Asian paints Training Film for Sales Associate
Concept # 1

Scene # 1

Location : Living Room or Drawing room

Time : Day

Cast : **1**. **Mr. Verma** (A middle aged man)

2. Mrs.Verma (A middle aged lady)

3. **Amit** (Asian paints Sales Associate who is in his late twenties or early thirties)

Scene Description – Mr. & Mrs. Verma reside in a bungalow. They have fixed the marriage of their only son who lives in London and want their home painted for the

same. For this purpose they gave a call at Asian paints help line and now Amit, representative of Asian Paints, has come to their home. The three of them are talking while sitting on a sofa and facing each other)

Video	Audio
Shot 1 : Wide Shot of living room that includes Mr. & Mrs. Verma sitting on a sofa on one side and Amit sitting on another sofa facing them	Music
Shot 2: Frontal Two shot (This means two people in frame) .(Generally it is a mid shot i.e. till waist.)	Mr. Verma – सभी paints को आजमा लिया था और अब Asian paints बचा था। Advertisement के अलावा दोस्तों से भी बहुत नाम सुना है तो सोचा क्यों ना इस बार Asian Paints को मौका दिया जाये।
Shot 3 : Mid Shot Amit , Mr & Mrs Verma's Point of View (POV)	Amit – Thank you Sir for considering us.
Shot 4 : Close up of Mrs Verma , as per her sitting posture in relation to Mr.Verma and Amit's POV	Mrs.Verma - ऐसा है कि हमने बेटे की शादी fix कर दी ह।
Shot 5 : Close up Amit , POV Mrs Verma	Amit - अच्छा ये तो बहुत अच्छी खबर है। मुबारक हो, कब है शादी ?
Shot 6 : Close up Mrs Verma	Mrs.Verma - ठीक एक महीने बाद, इसलिए घर में paint करवाना भी जरूरी था।
Video	**Audio**
Shot 7 : Close up Amit	Amit- (smilingly) जी हां, ऐसे मौके पर तो घर paint करवाना बहुत जरूरी हो जाता है। (His attention shifts to Mr.Verma) कोई problem नहीं। कब से शुरू करवाना चाहते हैं ?
Shot 8 : Close up of Mr Verma , as per his sitting posture in relation to Mrs.Verma and Amit's POV	Mr. Verma – जल्दी से जल्दी।
Shot 9 : Close up Amit , Mr Verma's Pov which is same as Mrs Vermas Note : You just have to keep in mind that If Mr and Mrs Verma are shown in the right side of the frame then Amit has	Amit – Interior या exterior ?

to be on the left side of the frame or vice versa	
Shot 10 : Close up Mr Verma	Mr. Verma – दोनों
Shot 11 : Close up Amit	Amit – अगर measurement के लिए लड़का कल आये तो ठीक रहेगा ?
Shot 12 : Close up Mr Verma	Mr. Verma – हां, ठीक रहेगा।
Shot 13 : Mid shot Amit	Amit – ठीक है Sir तो फिर मैं measurement के लिए लड़के को कल भेज दूंगा । वैसे हमारे सभी लोग trained हैं और बिल्कुल professional की तरह काम करते हैं।
Shot 14 : Two Shot Mr & Mrs Verma , POV Amit	Mr. Verma – I can see that Mrs.Verma – Paint बढ़िया होना चाहिए और हां, जल्दी काम शुरू करवा दो तो अच्छा है, बहुत काम पड़ा है।
Shot 15 : Mid Shot Amit	Amit : जी मैं समझता हूं । अब आपलोगों से इजाजत चाहूंगा। कल आता हूं लड़के को लेकर measurement के लिए।
Shot 16 : Wide Shot	Mr.Verma – Ok. ठीक है कल मिलते हैं। Amit – Ok Sir, Ok Mam…Take care……Bye **All three of them stand-up**

Mr. Verma – सभी paints को आजमा लिया था और अब Asian paints बचा था। Advertisement के अलावा दोस्तों से भी बहुत नाम सुना है तो सोचा क्यों ना इस बार Asian Paints को मौका दिया जाये।

Amit – Thank you Sir for considering us.

