

#####!
#####\$###%###&###'###(###)###*###+###,###-###.###/###0###1###2###3###4###5###
6###7###8###9###:###;###<###=###>###?
#####@###A###B###C###D###E###F###G###H###I###J###K###L###M###N###O###P###Q###R###S###
T###U###V###W###X###Y###Z###[###\
###pyyy
yyR#o#o#t#
#E#n#t#r#y#####yyyyyyyy###
#####λ#####F#####P{ÊÏfÍÏ#####@#####W#o#r#k#b#o#o#k#####
#####yyyy#####
###ø#####X#C#B#####yyyy
###yyyy#####i#####S#u#m#m#a#r#y#I#n#f#o#r#m
#a#t#i#o#n#####(###yyyy#####yyyy#####
#####ü#####pyyy#####pyyy#####
###pyyy

###pyyy
yy
yy
yy
yy
t#r#e#n#d#####w#0#w#0#w#0#w#0#####p#w#0#w#0#w#0#w#0#####p#w#0#w#0#w#0#w#0#y#####
#####p#y#####a#
o`o`h#<#+'`³`Ù###İ#####H#####P#####d##### |##### ###

###-##### , #####Å#####ä#####

###jschoonover#####McAfee, Corey#####Microsoft Macintosh
Excel###@#####½SR Í#@#####¼A" "Å#@###h·ÖfíÖ#####þý#####
##ÖÍÖ.##□□##+,ù@###ø###
#####P#####X#####h#####p#####x#####□#####□#####□###

##ThisWorkbook#####_#####=-#####ÚPđ-
8#####[@#####"#####·#####Ú#####1###È###ÿ#####`##A#r#i#a#l#1###È##
#ÿ#####`##A#r#i#a#l#1###È###ÿ#####`##A#r#i#a#l#1###È###ÿ#####`##A#r#i#a#l#
1###È###ÿ%#####`##A#r#i#a#l#1###È###

##A#r#i#a#l#1###È###\$######`##A#r#i#a#l#1###È###ÿ######`##A#r#i#a#l#1#
##`###Q######`##T#a#h#o#m#a#1###
`###Q#%#####`##T#a#h#o#m#a#1###Û#####`##C#a#l#i#b#r#i#1###h###8#%#####`##C
#a#m#b#r#i#a#l###È###ÿ######`##V#e#r#d#a#n#a#1###ð###ÿ#%#####`##A#r#i#a#l#1###È#
#####`##A#r#i#a#l#1###
`#####`##A#r#i#a#l#1###Û#####`##A#r#i#a#l#1###È#####`##A#r#i#a
#l#1###`###ÿ######`##V#e#r#d#a#n#a#1###È###ÿ#%#####`##S#W#I#S#S#1###È###ÿ######
#`##A#r#i#a#l#1###Û#####C#a#l#i#b#r#i#1###Û###

######C#a#l#i#b#r#i#1###Û#####C#a#l#i#b#r#i#1###Û###4#%#####C#a#
l#i#b#r#i#1###Û###

%#####C#a#l#i#b#r#i#1###Û#####C#a#l#i#b#r#i#1###Û#####C#a#
l#i#b#r#i#1###,###8#%#####C#a#l#i#b#r#i#1#####8#%#####C#a#l#i#b#r#i#1###Û
###8#%#####C#a#l#i#b#r#i#1###Û###>######C#a#l#i#b#r#i#1###Û###4#%#####
C#a#l#i#b#r#i#1###Û###<######C#a#l#i#b#r#i#1###Û###?
%#####C#a#l#i#b#r#i#1###h###8#%#####C#a#m#b#r#i#a#1###Û#####C#a#
l#i#b#r#i#1###Û###

