

Målsætning

Den overordnede målsætning for Scan & Betal er i 2020 er at vækste brugen af Scan & Betal med ca. 5% af alle kundetransaktioner på tværs af alle kæder.

Målgruppe

Kampagnen sætter fokus på de "indkøbsansvarlige" i alderen 20-60 år med et digitalt mind-set, og som er vant til at benytte mobilen til forskellige hverdagsgøremål på den ene eller anden måde.

Medier

Kampagnen afvikles på følgende medier: TV, radio, instore, tilbudsavisen, online bannere, Facebook og alle øvrige egne medier/kanaler. Med en ny reklamefilm viser vi, at med Scan & Betal bliver indkøbsturen legende let, og man har hele tiden et overblik over, hvad man har købt og kan tage tingene i sit eget tempo.

Forbrugerkonkurrence

For at drive trafik til butik og styrke motivationen for at bruge Scan & Betal afvikles en attraktiv forbrugerkonkurrence, der skal motivere kunderne til at bruge Scan & Betal. De kunder, der bruger Scan & Betal i kampagneperioden, deltager automatisk i en lodtrækning om at vinde 25.000 kr. og 70 x 500 kr. i bonus i app'en.

Kunderne får et lod for hver gang, de handler med Scan & Betal, og øger dermed deres chance for at vinde jo flere gange de bruger Scan & Betal i kampagneperioden. Efter kampagneperioden udtrækker vi en vinder af 25.000 kr. i bonus og 70 vinder af 500 kr. i bonus.

Se konkurrencebetingelserne her:

<https://www.coopmedlem.dk/scanogbetalkonkurrence>



Scan & Betal-ambassadører

Vi ved, at det virker og gør en forskel, når der afsættes ressourcer i butikken til at introducere Scan & Betal for medlemmer og kunder. For når først kunderne har prøvet det én gang, evt. med lidt hjælp, så er man meget mere motiveret for at prøve igen. Alle Scan & Betal-ambassadører får tilsendt en pakke med Scan & Betal powerbanks, som skal gives væk til de kunder, I hjælper i gang med at bruge Scan & Betal i butikken. Pakken med powerbanks sendes til butikken.



Hvad skal du gøre?

Som Scan & Betal-ambassadør vil du kunne gøre en stor forskel ved at være tilstede i butikken i løbet af uge 2-3-4 og hjælpe medlemmer og kunder i gang.

Du kan selv tilrettelægge tidspunkt og antal gange i kampagneperioden - blot husk at aftale det med uddeler/varehuschef, så indsatsen er koordineret med butikkens øvrige aktiviteter.

I mange butikker spiller bestyrelserne allerede en meget vigtig rolle i forhold til at introducere Scan & Betal for medlemmer og kunder.

Vi har udviklet en række kampagnematerialer til butikken, som skal understøtte Scan & Betal-konkurrencen. I pakken med kampagnematerialer ligger der også tekstil-klistermærker, som I skal sætte på trøjen, der fortæller, at I står til rådighed for at hjælpe kunderne i gang med Scan & Betal.

Det er oplagt, at du placerer dig i for-området af butikken, så du kan komme i dialog med kunderne umiddelbart inden, at de går i gang med deres indkøbstur.

Tips og råd til dialog med kunderne

Du kan indlede dialogen med kunderne med at stille disse spørgsmål:

- Har du en smartphone?
- Har du mobilepay?
- Har du lyst til at springe køen over?
- Må jeg have lov til at vise dig, hvordan man bruger Scan & Betal?
- Skal jeg fortælle dig, hvordan du kan vinde 25.000 kr. i bonus?

Scan & Betal Q&A (Spørgsmål/Svar)

Du kan finde og læse om de typiske spørgsmål og svar om Scan & Betal i Coop-app'en.

1. Åben app'en
2. Klik på de 3 prikker "Mere" nederst i højre hjørne
3. Klik herefter på "Kontakt os" nederst i menuen
4. Klik på den næstnederste fane "Scan & Betal".

Gode argumenter, du kan fortælle kunderne om Scan & Betal

Hvorfor skal vi have Scan & Betal?

Hvorfor er det interessant for kunden?

- Det er hurtigt og nemt
- Man kan pakke varerne direkte i poser, mens man handler
- Man har altid overblik over, hvad man har købt for
- Man kan altid se prisen på varen
- Man kan betale uden kort – alt foregår på egen telefon
- Man har altid bonen i nærheden

- **Butikken tilbyder noget, som andre ikke kan**

Hvorfor er det interessant for medarbejdere?

- Mindre tid på kassebetjening
- Mere tid til at servicere kunder og fylde varer op
- Mindre kø i kassen

- **Butikken er ”first mover” og tilbyder noget, som andre ikke kan**

- **Mulighed for øget omsætning**

Et nyt mindset

Dette er fremtiden, og Coop er kommet først 😊

Nu kan du være med til at sikre, at det bliver en succes. Det kræver nye måder at sælge varer på - og dermed også nye rutiner i butikken med hensyn til skiltning, hjælp til kunderne, skiltning af varer uden emballage osv.

En lille quiz som du kan øve dig på

1. Kan man springe køen over hvis man bruger Scan & Betal?
 - a. Ja (Korrekt svar)
 - b. Nej
2. Hvilken betalingsfunktion kan **ikke** anvendes ved brug af Scan & Betal?
 - a. Bonus
 - b. Betalingskort
 - c. Kontanter (Korrekt svar)
 - d. MobilePay
 - e. Madkonto

3. Kan kunder, som **ikke** er medlem, bruge Scan & Betal?
 - a. Ja (Korrekt svar)
 - b. Nej

4. I reklamevideoen starter Jens med at scanne QR-koden. Skal man forsat starte med at scanne QR koden for at kunne bruge Scan & Betal?
 - a. Ja
 - b. Nej (Korrekt svar)

5. Hvor mange betalingsløsninger er der i Coop app'en?
 - a. 1
 - b. 2
 - c. 3 (Korrekt svar: Du kan nemlig både bruge selvbetjeningskasse, Scan & Betal i kassen og Scan & Betal mobil)
 - d. 4

6. Er det muligt at indløse en flaskebon ved brugen af Scan & Betal?
 - a. Ja
 - b. Nej (Korrekt svar)

Spørgsmål om kampagnen - kontakter i Coop Marketing

- Eva Landmark Knudsen, Senior Projektleder, mobil 26481614
- Helene Vest-Hansen, Digital Projektleder, mobil 43863656

For spørgsmål omkring Scan & Betal

- Line Løvendal Beknow, Community Manager,
line.loevendal.beknow@coop.dk

Find mere inspiration om Scan & Betal i disse videoer

<https://www.youtube.com/watch?v=j7RkBKV3Oqc&t=2s>

https://www.youtube.com/watch?v=CW_SVr4cQ_Y

<https://www.youtube.com/watch?v=fRtumBwFgZO>