

«Προσφέρουμε στους καταναλωτές μας “Κάτι Καλύτερο”»

Η Imperial Tobacco Hellas διακρίθηκε για ακόμα μια χρονιά στα Sales Excellence Awards αποδεικνύοντας ότι η προσήλωση στη συνεχή βελτίωση είναι αυτό που την οδηγεί στο Μέλλον.

Η Imperial Tobacco Hellas ανήκει στον Όμιλο Imperial Brands, μια από τις τέσσερις κορυφαίες καπνοβιομηχανίες στον κόσμο, η οποία τα τελευταία χρόνια έχει πραγματοποιήσει μια μεγάλη επένδυση σε προϊόντα Νέας Γενιάς, εναλλακτικά του καπνίσματος.

Η ελληνική θυγατρική αποτελεί σήμερα το Διοικητικό Κέντρο της Νοτιοανατολικής Ευρώπης, έχοντας στην ευθύνη της 9 χώρες της ευρύτερης περιοχής με πιο σημαντικές τις αγορές της Ιταλίας, Ελλάδας, Ρουμανίας και Βουλγαρίας, ενώ στην Ελλάδα έχει παρουσία σε περισσότερα από 22.000 σημεία λιανικής και διατηρεί δίκτυο 90 χονδρεμπόρων συνεργατών.

Για τη στρατηγική που ακολουθεί η εταιρεία και για τους παράγοντες της επιτυχίας της, ακόμα και στη δύσκολη περίοδο της πανδημίας που διανύουμε, μας μιλά ο Νίκος Νικηφορίδης, Γενικός Διευθυντής Ελλάδας, Ρουμανίας, Κύπρου.

MW: Κύριε Νικηφορίδη, ας ξεκινήσουμε με την πρόσφατη μεγάλη επιτυχία της Imperial Tobacco Ελλάδας στα Sales Excellence Awards: τι σημαίνουν για εσάς οι σημαντικές αυτές διακρίσεις; Πώς τις «μεταφράζετε»;



Νίκος Νικηφορίδης,
Γενικός Διευθυντής Ελλάδας,
Ρουμανίας, Κύπρου

Νίκος Νικηφορίδης: Η ικανοποίηση και το αίσθημα καταξίωσης που μας προσφέρουν κάθε χρόνο οι βραβεύσεις της εταιρείας μας στα Sales Excellence Awards είναι δεδομένα. Αισθάνομαι όμως ιδιαίτερη τιμή για τις φετινές διακρίσεις μας, με 6 βραβεία σε πολλαπλές κατηγορίες, που είναι αποτέλεσμα της αναζήτησής μας για Κάτι Καλύτερο, καθώς αφορούν στο Τμήμα Πωλήσεων της Χρονιάς, στην Παραγωγικότητα & Απόδοσή του, στην Προϊοντική Καινοτομία του myblu™, την Εξυπηρέτηση Πελατών και στις Προωθητικές Ενέργειές του και τέλος στο Πρόγραμμα Ψηφιακής Υποστήριξης της μικρής λιανικής. Αυτές οι επιτυχίες είναι το αποτέλεσμα της αφοσίωσης και του πάθους όλων μας να εστιάζουμε καθημερινά σε αυτά που μπορούμε να επηρεάσουμε. Λειτουργούν ως επιβράβευση της εξαιρετικής δουλειάς όλης της ομάδας και μας γεμίζουν σιγουριά για τις επιλογές μας. Απόδειξη όλων αυτών, είναι και η επιτυχημένη είσοδος του myblu™ στην ελληνική αγορά, το οποίο μέσα σε μόλις έναν χρόνο μετά την κυκλοφορία του, κατάφερε να οδηγήσει την κατηγορία των ηλεκτρονικών τσιγάρων κλειστού τύπου στη μικρή λιανική, αποκτώντας μερίδιο μεγαλύτερο του 55%!

Αναμφισβήτητα, η είσοδός σας στα Προϊόντα Νέας Γενιάς, με το λανσάρισμα του ηλεκτρονικού τσιγάρου myblu ήταν καταλυτικής σημασίας. Τι ήταν αυτό που έκανε την είσοδό του στην ελληνική αγορά επιτυχημένη;

Σε ένα περιβάλλον όπου υπάρχει σαφής στροφή προς τα προϊόντα Νέας Γενιάς, είναι γεγονός ότι οι καπνιστές αναζητούν πλέον περισσότερες και καλύτερες επιλογές. Το myblu™ είναι ένα υψηλής ποιότητας ηλεκτρονικό τσιγάρο, που δημιουργήθηκε για να ανταποκριθεί σε αυτές τις ανάγκες και προσδοκίες των ενήλικων καπνιστών, προσφέροντάς τους «Κάτι Καλύτερο». Είναι αποτέλεσμα μακράς έρευνας και πολυετών δοκιμών από εξειδικευμένες επιστημονικές ομάδες και μιας αντίστοιχα μεγάλης παγκόσμιας επένδυσής μας. Το myblu™ ξεχωρίζει για την καινοτομία, την εξαιρετικά απλή χρήση του, τις επιλογές και τη γευστική ικανοποίηση που προσφέρει στους ενήλικους καπνιστές, και ιδιαίτερα για την ασφάλεια και την ποιότητά του. Με λίγα λόγια, το myblu™ είναι μία εναλλακτική επιλογή για τους ενήλικους καπνιστές, που στηρίζεται στην επιστήμη και την Καινοτομία. Παράλληλα, με το λανσάρισμά του στην Ελλάδα, στηρίζουμε δυναμικά το εμπόριο ενισχύοντας την επένδυσή μας στη μικρή λιανική (περίπετρα, ψιλικά, mini markets).

