



Il valore dei servizi Catalina

Manuale di formazione per il personale di punto vendita sul mantenimento ed utilizzo del sistema Catalina.


Materiale disponibile online sul sito:

www.infocatalina.com

Sommario



Il sistema Catalina

1. **Funzionamento e manutenzione. (Slide 3-8)**
 2. **Emissione ed utilizzo dei coupon (Slide 9-19)**
 3. **FAQ (Frequently Asked Questions) (Slide 20)**
- 

Apparati di Catalina in punto vendita

2 sono gli apparati Catalina installati in punto vendita:

- 1 server
- 1 stampante per cassa



Ingombro
Larghezza 185 mm
Profondità 197 mm
Altezza 191 mm
(Senza parti sporgenti)

Peso
Circa 4 kg
(senza cartuccia e rotolino
carta)



Ingombro
Larghezza 175 mm
Profondità 425 mm
Altezza 353 mm

Peso
Circa 9 kg



Il 90% circa
delle risoluzioni
dei problemi
avviene al
telefono

Il 70% delle
problematiche
è legato a cavi
staccati...

- Ogni cassa ha la sua Stampante: non scambiatele **MAI** fra di loro (anche se una non funziona).
- La stampante non necessita di accensione o spegnimento, non staccatela **MAI** dall'alimentatore.
- **ATTENZIONE:** la pulizia esterna della stampante deve essere effettuata con un detergente per vetri (non usare alcool o prodotti abrasivi).

Funzionamento del Media Catalina

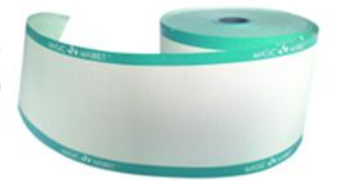
Per funzionare il Media Catalina ha bisogno di:

- Essere collegato alla presa elettrica dedicata;
- Essere collegato alla presa rete dai dedicata;
- Avere il rotolino di carta inserito correttamente;
- Avere la cartuccia inchiostro inserita correttamente.



Riordino e gestione dei rotolini carta

- Le stampanti vengono fornite con 1 rotolino di carta preinstallato.
- Al momento dell'installazione degli apparati Catalina viene fornito uno stock iniziale di rotolini di carta.
- L'ordine e la consegna dei rotolini è garantito da CATALINA previa richiesta inviando una mail a consumabili@catalina.com.
- Per l'approvvigionamento sono necessari circa 10 giorni lavorativi dall'invio dell'ordine.



Rotolino Carta

La vostra collaborazione è fondamentale!

- Catalina effettua verifiche dello stato di funzionamento dei suoi apparati su tutti i pdv del Network:
 - ✓ saltuariamente potreste essere contattati dai nostri tecnici per una rapida verifica del corretto funzionamento del sistema;
- In alcuni casi potreste essere voi a chiamare direttamente i ns. tecnici per anticipare il malfunzionamento del sistema:
 - ✓ in tal caso i nostri tecnici vi chiederanno di effettuare delle prime verifiche sul sistema che normalmente risolvono la maggior parte degli inconvenienti.

Un funzionamento intuitivo



Le offerte vengono consegnate al cliente dal personale di cassa e sono valide sulla spesa successiva

1



Il cliente effettua una spesa

2



I prodotti vengono fatti passare a scanner

3



Vengono stampate le offerte basate sulla spesa



Consegna delle comunicazioni Catalina ai Clienti

- L'emissione può avvenire durante il passaggio dei prodotti a scanner e/o dopo la chiusura della transazione. Le possibili cause scatenanti sono le seguenti:
 - ✓ Il passaggio in cassa di determinati prodotti - Il valore dello scontrino - L'utilizzo di un altro coupon Catalina
- Al termine della transazione la stampante emette un segnale sonoro per avvisare che sono stati emessi dei coupon Catalina: **ATTENZIONE!**
 - ✓ E' fondamentale attendere il segnale sonoro che indica il termine della stampa prima di prelevare i coupon, per non compromettere la qualità di stampa;
 - ✓ Il sistema emette automaticamente le comunicazioni senza che sia richiesta alcuna procedura manuale da parte del personale di cassa;
 - ✓ Consegnare i coupon al cliente insieme allo scontrino.
NB. Ogni cliente deve ricevere SOLO i coupon a lui destinati.