######C#a#l#i#b#r#i#####"\$"#,##0_);\\("\$"#,##0\\)##!#####"\$"#,##0_);[Red]\
("\$"#,##0\\)##"#####"\$"#,##0.00_);\\("\$"#,##0.00\\)##'###'###"\$"#,##0.00_);[Red]\
("\$"#,##0.00\\)##7*#2##_("\$"* #,##0_);_("\$"* \\(#,##0\\);_("\$"*
"-")_);_(@_)##.#)###_(* #,##0_);_(* \\(#,##0\\);_(* "-")_);_(@_)##?#,#:##_("\$"*
#,##0.00_);_("\$"* \\(#,##0.00\\);_("\$"* "-"?_);_(@_)##6#+#1##_(* #,##0.00_);_(* \
(#,##0.00\\);_(* "-"?_);_(@_)## #0####0.0%##<¥#7##_("\$"* #,##0.0_);_("\$"* \
(#,##0.0\\);_("\$"* "-"?_);_(@_)##!#####0.00_);[Red]\\(0.00\\)####S####0.00_);\
(0.00\\)####`# ##0_);\\(0\\)##\$#@#####[\$-409]dddd\\,\\ mmmm\\ dd\\,\\ yyy#####^a#
##0.0_);\\(0.0\\)####<#####"\$"#,##0.00####~####"Yes";"Yes";"No"####-
####"True";"True";"False"####@#####"On";"On";"Off"##]#_#,##[#\$#- -#2#]#\\#
###,#####0#.#0#0#_#)#;#[#R#e#d#]#\\#(#[#\$#- -#2#]#\\# ###,#####0#.#0#0#\\#)###
#°####"\$"#,##0à#####ðÿ #####À à#####ðÿ ##ð#####À à#####ðÿ
##ð#####À à#####ðÿ ##ð#####À à#####ðÿ ##ð#####À à#####ðÿ ##
`##### à#####ðÿ ##`#####^ à#####ðÿ ##`#####@ à#####ðÿ ##`#####
à#####ðÿ ##`#####~ à#####ðÿ ##`#####~ à#####ðÿ ##`#####
##`#####
`#####³ à#####ðÿ ##`#####
à#####ðÿ ##`#####± à#####ðÿ ##`#####´ à#####ðÿ
##`#####¼ à#####ðÿ ##`#####
`#####± à#####ðÿ ##`#####µ à#####ðÿ ##`#####
à#####ðÿ ##0##0#0###0 à#####ðÿ ##0Γfζζζ###· à#####+ðÿ ##0#####À à#####)ðÿ
##0#####À à#####,ðÿ ##0#####À à#####*ðÿ ##0#####À à#####,ðÿ
##0#####À à#####ðÿ ##ð#####À à#####ðÿ###ð#####À à#####ðÿ ##
`#####^ à#####ðÿ ##ðP#####À à#####ðÿ ##ðP#####À à#####ðÿ ##ð# #####À
à#####ðÿ ##ð#####À à#####ðÿ###ð#####À à### ##ðÿ ##0##0#0###~ à###!###ðÿ
##ð#`#####À à###"###ðÿ ##`#####< à#####ðÿ #####À à#####ðÿ #####À
à#####ðÿ #####À à#####ðÿ ##0#####
#ðÿ ##0#####À à##### #ðÿ ##0#####À à##### #ðÿ ##0#####À à###\$###ðÿ
##ð#####À à###%###ðÿ ##ð#a##>###À à###&###ðÿ ##ð#####À à#####
##(#####À à###

