

CHANGES TO SHELL BULK OIL ORDERING PROCESS

1. Bulk orders manual ordering process: Bulk orders are to be placed via email (simpler to track). A new Shell key account Customer Service team is in place for GM dealers and the new contact details can be found below. When orders are placed via email, Shell account numbers are to be used. P.O. numbers are generated from Benson Auto Parts and will be entered into Shell's system and the GM invoice will reference the P.O. number provided in the email. A confirmation email will be sent from Shell as a response to all orders placed.

Bulk orders – VMI Process (Vendor Managed Inventory): Shell will manage the bulk inventory. No manual order required. A new list has been approved by both Mark and Josee and only those on the list will receive VMI orders. The P.O. # used will be the last 6 digits of the Shell account number of the ship to location. Going forward, any new account that would like to be placed on VMI will first need to be approved by either Mark or Josee.

2. New Account Set up & Sales Support: New account set up will come from the store manager. The store manager will send their request to the following e-mail address: **SLUBE-Sales-Support-PQS-ca@shell.com**. Once the new account is set up, an email will be sent to the sender confirming that the account has been set up and the new Shell account number will be provided. Orders cannot be processed unless a valid account number is in place.
3. Ordering Bulk Oil: All bulk oil orders can be placed via Shell Lubricants Customer Care Department. The current Customer Care focals for your reference are Oscar Phillips and Junior Sawala.

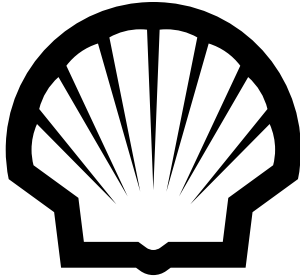
Tel number: 1-855-691-2590

Fax number: 1-855-691-4368

Email: **customercare-ca@shell.com**

This new e-mail address should be used for all Customer Service related inquiries or orders, for all GM dealers.

STAFF INITIALS / INITIALES DU PERSONNEL



CHANGEMENTS AU PROCESSUS DE COMMANDE DE L'HUILE EN VRAC SHELL

1. Processus de commande manuel pour l'huile en vrac: Les commandes d'huile en vrac doivent être placées par courriel (plus simple à suivre). Une nouvelle équipe de service à la clientèle des grands comptes Shell est en place pour les concessionnaires GM et les nouvelles coordonnées se trouvent ci-bas. Lorsque les commandes sont placées par courriel, vous devez utiliser les numéros de compte Shell. Les numéros de bons de commandes (P.O. #) sont générés par Benson Pièces d'Auto et seront entrés dans le système de Shell et la facture de GM fera référence au numéro du bon de commande indiqué dans le courriel. Un courriel de confirmation sera envoyé par Shell à titre de réponse à toutes les commandes placées.
2. Commande en vrac – Processus VMI (Inventaire géré par fournisseur): Shell s'occupe de gérer l'inventaire en vrac. Aucune commande manuelle requise. Une nouvelle liste a été approuvée par Mark et Josée et seulement ceux sur la liste recevront les commandes VMI. Le numéro de P.O. utilisé sera les 6 derniers chiffres du numéro de compte Shell de la succursale où l'huile sera livrée. Dorénavant, tout nouveau compte qui souhaite figurer sur la liste VMI devra d'abord être approuvé par Mark ou Josée.
3. Nouveau compte & Support des ventes: La demande pour un nouveau compte viendra du gérant du magasin, qui enverra celle-ci à l'adresse courriel suivante: **SLUBE-Sales-Support-PQS-ca@shell.com**. Une fois que le nouveau sera ouvert, un courriel sera envoyé à l'expéditeur confirmant les détails du nouveau compte, incluant le # du compte. Les commandes ne peuvent être traitées jusqu'à ce que le nouveau compte est créé.
4. Pour commander de l'huile en vrac: Toutes les commandes d'huile en vrac peuvent être placées avec le représentant de service à la clientèle Shell. Présentement, nos représentants sont Oscar Phillips et Junior Sawala.

Numéro de tél: 1-855-691-2590

Numéro de fax: 1-855-691-4368

Courriel: customer-care-ca@shell.com

Cette nouvelle adresse de messagerie devrait être utilisée pour toutes les demandes de renseignements ou commandes reliées au service à la clientèle, pour tous les concessionnaires GM.

STAFF INITIALS / INITIALES DU PERSONNEL