

# Connecting with our Customers

## Customer Outreach

Utilizing a third party vendor to perform customer outreach, DVUSA is contacting customers using a burst of different communication methods including: email, SMS Text, and Phone Calls with 8 communications per customer per communication method. A post card will also be sent per customer. This will be repeated quarterly for unrepaired vehicles.

## Fuel Card Customer Incentive

For the oldest affected vehicle population (2007-2008 MY Sprinters – Priority Group 1 & 2), DVUSA is offering affected customers a fuel card incentive for each affected vehicle repaired. These affected customers will receive direct communication via postcard, SMS text, phone call, or email. Once the repair is fulfilled the customer will receive the fuel card incentive by mail.

## Partnering with Special Groups

DVUSA is partnering with special groups, such as Recreational Vehicle Industry Association (RVIA) and RV owner groups, to bring awareness to customers who may be affected by the TAKATA airbag recall. Using this segmentation technique DVUSA can reach a more specialized group of customers.

# Conectando con nuestros clientes

## **Contacto al cliente**

Utilizando un proveedor externo para llevar a cabo el contacto del cliente, DVUSA esta contactando clientes utilizando diferentes métodos que incluyen: correo electrónico, mensajes de texto SMS y llamadas telefónicas con 8 comunicaciones por cliente y método de comunicación. También se enviará una tarjeta postal por cliente. Esto se repetirá trimestralmente para vehículos no reparados.

## **Incentivo al cliente de tarjeta de combustible**

Para la población de vehículos afectados más antiguos (MY Sprinter 2007-2008 - Grupos de Prioridad 1 y 2), DVUSA esta ofreciendo a los clientes afectados un incentivo de tarjeta de combustible para cada vehículo afectado reparado. Estos clientes afectados recibirán comunicación directa a través de tarjetas postales, mensajes de texto, llamadas telefónicas o correos electrónicos. Una vez que se haya completado la reparación, el cliente recibirá el incentivo de la tarjeta de combustible por correo.

## **Asociación con grupos especiales**

Asociarse con grupos especiales, como la Asociación de la Industria de Vehículos Recreativos (RVIA) y grupos de propietarios de RV, para concienciar a los clientes que pueden verse afectados por la medida del airbag de TAKATA. Usando esta técnica de segmentación, DVUSA puede llegar a un grupo más especializado de clientes