###1# #####À à#####ñ# ##@##ç#ç#### à#####ñ#"##P##ç#ç####
à#####ñ#*##P##ç#ç#### à#####ñ#"##T##ç#ç#### à#####ñ#"##P##ç#ç#### à#####
#####À à#####1### #i##### à#####1#####ü##### à#####1### #ü##@ @
à##### #ü##### à#####1### #ü##### à#####1### #i#####
à#####1###"##ü##### à#####1### #ü##@ @ ##À à#####1###&##ü#####
à#####1#####ü ## @#### à#####1#####ü `# # ## à#####1###"##ü##@#####
à#####1###&##ü ## ##### à#####1#####!##ü!#@ ##### à#####1### #i##@##### à#####1###
#i ## ##### à##### #ü!#@ ##### à#####1### #ü##@#####
à#####1#####ü##@##### à##### #ü ## ##### à#####1#####ü!#@ #####
à#####1#####ü##@##### à##### #ü!#@ ##### à#####1### #ü ## #####
à#####1#####ü##@##### à#####1###"##ü ## ##### à##### #ü##@##### à#####
##h##### à##### #H##### à##### #h#####
à#####1#####Ü##### à#####1### #i##### à#####1### #i##### à#####1###
#i##### à#####ñ#*##T##ç#ç####À à#####ñ#*##P##ç#ç####À à#####
#ñ#*##T##ç#ç####" à#####
#ñ#"##T##ç#ç#### à#####ñ# #####À à#####ñ# ##@##### à##### #ü###
#####À à##### #ü##@ #####À à#####1#####ü##@##### à#####1#####ü##@##
à#####!##ü### #####À à#####!##ü##@ #####À à#####!##ü##@#####À
à#####1#####ü##### à##### #ü##@#####À à##### #ü#####À à#####
#ü ## #####À à##### #ü# @## ##À à##### #ü# ## ##À à##### #ü #
##À à##### #ü### # ##À à##### #ü##@ # ##À à##### #ü### @ ##À
à##### #ü#####À à##### #ü### @###À à##### #ü##@ @###À à#####
#ü### # ##À à#####1#####ü##@###À à#####1#####ü#####@###À
à#####1#####ü##@ @ ##À à#####1#####ü##### ##À à#####1#####ü##@##
à#####1#####ü#####@ ##À à#####1#####ü### @ ##À à#####1#####ü##@ @ ##À
à#####1#####ü#####À à#####1### #ü##@##### à#####1### #ü#####
à#####*##x##@##@##3 à##### # ##@###à à##### # ## @###à à#####
##@ @ ##À à##### #####À à##### ## ## ##À à##### ## ##@ @
##À à##### ## ##### ##À à##### ## ## # ##À à#####1#####ü##@#####
à#####1#####ü#####@##### à#####1#####ü#`@ @#### à#####1#####ü#`@ @####
à#####1#####ü### @ ### à#####1#####ü### ##### à#####!##ü##@##
##À à#####!##ü##@##@ ##À à#####!
##ü###@ ##À |###|#####S##'¥#}#-#}#####
#####0#0#_#)#####}#-#}#####0#0#_#)#####}#-#}
#}#####0#0#_#)#####}#-#}#####0#0#_#)#####}#-#}#####
#####0#0#_#)#####}#A#}#####
#####0#0#_#)#####eF####[\$\$#- -#}#A#}#####
#####0#0#_#)#####eF ###[\$\$#- -#}#-#}#####
#####0#0#_#)#####}#A#}#####
#####0#0#_#)#####ÏL####[\$\$#- -#}#-#}#####
#####0#0#_#)#####}#-#}#####
#####0#0#_#)#####}#A#}#####
#####0#0#_#)#####ÏL####[\$\$#- -#}#-#}#####
#####0#0#_#)#####}#-#}#####
#####0#0#_#)#####}#A#}#####
#####0#0#_#)#####23####[\$\$#- -#}#-#}#####
#####0#0#_#)#####}#-#}#####
#####0#0#_#)#####}#A#}#####
#####0#0#_#)#####23####[\$\$#- -#}#-#}#####!#####
#####0#0#_#)#####}#-#}#####"#####0#0#_#)#####}#-#}
#}#####0#0#_#)#####}#-#}#####\$#####
#####0#0#_#)#####}#-#}#####%#####
#####0#0#_#)#####}#A#}#####&#####
#####0#0#_#)#####[\$\$#- -#}#A#}#####'#####
#####0#0#_#)##### ##[\$\$#- -#}#-#}
#}#####(#####ÿÇÏÿ_#)#####}#}#####)#####
#####ú}#ÿ#ÿÇÏÿ_#)#####000ÿ[\$\$#- -#####000ÿ####0#.# #####000ÿ
#####000ÿ#####}#0#}#####*#####ÿÇÏÿ_#)#####¥¥
¥ÿ[\$\$#- -#####??ÿ####0#.######??ÿ #####??ÿ#####
#####??ÿ#####}#-#}#####0#####

#####000ÿ#ÿÇÎÿ_#)#####}#A#}#####2#####
#####a#ÿ#ÿÇÎÿ_#)#####ÆiÎÿ[#\$#- -#}###}#####3#####}#-
#}#####4#####ÿ?
####_#)#####}###}#####5#####}###}#####6#####}#0#}#####
#####8#####??vÿ?####_#)#####ÿİ0ÿ[#\$#- -
#####000ÿ####0#.#####000ÿ #####000ÿ#####
#####000ÿ#####}#A#}#####9#####Û}#ÿ?
####_#)#####ÿ0#ÿ[#\$#- -#}#A#}#####:#####e#ÿ?
####_#)#####ÿë0ÿ[#\$#- -#}#x#}#####>#####ÿÿİÿ?
####_#)#####^{2 2 2}ÿ#ÿë0ÿ[#\$#####^{2 2 2}ÿ#000ÿ### #####^{2 2 2}ÿ#000ÿ
#####^{2 2 2}ÿ#000ÿ###}#}#####?#####??ÿ?####_#)#####???
ÿ[#\$#####??ÿ### ##### ???ÿ