Μεταξύ των διακρίσεων, λάβατε Gold Βραβείο ως Τμήμα Πωλήσεων της Χρονιάς στο Λιανεμπόριο των Καταναλωτικών Προϊόντων. Τι θεωρείτε πως συνέβαλε στη μεγάλη αυτή διάκριση;

Η αναγνώρισή μας έγκειται στο γεγονός ότι, σε μια πρωτόγνωρη κατάσταση για όλη την ελληνική αγορά αλλά και παγκοσμίως, καταφέραμε να διαχειριστούμε αποτελεσματικά τις μεγάλες προκλήσεις που συναντήσαμε. Ως εταιρεία, βρισκόμαστε «Πάντα Δίπλα» στους συνεργάτες μας (χονδρική & λιανική), μέσα από την εφαρμογή ηλεκτρονικών εμπορικών προγραμμάτων, τη συνεχή επικοινωνία, αλλά και την εξέλιξη των εργαλείων που αφορούν τη διαχείριση πελατών (CRM) ώστε να προσφέρουμε από κοινού στους καταναλωτές μας «Κάτι Καλύτερο». Είμαστε πάντα σε εγρήγορση και παρακολουθούμε από κοντά τις αλλαγές, έτοιμοι να δράσουμε. Η αγάπη για αυτό που κάνουμε και η ευχαρίστηση που λαμβάνουμε από την ικανοποίηση των πελατών / καταναλωτών μας, αποτελεί κινητήριο δύναμη για την ομάδα της Imperial Tobacco, έτσι ώστε να αποδίδουμε το μέγιστο δυνατό σε κάθε μας ενέργεια.

Πόσο σημαντικός είναι για την Imperial Tobacco ο τομέας της εξυπηρέτησης πελατών; Υπήρξαν σχετικές καινοτομίες με αφορμή το λανσάρισμα του myblu;

Οι καταναλωτές περιμένουν από κάθε εταιρεία υψηλή εξυπηρέτηση σε οποιαδήποτε υπηρεσία με μεγάλη αμεσότητα. Έτσι λοιπόν εμείς



στην Imperial Tobacco, εργαστήκαμε έντονα και συστηματικά, αξιοποιώντας την πολυετή εμπειρία που έχουμε στην εξυπηρέτηση πελατών (για τις μάρκες μας Davidoff, JPS, Golden Virginia, Rizla), αναγνωρίζοντας παράλληλα τις σύγχρονες ανάγκες των καταναλωτών στο θέμα της υποστήριξης μετά την αγορά του προϊόντος, ώστε να δημιουργήσουμε μια μοναδική εμπειρία για τους πελάτες μας, που να ταυτίζεται απόλυτα με τις αξίες του myblu™.

Με τη δημιουργία της ομάδας τηλεφωνικής εξυπηρέτησης, η οποία είναι πάντα έτοιμη να ανταποκριθεί σε κάθε απορία των καταναλωτών, χωρίς αυτόματα μηνύματα και αναμονές στην τηλεφωνική γραμμή, καταφέραμε να προσφέρουμε στους καταναλωτές μια υψηλού επιπέδου και άρτια εμπειρία χρήσης του myblu™. Είναι χαρακτηριστικό ότι για 1η φορά στην ελληνική αγορά, στον κλάδο των ηλεκτρονικών τσιγάρων, παρέχεται αντικατάσταση συσκευής άμεσα (μέσω των 7.000 και πλέον σημείων λιανικής), όπως και η δυνατότητα παραλαβής της αντικατάστασης συσκευής στο χώρο επιλογής του καταναλωτή εντός μόλις 24 ωρών.

Επιπλέον, αναπτύξαμε νέα κανάλια επικοινωνίας και προώθησης, τα οποία αξιοποιούν ιδανικά το ψηφιακό περιβάλλον, έτσι ώστε να βρισκόμαστε πανταχού παρόντες, στηρίζοντας την αγορά και προσφέροντας «Κάτι Καλύτερο» στους καταναλωτές μας.

