



REO núm: 1079
Data: 29/02/2024

Anàlisi i dimensionament del mercat català de loteries. 2023

Guió responsables venta - aprofundiment



Guía de discussió	23009224DG0101	
<u>Títol de l' Estudi:</u> Loteries de Catalunya FASE 2 APROFUNDIR Responsables de venta	Pàgina 1 de 5	Data: 05/07/23
		Localitat: Barcelona
		Tècnic: Judith.Parera@ipsos.com

OBJECTIUS

- Exploració del context actual de loteries
- Impressions de la experiència de compra dels clients de loteries
- Percepció de Loteries de Catalunya
- Indagació del canal de venta de loteries
- Necessitats no cobertes de loteries de Catalunya pel responsable de venta
- Optimitzacions

METODOLOGIA I PERFIL

Perfil RESPONSABLES DE VENTA: 26 entrevistes personals de 40 mins

- Mix entre homes i dones
- Propietaris/socis d'establiments
- Decisors de loteries i jocs d' atzar que es venen en el seu establiment
- Tots venen Loteries de Catalunya.
- Rebutjar els que fa menys d'un any que venen Loteries de Catalunya.
- A les 10EP d'estancs buscar 100% que venguin les dues (ONCE i LDC)
- Àrea: representació geogràfica territori català

Distribució de la mostra segons punt de venda:

- **10 entrevistes a estancs.** → 100% ONCE + LDC
- **8 entrevistes a HORECAS**
- **8 entrevistes a llibreries i quioscos**

GUIA DE DISCUSSIÓ

SECCIÓN	DURACIÓN
Introducció	2m
Presentació	5m
Exploració del client	5m
Focus en Loteries de Catalunya	20m
Futur de les loteries i jocs d'atzar	5m
Conclusió i tancament	3m
	40MIN

N.B. Es tracta d'una guia que pretén ser una "llista de control" per al/la moderador/a que utilitzarà com a recordatori de tots els punts a analitzar, organitzats en funció del flux de discussió. Òbviament, es tracta d'un instrument flexible que pot passar per àrees no previstes, a causa de les respostes espontànies dels participants. A més, es poden ometre preguntes concretes o exercicis projectius, en cas que la informació sobre aquest tema concret hagi sorgit prèviament durant la discussió.

1. INTRODUCCIÓ

2 MINS

1. Salutacions i agraïments per la seva disposició a participar a l'entrevista.
2. Presentació de la moderadora i d'Ipsos.
3. Deixar clar que mantindrem la confidencialitat de tot el que comparteixin i es grava per a la posterior anàlisi de la informació.
4. Les seves respostes són informació molt valuosa per a nosaltres. No hi ha respostes correctes ni incorrectes. I tots els detalls són importants per a nosaltres.
5. Breu explicació de l'objectiu de l'entrevista: **Parlarem de les loteries i necessitats no cobertes amb Loteries de Catalunya.**

2. PRESENTACIÓ

5 MINS

Objectiu: presentació del participant i escalfament.

ABANS DE COMENÇAR...

- Nom, edat
- Lloc de treball
- Tipus d'establiment
- Temps d'experiència/ Temps que fa que es soci/propietari de l'establiment

JO I L'ESTABLIMENT

1. Quines coses li **agraden** de la seva feina? Quines coses **no li agraden** tant? Motius.
2. Quines **prioritats** té en el desenvolupament de l'establiment? —Cap a on us agrada posar el focus? Quins són els seus objectius?
3. Com és un **dia a dia** seu a la feina?

BREU HISTORIA AMB LOTERIES

1. Tipus de jocs d'atzar, loteries, etc. que es venen al seu establiment?
2. Des de quant fa que veneu Loteries al seu establiment (Loteries de Catalunya)?
3. Què us va motivar a fer-ho?
4. Heu venut un altre tipus de loteries i ja no? Quines? Perquè heu deixat de vendre-ho?