#####??ÿ#####}###}#####C#####}#-#}#####D#####
#####?####_#)#####}#-#}#####E#####ÿ##ÿ?
####_#)#####}#}#}#####H#####??ÿ?####_#)#####???
ÿ[#\$#####??ÿ### ##### ???ÿ

#####??ÿ#####}#}#}#####I#####??ÿ?####_#)#####???
ÿ[#\$#####??ÿ### ##### ???ÿ

#####??ÿ#####}#}#}#####J#####??ÿ?####_#)#####???
ÿ[#\$#####??ÿ### ##### ???ÿ

#####??ÿ#####}#}#}#####K#####??ÿ?####_#)#####???
ÿ[#\$#####??ÿ### ##### ???ÿ

#####??ÿ#####}#}#}#####L#####??ÿ?####_#)#####???
ÿ[#\$#####??ÿ### ##### ???ÿ

#####??ÿ#####}#}#}#####p#####??ÿ?####_#)#####???
ÿ[#\$#####??ÿ### ##### ???ÿ

#####??ÿ#####}#}#}#####q#####??ÿ?####_#)#####???
ÿ[#\$#####??ÿ### ##### ???ÿ

#####??ÿ#####}#0#}#####r#####??ÿ?
####_#)#####ÿÿ#ÿ[#\$#####??ÿ### #####??ÿ
#####??ÿ#####
#####??ÿ#####}#}#}#####s#####??ÿ?####_#)#####???
ÿ[#\$#####??ÿ### ##### ???ÿ

