

OBJECTIVE

1. Increasing the number of C0 (25% out of 41.6%) customers initially.
2. Converting C0 customers to C1,C2,C3 (75% out of 41.6%) customers.
2. Increasing number of actual customers getting service done in dealership (41.6%).
3. Increasing the tele-calling efficiency (5%)

Please note: This slide talks about the possible solution for the 1st objective. Every point is Inter-related, but finding a solution individually is more important.

Category	In Percentage	In figure
Out of warranty customer (C0)	10.4%	263
In warranty customer (C1,C2,C3)	31.2%	789
Market Share (in Bharatpur)	41.6%	1052

The focus point here is to attract the C0 customers to the dealership. Through analysis we can see that the number of customers visiting the dealership after the warranty has expired is 10.4%.

Scheme-1

While advertising of this scheme, coupons can be given to the farmers. They can bring it while coming to the dealership and would get the following benefits.

Coupon 1

- If your tractor is within the range of 0 to 12 months old i.e. the date of installation is upto (Max) one year back, then you are given:
1. Additional 4 months warranty from 12th month onwards. This means that when you show the coupon, your warranty issues will be claimed by the company. The warranty period hence becomes 16 months (Excluding electrical parts and non warranty parts)
 2. 50% discount on labour for 4 coupons. You get only one coupon at a time. Once you visit the dealership, you get the next coupon.
 3. 3% discount on TGO for 4 months.
 4. 5% discount on TGP for 4 months.

Coupon 2

1. The quality of service given by dealership mechanic increases.
2. The number of checks and quality procedures the mechanic does will be completely monitored.
3. Customer satisfaction will be focused on.

Next page will give you insight about this coupon.

ग्राहक को ट्रैक्टर की पहली सर्विस के फायदे

किये जाने वाले कार्य

1. (1) ट्रैक्टर की धुलाई एवं सफाई। ✓	150 रु.
2. (2) ग्रीसिंग सभी ग्रीस निष्पलों में ग्रीसिंग ✓	50 रु.
3. (3) इंजन ऑयल, ऑयल फिल्टर, डीजल फिल्टर बदलना ✓	50 रु.
4. (4) रेडियटर व कूलिंग सिस्टम चेक करना व कुलेन्ट टॉपअप करना। ✓	50 रु.
5. (5) सभी नट बोल्ट टार्क रिच की मदद से चेक करना। ✓ <i>बील पाइपरी</i>	50 रु.
6. (6) एयर फिल्टर की सफाई व आवश्यकतानुसार एयर फिल्टर बदलना। ✓	50 रु.
7. (7) फ्रैन् वेल्ट फ्री प्ले एडजेस्टमेंट ✓	50 रु.
8. (8) इंजन, गियर बॉक्स और पावर स्टीयरिंग ब्रिदर चेकव ऑयल लेवल चेक। ✓	50 रु.
9. (9) ऑयल लीकेज चेक-अप। (वाटर से) ✓	50 रु.
10. (10) डीजल प्राइप चेक-अप, जिससे ट्रैक्टर लोड सही ले एवं एवरेज सही निकाले। ✓	50 रु.
11. (11) अगले व पिछले टायर व रिम को नट बोल्ट को टाइट करना व फ्रंट व्हील एलायमेंट करना। ✓ <i>बील पाइपरी</i>	50 रु.
12. (12) बैटरी में डिस्टील वाटर टॉपअप करना व टर्मिनल पर वेस्लिन लगाना। ✓	50 रु.
13. (13) टायर में हवा का दबाव चेक एवं हवा भरना। ✓ <i>workshop</i>	30 रु.
14. (14) इंजन की कार्यक्षमता की प्रोब्लेम में लार्ड पर जांच अगर जरूरी है तो सेटिंग करना। ✓ <i>(foreman)</i>	100 रु.
15. (15) लिफ्ट की कार्यक्षमता चेक-अप, अगर जरूरी है तो सेटिंग करना। <i>(कार्य परीक्षा की थी)</i> ✓	100 रु.
16. (16) सभी ऑयल लेवल चेक-अप, व तेल की क्वालिटी चेक करना। ✓ <i>(quality test)</i>	50 रु.
17. (17) सेड पर ट्रावल लेना, जिससे पूरे ट्रैक्टर की जांच हो जाए, अगर जरूरी है तो ब्रेक व क्लच की सेटिंग करना। ✓	50 रु.
18. (18) वायरिंग व अल्टरनेटर की जांच व जरूरत हो तो रिपेयर करना। ✓	100 रु.
19. (19) कंपनी के ट्रेड मैकेनिक द्वारा ट्रैक्टर मालिक या ड्राइवर को प्रतिदिन किये जाने वाले चेक-अप के बारे में समझाना व दूसरी सर्विस के बारे में बताना। ✓	

कंपनी से पहली फ्री सर्विस करवाने पर ग्राहक को 1260 रुपये की लेबर फ्री मिलती है जिसमें सभी कार्य कंपनी के ट्रेड मैकेनिक द्वारा स्पेशल टूल्स से किया जाता है। 1080