3.EXPLORACIÓ CLIENT

5 MINS

Objectiu: relació amb el client i customer journey per detectar necessitats no cobertes del responsable de venda.

EL CLIENT

1. En el vostre dia a dia, quin **tipus de clients** rebeu a l'establiment?
2. Com son els **clients que compren loteries o jocs d'atzar**?
 - **I Loteries de Catalunya?** *Nota moderació: identificar perfils més sènior (+55), possibles limitacions que tenen en jugadors "no catalans", etc.*
3. Quines diries que son les **necessitats** del client? Què busquen alhora de comprar loteries i jocs d'atzar?

MINI CUSTOMER JOURNEY

1. Com seria un **exemple d'una venda** de loteries o jocs d'atzar estàndard d'un client?
 - Com ho demana el client? Quins noms fa servir?
 - En què es fixen els clients? En els premis? En la forma de jugar? En l'origen de la loteria? Etc.
 - Què comenten mentre estan realitzant la compra? De què es parla?
 - Si hi ha premi, com es dona?
2. Quines **necessitats no cobertes** teniu en aquest procés de venda davant del client? *Nota moderació: indagar en espontani sobre la relació amb el client i posteriorment es profunditzarà a partir de la relació amb LDC.*
3. Quines diferències hi troba entre Loteries de Catalunya i la ONCE? *Nota moderació: comenten sobre accions socials, notorietat de marca, quantitat de premi, etc.?*
4. Quines **optimitzacions** es podrien fer des de Loteries de Catalunya per ajudar-lo amb la relació amb el client?

4.FOCUS EN LOTERIES DE CATALUNYA

20 MINS

PERCEPCIÓ GENERAL: LOTERIES DE CATALUNYA VS. COMPETENCIA

1. I si pensem en general, com de content/a està amb la venda de Loteries de Catalunya al seu establiment?
Escala del 0 al 10, sent 0 molt malament i 10 fantàstic. Motius.

Per aquells que també venen ONCE:

2. Si ven ONCE, com de content/a està amb la venda de loteries de Catalunya al seu establiment? Escala del 0 al 10, sent 0 molt malament i 10 fantàstic. Motius.
3. Fent una comparativa, què té una que no tingui l'altre i viceversa? Motius.

Pels que només venen LDC:

4. Què us mou a no vendre ONCE? Motius.

FOCUS EN LA RELACIÓ AMB LDC

Si fem un recorregut des de que va contactar amb Loteries de Catalunya fins ara:

Moment contractació LDC (si hi era)

5. Com recorda els primers contactes amb Loteries de Catalunya per vendre-ho al seu establiment?
6. Com va funcionar per arribar a l'acord? Com ho definiria amb les seves paraules?

7. MANTENIR: Quines coses hem de mantenir i li van agradar del procés de contractació? Motius.
8. PAIN POINTS: Hi ha algun aspecte que li genera alguna preocupació o inquietud? Quines coses hem de canviar? Motius. *Nota moderació: ens fixarem des de l'espontani els pain points més rellevants per al responsable de venda.*
 - Per cada Pain Point:
 - a. Quina sensació/emoció li deixa?
 - b. En quin nivell d'urgència ho col·locaria per ser solucionat? Baix/Mitjà/Alt?
9. OPORTUNITAT: si pensa en la forma d'arribar a un acord en aquest primer moment de contractació que rep d'altres serveis diferents a Loteries de Catalunya, hi ha o fan alguna cosa que li atragui més? ¿Alguna cosa que podem rescatar/aprendre?