#####??ÿ#####0#####20% - Accent10#A#0#####ÿ#2#0#%# #-#
#A#c#c#e#n#t#1#####

#####ÿ%####□#####20% - Accent2□#A#□#####"ÿ#2#0#%# #-#
#A#c#c#e#n#t#2#####

#####ÿ%####□#####20% - Accent3□#A#□#####&ÿ#2#0#%# #-#
#A#c#c#e#n#t#3#####

#####y#####20% - Accent4#A#####*y#2#0#%# #-#
#A#c#c#e#n#t#4#####

#####ÿ%####□#####20% - Accent5□#M#□#####.ÿ#2#0#%# #-#
#A#c#c#e#n#t#5#####

###eFÚiôý##

#####ÿ%####□#####20% - Accent6□#M#□#####2ÿ#2#0#%# #-#
#A#c#c#e#n#t#6#####

efýèÿ##

#####ÿ%####□#####40% - Accent1□#A#□#####ÿ#4#0#%# #-#
#A#c#c#e#n#t#1#####

#####ÿ%####□#####40% - Accent2□#M#□#####ÿ#4#0#%# #-#
#A#c#c#e#n#t#2#####

###læ, ·y##

#####ÿ%####□#####40% - Accent3□#A#□#####'ÿ#4#0#%# #-#
#A#c#c#e#n#t#3#####

#####ÿ%####□#####40% - Accent4□#A#□#####+ÿ#4#0#%# #-#
#A#c#c#e#n#t#4#####

#####ÿ%####□#####40% - Accent5□#M#□#####/ÿ#4#0#%# #-#
#A#c#c#e#n#t#5#####

###İL·pèy##

#####y%####□#####40% - Accent6□#A#□#####3y#4#0#%# #-#
#A#c#c#e#n#t#6#####

#####ÿ%####□#####60% - Accent1□#A#□##### ÿ#6#0#%# #-#
#A#c#c#e#n#t#1#####

#####ÿÿÿ%#####60% - Accent2#M######\$ÿ#6#0#%# #-#
#A#c#c#e#n#t#2#####

###23Ú□□ÿ##

#####ÿÿÿÿ%#####60% - Accent3#A######(ÿ#6#0#%# #-#
#A#c#c#e#n#t#3#####

#####ÿÿÿÿ%#####60% - Accent4#A######ÿ#6#0#%# #-#
#A#c#c#e#n#t#4#####

#####ÿÿÿÿ%#####□### ###60% - Accent5□#M#□#####0ÿ#6#0#%# #-#
#A#c#c#e#n#t#5#####

###23□ÍÛ##

#####ÿÿÿÿ%#####!###60% - Accent6#A######4ÿ#6#0#%# #-#
#A#c#c#e#n#t#6#####

#####ÿÿÿÿ%#####□#

#"####Accent1□#5#□#####ÿ##A#c#c#e#n#t#1#####

#####ÿÿÿÿ%#####□#

#####Accent2□#5#□#####!y##A#c#c#e#n#t#2#####

#####ÿÿÿÿ%#####□#

#\$###Accent3□#5#□#####%ÿ##A#c#c#e#n#t#3#####

#####ÿÿÿÿ%#####□#

#%###Accent4#5######)ÿ##A#c#c#e#n#t#4#####

#####ÿÿÿÿ%#####□#

#&####Accent5□#A#□#####-ÿ##A#c#c#e#n#t#5#####

#####K-Æÿ##

#####ÿÿÿÿ%#####□#

#'####Accent6□#A#□#####1y##A#c#c#e#n#t#6#####

##-oFy##

#####ÿÿÿ%#####(#####Bad#-#####ÿ##B#a#d#####

##ÿ##ÿÇîÿ
%####□###)####Calculation□#u#□#####ÿ##C#a#l#c#u#l#a#t#i#o#n#####

##ÿ##ú}#ÿ%#####ÿ##□□□ÿ#####ÿ##□□□ÿ#####ÿ##□□□ÿ## ####ÿ##□□□ÿ##□###*#
##Check Cell□#□#□#####ÿ
#C#h#e#c#k# #C#e#l#l#####

##y##~~xy~~y##

#####ÿÿÿÿ%#####ÿ##??ÿ#####ÿ##??ÿ#####ÿ##??ÿ## #####ÿ##??ÿ##+##ÿ##
######ÿ##C#o#m#m#a######,##ÿ##(#####ÿ #C#o#m#m#a#
#[#0#]#####-
#ÿ##&######ÿ##C#u#r#r#e#n#c#y#####.##ÿ##.#####ÿ

#C#u#r#r#e#n#c#y# #[#0#]#####/#
##Currency 2#*######ÿÿ
#C#u#r#r#e#n#c#y# #2#####0####Explanatory
Text#G######5ÿ##E#x#p#l#a#n#a#t#o#r#y# #T#e#x#t#####

##ÿ##□□ÿ%####□###1□ ÿ□#:##□##### ÿ##F#o#l#l#o#w#e#d#
#H#y#p#e#r#l#i#n#k#####□# #2####Good□#;#□#####ÿ##G#o#o#d#####

##y##Eiŷ##

##ÿ###a#ÿ%####□###3# ##Heading 1□#(#######ÿ #H#e#a#d#i#n#g#
#1#####□###4# ##Heading 2□#;#□#####ÿ #H#e#a#d#i#n#g# #2#####
%#####ÿ?§¿pÿ##□###5# ##Heading 3□#(#######ÿ #H#e#a#d#i#n#g#
#3#####□###6# ##Heading 4□#(#######ÿ #H#e#a#d#i#n#g#
#4#####□###7□#ÿ□#(#######ÿ #H#y#p#e#r#l#i#n#k#####□#
#8####Input□#u#□#####ÿ##I#n#p#u#t#####

##ÿ##ÿÏÿ##

##ÿ##??\vÿ%#####ÿ##□□□ÿ#####ÿ##□□□ÿ#####ÿ##□□□ÿ##
#####ÿ##□□□ÿ##□###9####Linked Cell□#K#□#####ÿ##L#i#n#k#e#d#
#C#e#l#l#####

##ÿ##ú}#ÿ%#####ÿ##ÿ□#ÿ##□#

#####Neutral#A#####y#Neutral#####

##ÿ##ÿë□ÿ##

##ÿ##e#ÿ%#####"#####ÿ##N#o#r#m#a#l#####;####Normal 2#
#<####Normal 3##=####Normal 4#&######ÿÿ##N#o#r#m#a#l# #4#####
#>####Note#b#####
ÿ##N#o#t#e#####

##ÿ##??ÿ%#####ÿ##??ÿ#####ÿ##??ÿ#####ÿ##??ÿ## ####ÿ##??
ÿ##_###@_#ÿ_#\$_#####ÿ##P#e#r#c#e#n#t#####_###A# ##Percent 2_###B#
 ##Percent 3_#(#_#####ÿÿ #P#e#r#c#e#n#t# #3#####_#
#C####Title_# #_#####ÿ##T#i#t#l#e#####_#
#D####Total_#1#_#####ÿ##T#o#t#a#l#####

