Ch-9
Questions

1) કસ્ટમરકેર પર ટૂંક નોંધ લખો.

જવાબ: કસ્ટમર કેર માટે ગ્રાહક સાથે સારા સંબંધો સ્થાપિત કરવાનો હેતુ કસ્ટમર કેરનો છે. આ કાર્ય કરવા માટે ડીલરે પોતાની જાતે ગ્રાહકના સ્થાને મૂકી રહીને તેઓના પ્રશ્નો કે મુશ્કેલીઓ ચોકસાઈ પૂર્વક સમજી લેવી જરૂરી છે. આવી સમજણ કેળવ્યા પછી સર્વિસીંગ કરનાર તરીકેની ધંધાકીય સલાહ અને ચોક્કસ પ્રકારની મદદ ગ્રાહકોને ડીલર આપી શકશે. વળી ગ્રાહકનાં સાથેના સારા સંબંધો શક્ય તેટલા ટૂંકા સમયમાં સ્થાપવા માટેની ડીલરની આવડત અને ક્ષમતા પણ અગત્યનાં ભાગ છે તેના માટે નીચેની પાંચ બાબતો પ્રત્યે યોગ્ય પૂર્તતા થવી જ જોઈએ

1) રીતભાત
2) વિશ્વાસપાત્રતા
3) સારા શ્રોતા બનવું
4) તમે સ્પષ્ટતા રાખો
5) ધંધાકીય જ્ઞાન

2) પ્રિ-ડિલિવરી ઇન્સ્પેક્શન પર ટૂંક નોંધ લખો.

જવાબ: વેચાણ કરવામાં આવે તે પહેલા પ્રિ-ડિલિવરી ઇન્સ્પેક્શન એક મહત્વનો ભાગ છે ઉત્પાદકે ડિસ્પેચ કર્યા પછી વાહન સૂર્ય, વરસાદ, ધૂળ અને વાયુ પ્રદૂષણ સંપર્કમાં આવે છે ડીલર પાસે આવે પછી વાહનની સંપૂર્ણ સફાઈ અને ચેકઅપ કરીને ગ્રાહકોને મુશ્કેલી રહિત વાહન આપવા માટેની ખાતરી કરી લેવી જરૂરી છે - પ્રિ-ડિલિવરી ઇન્સ્પેક્શન સારું કરીને વાહન આપવાથી તેના બેકગ્રાઉન્ડમાં નિયંત્રણમાં રહે છે વાહનની સારી છાપ પડે છે એટલે ગ્રાહક પર ખીજ કે ચીડ ચડતી નથી. પરિણામે વાહનની ગુણવત્તા

માટે ગ્રાહકોની સારી ફીડબેક મળી છે અને બ્રાંડની
અર્થનું નિયંત્રણ પણ થાય છે ગ્રાહકોની ફરિયાદોનું
પ્રમાણ પણ તેના થયેલા વપરાશના પ્રમાણમાં ઓછી
આવે છે

3> શો-રૂમ ડીલર પર ટૂંક નોંધ લખો.

જવાબ ગ્રાહકોનો વિશ્વાસ સંપાદન કરવા માટે વાહનોની
સતત સર્વિસીંગ કરવાની પ્રવૃત્તિ ડીલરે કરવાની
હોય છે દરેક સમર્થ ગ્રાહક પોતાના મોટર વાહનને
કાર્યક્ષમ અને આરામદાયક સ્થિતિમાં માણી શકે
તે માટે ડીલરે યોગ્ય સૂચન કરવાનાં હોય છે
ગ્રાહક જ્યારે વાહન વિશેની ફરિયાદ લઈને આવે
અથવા કોઈ સલાહ લેવા માટે આવે ત્યારે ડીલરે
કન્સલ્ટન્ટ અને એડવાઈઝરની ભૂમિકા અદા કરી
તેમની ફરિયાદોનું યોગ્ય નિરાકરણ કરવાનું હોય છે
અને તેઓને યોગ્ય સલાહ પુરી પાડવાની હોય છે
શો-રૂમ ડીલરે જુદા-જુદા મોડેલનાં વાહનોનો સ્ટોક
પણ પુરતા પ્રમાણમાં ખરીદી રાખવો જોઈએ.

4> હાયર પરચેઝ પર ટૂંક નોંધ લખો.

જવાબ હાયર પરચેઝ વિધિ માટેનો કાયદેસર દીવાળ
દસ્તાવેજ બનાવવામાં આવે તે પહેલાં આ રીતે વાહન
ખરીદનારે કેટલીક શરતોનું પાલન કરવું પડે છે.
વાહનની કુલ કિંમતના 15-25% જેટલી રકમ
ગ્રાહકે શરૂઆતમાં જ ભરપાઈ કરવાની હોય છે આ
કિંમત પેટે ગ્રાહક દ્વારા ભરવામાં આવતી શરૂઆતની
રકમને ડાઉન પેમેન્ટ કહે છે કોઈ મિલકત સ્થાયી
કે અસ્થાયી જેની કિંમત વાહન ખરીદીની કિંમત
જેટલી થતી હોય તેને ગીરો કરવી જોઈએ. બે સન્માન
નીય વ્યક્તિઓની ગેરન્ટર તરીકેની જામીનગીરી કરી

કરી આપવી જોઈએ. એક ગેરેન્ટર હોય તો ચાલ ચલાવી લેવાય છે. વાહનના સમાન માસિક હપ્તાની રકમ હપ્તાની સંખ્યા પાકતી તારીખોના ચેકોના સ્વરૂપમાં એડવાન્સમાં ભરપાઈ કરવાની રહે છે

5> જાહેરાતની વ્યાખ્યા આપો. અને વાહન વેચવા માટે જાહેરાત કરવા માટેના માધ્યમો જણાવો

જવાબ// વર્તમાનપત્રો, મેગેઝિનો, રેડિયો અને ટેલિવિઝન જેવાં સંદેશાવ્યવહારનાં માધ્યમો દ્વારા માર્કેટિંગને લગતી માહિતીઓ ગ્રાહકો સુધી પહોંચાડવાની કળાને એડવર્ટાઈઝિંગ એટલે કે જાહેરાત કહે છે

વાહન વેચવા માટે જાહેરાત કરવા માટેના માધ્યમો:-

a> પ્રેસ એડવર્ટાઈઝિંગનું માધ્યમ:-
- i> વર્તમાનપત્રો
- ii> મેગેઝિનો
- iii> ટ્રેડ જર્નલો

b> ડાયરેક્ટ પત્રવ્યવહારનું માધ્યમ:-
- i> સરક્યુલર
- ii> કેટલોગ
- iii> પ્રાઈઝ-લિસ્ટ
- iv> પર્સનલ લેટર
- v> બુકલેટ્સ
- vi> હાથપત્રિકા
- vii> પોસ્ટર અને ટેલિગ્રામ્સ
- viii> એસ. એમ. એસ

c> ઓડિયો-વિઝ્યુઅલ માધ્યમો
- i> રેડિયો
- ii> ટેલિવિઝન
- iii> સિનેમા-સ્લાઈડ્ઝ
- iv> મેળા અને પ્રદર્શનો
- v> સાઉન્ડ સ્પીકર દ્વારા જાહેરાત

d> આઉટડોર માધ્યમો
- i> પોસ્ટર્સ
- ii> બોર્ડ્ઝ
- iii> ઈલેક્ટ્રિક અને ઈલેક્ટ્રોનિક ડિસ્પ્લેઝ
- iv> બસ, ટ્રેન અને ટ્રામમાં જાહેરાત