Relació y visites de LDC

1. Com definiria la relació actual amb Loteries de Catalunya? Ha patit algun canvi al llarg d'aquest temps? Cap a bé/malament? Motius.
2. MANTENIR: Quines coses hem de mantenir i li agraden de la relació amb LDC? Motius.
3. PAIN POINTS: Hi ha algun aspecte que li genera alguna preocupació o inquietud? Quines coses hem de canviar? Motius. *Nota moderació: ens fixarem des de l'espontani els pain points més rellevants per al responsable de venda.*
 - Per cada Pain Point:
 - a. Quina sensació/emoció li deixa?
 - b. En quin nivell d'urgència ho col·locaria per ser solucionat? Baix/Mitjà/Alt?
4. OPORTUNITAT: si pensa en la relació que té amb altres serveis diferents a Loteries de Catalunya, hi ha o fan alguna cosa que li atragui més? ¿Alguna cosa que podem rescatar/aprendre?

Cobrament de premis de LDC

1. Com definiria la forma de cobrament de premis actual de Loteries de Catalunya? Ha patit algun canvi al llarg d'aquest temps? Cap a bé/malament? Motius.
2. MANTENIR: Quines coses hem de mantenir i li agraden de com es cobren els premis? Motius.
3. PAIN POINTS: Hi ha algun aspecte que li genera alguna preocupació o inquietud? Quines coses hem de canviar? Motius. *Nota moderació: ens fixarem des de l'espontani els pain points més rellevants per al responsable de venda.*
 - Per cada Pain Point:
 - a. Quina sensació/emoció li deixa?
 - b. En quin nivell d'urgència ho col·locaria per ser solucionat? Baix/Mitjà/Alt?
1. OPORTUNITAT:
 - Per aquells que també venen ONCE si pensa en la forma de cobrar premis que té la ONCE, hi ha o fan alguna cosa que li atragui més? ¿Alguna cosa que podem rescatar/aprendre?
 - Pels que només venen LDC: s'imagina una altra forma de cobrar els premis per

Publicitat a l'establiment de LDC

1. Com definiria les ajudes en publicitat dins de l'establiment per vendre LDC? Ha patit algun canvi al llarg d'aquest temps? Cap a bé/malament? Motius
2. MANTENIR: Quines coses hem de mantenir i li agraden? Motius.
3. PAIN POINTS: Hi ha algun aspecte que li genera alguna preocupació o inquietud? Quines coses hem de canviar? Motius. *Nota moderació: ens fixarem des de l'espontani els pain points més rellevants per al responsable de venda.*
 - Per cada Pain Point:
 - a. Quina sensació/emoció li deixa?
 - b. En quin nivell d'urgència ho col·locaria per ser solucionat? Baix/Mitjà/Alt?
4. OPORTUNITAT: si pensa en la forma de promocionar-se d'altres serveis diferents a Loteries de Catalunya, hi ha o fan alguna cosa que li atragui més? ¿Alguna cosa que podem rescatar/aprendre?

IDEAL

I per acabar, fent un repàs de les necessitats no cobertes que té com a responsable de venda de loteries de Catalunya al seu establiment:

5. Com de content/a creu que estarà amb la venda de Loteries de Catalunya al seu establiment si incorporem les optimitzacions proposades? Escala del 0 al 10, sent 0 molt malament i 10 fantàstic. Motius.

5.FUTUR DE LES LOTERIES I JOCS D'ATZAR

5 MINS

Objectiu: tancament de la sessió

Abans d'acabar, ens agradaria que pensés en el futur de les loteries, tant un futur proper com un de més llunyà...

1. Cap a on creu que es desenvoluparà el joc d'atzar i loteries? *Nota moderació: identificar possibles comentaris sobre joc online, dimensió social del joc de loteries, etc.*
2. Quines **noves necessitats** sorgiran al client? I als establiments de venda de loteries?
3. Com pot Loteries de Catalunya cobrir aquestes necessitats?

6.CONCLUSIONS I AGRAÏMENTS

3 MINS

Objectiu: tancament de la sessió

Moltes gràcies, heu fet una gran feina. Pensant en tot el que hem parlat avui...

1. Quina **opinió** us queda de Loteries de Catalunya?
2. Algun altre **suggeriment**?

Pregunteu a l'equip si té alguna pregunta final

Resum, agraïment i tancament