#####y#####E#

##Warning Text□#?#□#####ÿ

#W#a#r#n#i#n#g# #T#e#x#t#####

#####-###ü#A/###/#####DEALERSHIP NAME###First time fill rate###Totals###First
Time Fill Rate###DATE ### OF R0'S###R0's Filled 1st Time###R0's Filled Same
Day###R0's Not Filled Same Day###Actual 1st Time Fill Rate %
##Dealership

##Student Name

##Academy Week###Current Situation###Overall Objective:###Proposed
Timeline###Action Plan

##Requirements###1.###2.###3.###4.###5.###Projected Date of Completion:###Sponsor
Signature: 3##Evaluation of Results: Include measured results. ###(±
Metrics)d##PLEASE BE ADVISED THIS ASSIGNMENT BY IT'S SELF IS WORTH 100 POINTS.TAKE
YOUR TIME AND GET IT CORRECT### Class & Student Number###Departmental
Action Plan###MHC Kenworth Cedar Rapids

##Corey McAfee

##MHC KW Cedar

##Parts Week 2###042/#14Y##Our counter staff performance on the phones is not acceptable. Through many mystery shop calls we have determined several key areas needing improvement and training.##To ensure all customers that call in are greeted in a professional manner, phone call is answered under 3 rings with no hold times over 2 minutes. On the call we need to be providing various solutions, OEM vs. Aftermarket, as well as creative delivery and payment options. We want to ask for the sale everytime as well as follow up to see what other needs we they may have.##Weekly training Jan-Feb with mystery shops. In March we will do a set of three mystery calls to each employee and grade them to see if they have met the standard or if ongoing training we be assigned.###1) Establish the standard for a quality call, provide templates and guidelines, begin role play training with manager and performing truck salesmen, conduct mystery shops weekly and listen to as a group in our weekly parts staff meetings. Hold team accountable to continuous improvement.á##Meeting with Dealer:

Action Proposed: Set new standard for quality phone sales call process, introduce training plan, train and mystery shop, gauge performance increase, continue to train until desired results are attained.##Describe checkpoints that have been established to measure progress:

Daily / Weekly / Bi-weekly / Monthly /

Date(s) for review: Weekly from Jan-Feb, then final test in March##Estimated cost for implementation: Our only real cost is going to be the time spent with employees, we have some great templates and processes from other branches in our dealer group that have been successful to implement
##03/15/2020:##Meeting with stakeholder(s) (dealership personnel): Accountability will be on our Parts Manager with my oversight.

Describe what is in place to support desired goal:

We will have training materials, recorded calls for review, and the help of 2 experienced peers in the sales department that excel on the phones.

3##Accountability: Monitoring progress:

Who: Craig Parts Manager

What: Recorded call performance review

By When: weekly training until we do our 3 call test in March

How: Mystery shop###GÓ##Impact Areas: Areas to measure are call hold times and ringback occurrences. We should see an increase in line items per counter ticket if we are asking for additional sales. We are logging every inbound sales opportunity to determine a closing ratio to benchmark moving forward. Once we have this baseline we can start to monitor sales growth by average sale per counter ticket. On the CSI side we will continue to monitor our google/yelp ratings for feedback.

ý#2###p=##

###i>##□###

?##8###`?

##□###□@##·###;E##İ###c###c#####ò#ö###ö#####□###□#####

#Bâ##□###□#####□###□#####

#####g2Í#Ù#####L#####Ù### M##□V##MY###\

##Ý^##¥a##md##5g##ýi##Å1##□o##Ur###u##âw##z##%}#####

###d#####ü@ñòMbP?_#####*#####+#####□#####□#####
%#####ÿ#□###Á#####□#####□#####&#####è? '#####è?(#####δ?)#####δ?
i#"###d#####X###333333ó?333333ó?
##□#&#□#####<3#####U#####}#

#####0#u#####}#

#####m

t####}#

#####m
t#####}#

#####{#t#####}#

#0#t#####}#

#, #0#u#####}#

-###Û#t#####Û##### - #####
#ÿ#####□#u#####
#ÿ#####
#Â#####
#, #####
#####@#####
#;#####@#####
#;#####@#####
#;#####@#####
#;#####@##### ###
#;#####@#####

#;#####@#####
#;#####@#####

#####u#u#u# #ý#
#####H#####H#ý#
#####H# ###ý#
#####I#####H#H#u#u#u# #ý#
#####J#####ý#
#####J#####ý#
#####J#####ý#
#####J#####ý#
#####J#####ý#
#####J# #####