1



2



CATALINA[®]
PRECISION THAT POWERS PERFORMANCE

Tipologie di comunicazione Catalina:

Le Comunicazioni Promozionali Catalina **Industria**

Le Comunicazioni Promozionali Catalina sono sempre e solo **valide sul prossimo acquisto** nel punto di vendita dove è stato emesso il coupon.

valore
facciale

validità



Logo Punto di
Vendita

Codice a barre
coupon

A COSA SERVE IL CODICE A BARRE? Permette di attribuire automaticamente lo sconto al cliente e di misurare il risultato delle promozioni.

Utilizzo delle comunicazioni Catalina **Industria** (richiesta)

- All'inizio della transazione in cassa chiedere al Cliente se è in possesso di comunicazioni Catalina;
- Quando il cliente presenta un comunicazione promozionale Catalina Industria si devono verificare le seguenti condizioni:
 - l'effettivo acquisto del prodotto a cui è legato il buono sconto Catalina.
 - il rispetto della data di validità.
 - il logo e la località indicati sotto la scritta "Valido solo presso" devono essere quelli del vostro punto vendita.

NB: se anche una sola di queste condizioni non viene rispettata **NON SI DEVE accettare** la comunicazione.



Utilizzo delle Comunicazioni Catalina **Industria** (incasso e gestione)

Quando riceverete una Comunicazione Promozionale Catalina Industria dal cliente, terminato il passaggio della spesa in cassa, sarà necessario:

- premere il tasto **subtotale** e passare sul lettore ottico della cassa il codice a barre della Comunicazione Promozionale (Il sw di cassa scalerà automaticamente l'importo del/dei buono/i come forma di pagamento, denominata Coupon, visualizzando la rimanenza da pagare a video).
- chiudere lo scontrino con la formula di pagamento scelta dal cliente (Contanti, Pagamento Elettronico, Buono Sconto).
- consegnare al cliente, insieme al resto e allo scontrino, le eventuali Comunicazioni Promozionali Catalina nel frattempo emessi dal media.
- le Comunicazioni Promozionali Catalina Industria sono delle **forme di Pagamento**, vanno quindi trattati come già gestite attualmente i coupon che rientrano nel circuito Valassis.



***La procedura illustrata è stata condivisa con la vostra sede, in caso di eventuali modifiche fare riferimento alla sede/gestore Software di Cassa.**

Tipologie di comunicazione Catalina:

Le Comunicazioni Promozionali Catalina **Retail**



A COSA SERVE IL CODICE A BARRE? Permette di attribuire automaticamente lo sconto al cliente e di misurare il risultato delle promozioni.

Utilizzo delle comunicazioni Catalina **Retail** (richiesta)

- All'inizio della transazione in cassa chiedere al Cliente se è in possesso di Comunicazioni Catalina
- Quando il cliente presenterà una Comunicazione Promozionale Catalina Retail dovrete verificare i seguenti requisiti:
 - Il rispetto delle condizioni inserite nella Comunicazione Catalina;
 - il rispetto della data di validità;
 - Se presenti, il logo e la località indicati sotto la scritta "Valido solo presso" devono essere quelli del vostro punto vendita.

NB: se anche una sola di queste condizioni non viene rispettata **NON SI DEVE accettare** la comunicazione.