Ποιες οι προκλήσεις, αλλά και οι ευκαιρίες, που έχουν διαμορφωθεί στο κομμάτι του customer service, στη «νέα καθημερινότητα» εν μέσω πανδημίας;

Ήταν εμφανές, από τις πρώτες ημέρες κιάλας, πως και η εφοδιαστική αλυσίδα καπνικών θα δεχόταν πιέσεις εν μέσω πανδημίας. Για να ανταπεξέλθουμε σε αυτή την κατάσταση και να συνεχίσουμε να προσφέρουμε τα προϊόντα μας χωρίς εμπόδια, εστιάσαμε και δώσαμε προτεραιότητα στην παροχή πρακτικών λύσεων. Ακούσαμε τους πελάτες μας και τις ξεχωριστές ανάγκες τους, με σκοπό να στηρίξουμε την λειτουργία τους με τον καλύτερο δυνατό τρόπο. Αποτέλεσμα των παραπάνω ήταν ότι, διαφοροποιώντας τον τρόπο λειτουργίας μας, καταφέραμε να αντιμετωπίσουμε επιτυχώς αυτή την πρωτοφανή κατάσταση, με ψυχραιμία και σύνεση, έχοντας ως οδηγό μας την αρχή «πρώτα οι άνθρωποι». Αξίζει, επίσης, να αναφερθεί ότι προσαρμωθήκαμε άμεσα και επιτυχώς, και το ίδιο επιδιώξαμε και για την ομάδα και τους συνεργάτες μας. Οργανώσαμε ταχύρρυθμα εκπαιδευτικά προγράμματα e-learning για την ανάπτυξη απαραίτητων δεξιοτήτων, προκειμένου να ανταποκριθούμε όλοι μαζί στις νέες ανάγκες των ρόλων μας, και φυσικά, προσαρμόσαμε τις επικοινωνίες της ομάδας τηλεφωνικής εξυπηρέτησης myblu Customer Care

στις δύσκολες αυτές συνθήκες, για την απρόσκοπτη εξυπηρέτηση των καταναλωτών μας.

Ένας ακόμα πυλώνας στον οποίο εστιάζετε, είναι αυτός της στήριξης της Μικρής Λιανικής, μέσω ειδικών ενεργειών και προγραμμάτων. Μιλήστε μας λίγο παραπάνω για αυτό.

Είναι γεγονός ότι η αγορά καπνικών έχει δεχθεί τα τελευταία χρόνια ισχυρότατες πιέσεις, πλήττοντας έτσι τόσο τη βιομηχανία όσο και το εμπόριο. Η στήριξη της μικρής λιανικής είναι σταθερά μία από τις προτεραιότητές μας κάθε χρόνο και ιδιαίτερα η στήριξη της κερδοφορίας της, που τόσο έχει πληγεί τα τελευταία χρόνια. Είναι χαρακτηριστικό ότι, σε αντίθεση με άλλα ανταγωνιστικά σήματα, ήταν βασική στρατηγική μας επιλογή το myblu™ να γίνει αρχικά διαθέσιμο στο παραδοσιακό κανάλι της μικρής λιανικής. Στόχος μας ήταν να δημιουργήσουμε την κατηγορία εξαρχής, μέσω του καναλιού που επιλέγει καθημερινά ο ενήλικος καπνιστής, στηρίζοντας έτσι και τη μικρή λιανική. «Δουλεύουμε Μαζί – Κερδίζουμε Μαζί» λοιπόν με τη μικρή λιανική, μέσα από την εφαρμογή ειδικών εμπορικών προγραμμάτων, κινήτρων επιβράβευσης αγορών, παροχής εκπτώσεων και πιστώσεων, σε πάνω από 6.000 λιανοπωλητές πανελλαδικά καθ' όλη τη διάρκεια της χρονιάς. Δεν θα πρέπει επίσης να παραλείψω και τη μακροχρόνια ενίσχυση μέσω εκπαιδευτικών και ενημερωτικών προγραμμάτων.

Κλείνοντας, θέλετε να μοιραστείτε μαζί μας τον βασικό σας στόχο για το προσεχές διάστημα;

Τα τελευταία χρόνια παρατηρείται, σε όλον το κόσμο, στροφή των ενήλικων καπνιστών προς τα προϊόντα Νέας Γενιάς και προβλέπεται ότι η διεύθυνσή τους θα εξακολουθήσει να αυξάνεται. Εμείς από την πλευρά μας, θα συνεχίσουμε να προσφέρουμε στους ενήλικους καπνιστές τη δυνατότητα να επιλέξουν, προσφέροντάς τους τόσο καπνικά προϊόντα υψηλής ποιότητας, όσο και προϊόντα Νέας Γενιάς, όπως το myblu™, που είναι κάτι διαφορετικό, εναλλακτικό του καπνίσματος. Στην Imperial Tobacco, η δέσμευσή μας για εξέλιξη και ανάπτυξη σε συνδυασμό με τη συνέπεια και το πάθος μας να είμαστε πάντα δίπλα στους ανθρώπους, τους συνεργάτες και τους καταναλωτές μας, είναι αυτό που μας οδήγησε να «χτίσουμε» την κατηγορία των ηλεκτρονικών τσιγάρων κλειστού τύπου από την αρχή, κάνοντας το myblu™ No1 σε μόλις 1 χρόνο!

Συνεχίζουμε να αναζητούμε καθημερινά Κάτι Καλύτερο, διότι είναι αυτό που μας οδηγεί στο μέλλον. Είναι η υπόσχεσή μας για το αύριο που αξίζει να είναι καλύτερο!