#####u#u#u# #1/2#\$#####p#□gå@J### (@q#####@q#####@q###đ?#####r#«aaaaaú?
#####p#####¼#####L##ýÀL##úÀ#¼#

#####u#u#u# #1/2#\$#####p# gå@J###"@q#####@q#####@q#####r#9□ã8□ãè?
#####ÿ#####¼#

#####u#u#u# #1/2#\$#####p#Àgå@J### @q#####@q#####@q#####r#####è?
#####ÿ#####¼#

#####u#u#u# #1/2#\$#####p#àgå@J###*@q###"@q#####@q###đ?#####r#vb'vb'æ?##
##ÿ#####¼#

#####u#u#u# #1/2#\$# ###p##hå@J### @q#####@q###đ?q##### ###r#####i?##
##ÿ#####%#

###u#u#u# #%###
###p#J#q#q#q#####
###r#####q#ÿÿ#####ÿ#####%#

#

###u#u#u# #3#####p#J#q#q#q#####r#####q#ÿÿ##

##ÿ#####%#

#####U#U#U# #3#####

###p#J#q#q#q#####

###r#####q#ÿÿ####ÿ#####%#

#

###u#u#u# #%#####p#J#q#q#q#####r#####q#ÿÿ#####ÿ#####%#

###u#u#u# #%#####p#J#q#q#q#####r#####q#ÿÿ#####ÿ#####%#

#####u#u#u# #%#####p#J#q#q#q#####r#####q#ÿÿ#####ÿ#####%#

#####u#u#u# #%#####p#J#q#q#q#####r#####q#ÿÿ#####ÿ#####%#

#####u#u#u# #%#####p#J#q#q#q#####r#####q#ÿÿ#####ÿ#####%#

#####U#U#U# #%#####K#J#L#L#L#####s#####L#ÿÿ#####ÿ#####%#

#####U#U#U# #%#####K#J#L#L#L#####s#####L#ÿÿ#####ÿ#####%#

#####u#u#u# #ý#
#####K#####J#####I@#####ÿ#%#####à#à##B#####L#####A@#####ÿ#
%#####à#à##B#####L#####, @#####ÿ#%#####à#à##B#####L#####@#####ÿ#
%#####à#à##B#####s#Ãõ(\□Ââ?### #ÿ#####³4#

#####ã#####d#####à#####d#####à#####d#####à#####d#####à#####d#####à#####d#####à#####d#####
##ç#####d#####à#####è#####d#####à#####é#####d#####à#####ê#####d#####à#####ë#####d#####à#####
#####d#####à#####î#####d#####à#####í#####d#####à#####ï#####d#####à#####î#####d#####à#####
##d#####à#####ð#####d#####à#####ñ#####d#####à#####ò#####d#####à#####ó#####d#####à#####
#####d#####à#####ð#####d#####à#####ð#####d#####à#####ð#####d#####à#####ð#####d#####à#####
##à#####d#####à#####ù#####d#####à#####ú#####d#####à#####û#####d#####à#####ü#####d#####à#####
#u#####ü#####d#####à#####ý#####d#####à#####þ#####d#####à#####ÿ#####d#####à#####
x#D#□###l#####d#####à#####d#####à#####d#####à#####d#####à#####d#####à#####d#####à#####
#####d#####à#####d#####à#####d#####à#####d#####à#####d#####à#####d#####à#####
##à#####d#####à#####d#####à#####d#####à#####d#####à#####d#####à#####d#####à#####
#u#####d#####à#####d#####à#####d#####à#####d#####à#####d#####à#####d#####à#####
#####d#####à#####d#####à#####d#####à#####d#####à#####d#####à#####d#####à#####

##Ú#####d#####à#u#####Ů#####d#####à#u#x#<#0#####
#####i#P####δH#####δ#####□#####δ0#####δ(#####
 δ#####
δ#####>###¶#####@#####□###□#####
###Ů#g###g#####ÿÿÿ#D##
#####g2Í#Ů#####_###A□###□##y□###□#####

###d#####ü@ñòMbP?_#####*#####+#####□#####□#####
%#####ÿ#□###Á#####□#####□#####&#####fæ? '###fæ?(#####è?)#####è?
i#"###d#####X###333333ó?333333ó?
##□#&#□#####<3#####U#####}#