Utilizzo delle Comunicazioni Catalina Retail (incasso e gestione)

Quando riceverete dal cliente una Comunicazione Promozionale Catalina Retail, terminato il passaggio della spesa del cliente in cassa, sarà necessario:

- premere il tasto **subtotale** e passare la/le comunicazione/i Catalina sullo scanner della cassa (il sw di cassa scalerà automaticamente l'importo della/delle comunicazione/i promozionale/i Catalina).
- Chiudere come di consueto la transazione.
- Consegnare al cliente, insieme al resto e allo scontrino, gli eventuali Comunicazioni Promozionali Catalina nel frattempo emessi dalla stampante.
- I Coupon promozionali rientranti in questa fattispecie verranno gestiti secondo l'indicazione della vostra sede.



***La procedura illustrata è stata condivisa con la vostra sede, in caso di eventuali modifiche fare riferimento alla sede/gestore Software di Cassa.**

Tipologie di comunicazione Catalina:

I messaggi Catalina **Retail**

Le Comunicazioni Catalina possono veicolare anche messaggi informativi diretti alla vostra clientela.

NB. in questo caso non sarà presente il codice a barre.

Tipologie di comunicazione Catalina:

Le comunicazioni Catalina **Advertising**

Le comunicazioni Catalina possono veicolare anche proposte dirette alla vostra clientela con offerte promozionali esterne al negozio (es. negozi della galleria, parchi divertimento, stazioni di rifornimento, catene di fast food, ecc.).

Marionnaud
PARIS

Missioni regali

Profumi, Creme, Make-up
e cofanetti regalo delle
migliori marche
per i tuoi **regali di Natale**

25%*

BUONO SCONTO

*Promozione valida su scontrino unico,
valido fino al 28/12/2014
Non cumulabile con altri
buoni o promozioni in corso

9 900000 980573

Il vostro ruolo è fondamentale!

La relazione con il cliente durante la fase di pagamento e di consegna dei coupon è estremamente importante per ottenere i migliori risultati dalle campagne promozionali!

- Il coupon è un'**opportunità** per relazionarsi con i vostri clienti
- State consegnando l'**equivalente di denaro contante**, il cliente deve percepire il valore della comunicazione.
- Ogni Comunicazione Promozionale Catalina ha un valore di sconto, una data entro la quale utilizzarlo e un comportamento da tenere per poterne usufruire.



Le principali osservazioni dei clienti

1. “No grazie non li voglio!”

✓ Annullateli strappando il codice a barre e buttateli. Non regalateli al cliente successivo!

2. “Perché io non ho ricevuto i buoni?”

✓ Spiegategli che i buoni si stampano in funzione di determinati acquisti nel punto vendita e che ne potrà ricevere in una delle prossime spese effettuate nel vostro punto vendita.

3. “Ottimo, ho appena acquistato il prodotto, ho subito lo sconto?”

✓ I buoni sono consegnati a transazione chiusa e a pagamento avvenuto sono quindi utilizzabili solo sul prossimo acquisto.

4. “I coupon Catalina sono cumulabili?” Dipende dalla tipologia:

✓ Coupon promozionali Catalina Industria: per ciascun prodotto acquistato potrà essere utilizzato un solo Coupon promozionale Catalina industria; è possibile invece cumularli con altre tipologie di buoni sconto/ promozioni sui prodotti Industria, oppure con le offerta presenti nel PV (volantino, 3x2 ecc...).

✓ Coupon promozionali Retail: dipende dalle situazioni e sarà indicato sul coupon stesso o da comunicazione della vostra sede.

5. “Dove li posso usare?”

✓ I buoni sono validi esclusivamente nell’insegna indicata sul buono, se vi è anche il nome del PV allora il buono è utilizzabile solo in quel PV.

✓ Nel caso dei Coupon Advertising Network è sempre indicato il luogo dove poter utilizzare il coupon (luogo fisico e/o virtuale)

6. “Non ho dato al cliente i suoi buoni Catalina!”

✓ Annullateli strappando il codice a barre e buttateli. Non regalateli al cliente successivo.