#####h#####}#

#####0#M#####}#

#####0#M#####}#

#####ŪM#####}#

#####0#M#####}#

#I#M#####}#

#

#0#M#####}#

###0#F#####}#

#####\$#h#####}#

'#0#h#####_#####0#####0#####0#h
#####0#,#####0#;#####
#####0#à#####@#####0#à#####@#####0#à#####@#####0#à#####@#####
#####0#à#####@#####0#à#####@##### ###0#à#####@#####
###0#à#####@#####0#à#####@#####

#&###□#□#□###ý#
#&###R#####%###&###N#S#S#S#S#S#]#m#h#h#h###%#(#'###\
#R#R#R#R#R#R#T#T#T#T#T#g#m#h#h#h###ý#
#(###_#####%###(###R#R#R#R#R###ý#
#(###R#####%###(###R#R#R#R#R#e#m#h#h#h###ý#
#)###~#.###%###)###□#□#□#□#□#□#□#□#□#□#□#□#ý#
#)###m#-###%#

ð#####(###
##Ó##ðN###D#ô######¿###
#X#####ÿÿá#ÿÿá#ô###¿#####Ã#ô#####ô###?#####¿#####ð#####)###F###
#ð###]#4#####@#####Ó+ÃóÚ5¼C!.#ô#ó#####ì#####
ð###¶#####<##Bavis, Christopher:
This will indicate that you have the attention of the dealer. Set this up in
advance prior to having employees in the stakeholders meeting<#####
######ì#####ð###ç

đ#####(###
##Ó##đN###□## ô#□#####□#####¿###
#X#####□#ÿÿá#□#ÿÿá#□#ô###¿#####Ã#ô#####ô###?#####¿#####đ#####¥#####
###X#####đ#####]#4#####@#####NÍm±T#L!¥ÿÔL, ÷Ì#□#####ì#####
đ#####¶#####c#####<#d##Bavis, Christopher:
Do not pick a "HUGH" problem. Pick one that you have a good chance of
resolving<#####
#□##### #+#####c##□□#####ì#□#####đ□####ç

ð#####(###
##Ó##ðN###□#(ô#□#####□#####¿###
#X#####□#ÿÿá#□#ÿÿá#□#ô###¿#####Ã#ô#####ô###?#####¿#####ð#####À#####ð#
 #À#####ð#####]#4#####@#####Utò□ì±ÇE¼D□□Å` [###□#####ì#####
ð#####¶#####|#####<#ù##B#a#v#i#s#,# #C#h#r#i#s#t#o#p#h#e#r#:#
#T#h#i#s# #i#s# #t#h#e# #t#o#u#g#h# #p#a#r#t# #s#o#m#e#t#i#m#e#s#.#
#S#o#m#e#t#i#m#e#s# #i#t## s# #t#h#e# #e#a#s#i#e#s#t#.# #F#i#g#u#r#e# #o#u#t#
#w#h#e#r#e# #y#o#u# #w#a#n#t# #t#o# #g#o# #w#i#t#h# #t#h#i#s#.#<#####
#□##### #©###|##□#####ì#□#####ð###ç

ð#####(###
##Ã##ðH###P ô######¿#####X#####ð#ÿÿá#ð#ÿÿá#ð#ô###¿#####Ã#ô#####ô###?
#####¿#####ð#####à#####D###X#####ð#####]#4#####@#####
###Dpð3ðÃæH;væÃ@ðaâ##¿#####ì#####ð#####¶#####a#####<#b##Bavis,
Christopher:
Establish a time when all parties believe the proposal/ issue can be resolved<#####
#ù###a##ð#####ì######ð###ç

đ#####(###
##Ã##đH###□#` ô#□#####¿#####X#####□#ÿÿá#□#ÿÿá#□#ô###¿#####Ã#ô#####ô###?
#####¿#####đ#####±##### #ö###X#####đ#####]4#####@#####ß?
^#□ß#G¼~□

ã#*ì##¿#####ì#####ð####¶#####.#####<#/#Bavis, Christopher:
Need to be realistic here.<#####
#□##### #²###.##□ĐÉ!##### Bavis, Christopherb#####Bavis,
Christopherb#####Bavis, Christopherb#####Bavis,
Christopherb#####Bavis, Christopherb####&#####Bavis,
Christopherb>###¶#####@#####is##□###□#####js #####0#####0#0###â#
°#####

#####

#####

#

#)##### # #####

#####

#!###

###\$###

#&#&#####

#####

#####

#####

#####

#i#####7###°#

####Sheet9g###g#####ÿÿÿÿ#D##È###È#####@#####

#####