Mrs.Verma - ऐसा है कि हमने बेटे की शादी fix कर दी है।

Amit – अच्छा ये तो बहुत अच्छी खबर है। मुबारक हो, कब है शादी ?

Mrs.Verma – ठीक एक महीने बाद, इसलिए घर में paint करवाना भी जरूरी था।

Amit- (he gives a plastic smile and says) जी हां, ऐसे मौके पर तो घर paint करवाना बहुत जरूरी हो जाता है। (His attention shifts to Mr.Verma) कोई problem नहीं। कब से शुरू करवाना चाहते हैं ?

Mr. Verma – जल्दी से जल्दी।

Amit – Interior या exterior ?

Mr. Verma – दोनों

Amit – अगर measurement के लिए लड़का कल आये तो ठीक रहेगा ?

Mr. Verma – हां, ठीक रहेगा।

Amit – ठीक है Sir तो फिर मैं measurement के लिए लड़के को कल भेज दूंगा । वैसे हमारे सभी लोग trained हैं और बिल्कुल professional की तरह काम करते हैं।

Mr. Verma – I can see that.

Amit – इसके अलावा हमारी तरफ से एक Reationship Associate भी appointed होगा जो daily supervision के लिए आता रहेगा। आपको कोई तकलीफ नहीं होगी और अगर कोई तकलीफ हुई तो (Addressing himself) बंदा हाजिर है। मैं बीच–बीच मं आता रहूंगा।

Mr.Verma – वो तो सब ठीक है पर paint और price के बारे में भी अगर कुछ पता चल जाता तो.............

Amit – (interrupting) जी हमारे यहां चार तरह के paints होते हैं। सबकी अपनी खासियत है। Painting में हम एक साल की warranty देते हैं। घर में plastic covering देते हैं और supervision के लिए RA भी आता रहता है।

Mrs.Verma – Paint बढ़िया होना चाहिए और हां, जल्दी काम शुरू करवा दो तो अच्छा है, बहुत काम पड़ा है।

Amit - (ignoring her concern and talking to MR.Verma)मुझे अभी एक दूसरे appointment के लिए जाना है, इनके बारे में अगर कल बात कर लें या फिर मैं अगर शाम को आऊं तो ठीक रहेगा।

Mr. Verma – शाम को मत आना, हमें कहीं जाना है।

Mrs.Verma – शादी है तो तैयारी भी करनी होगी.

Mr. Verma - So if U can come tomorrow….

Amit – Perfectly fine Sir. कल इसी वक्त ?

Mr. Verma – हां, हां ये time ठीक है।

Amit – Ok Sir see you tomorrow.

Mr.Verma – OK (and he smiles)

Amit responds by smiling and gets up.

Asian paints Training Film for Sales Associate

Concept # 1

Exploring customer needs-1

Open and Closed probes- Right

Scene # 1

Location: Living Room or Drawing room

Time – Day

Cast – 1.Mr. Verma (A middle aged man)

2. Mrs.Verma (A middle aged lady)

3. Sumit (Asian paints Sales Associate who is in his late twenties or early thirties)

Scene Description – Mr. & Mrs. Verma reside in a bungalow. They have fixed the marriage of their only son who lives in London and want their home painted for the same. For this purpose they gave a call at Asian paints help line and now Sumit, representative of Asian Paints, has come to their home. All three of them are talking while sitting on sofa, facing each other.

Mr. Verma **–** Paint अब बदरंग सा दिखने लगा था इसलिए सोचा कि **paint** करा लिया जाये। सभी **Paint** को परख चुके थे, अब Asian Paints बचा था। सोचा क्यों ना उसे भी आजमा लें।

Sumit – बहुत शुक्रिया **Sir** हमें मौका देने का। हमारे **paints** आपको निराश नहीं करेंगे।

Mrs.Verma_– वो तो **paint** कराकर पता चलेगा। सच कहूं तो मेरा अभी **paint** कराने का इरादा बिल्कुल भी नहीं था पर क्या करें बेटे की शादी **fix** कर दी है। अब शादी का घर ऐसा तो नहीं दिख सकता ना।

Sumit – (happily) अच्छा बेटे की शादो **fix** की है.... बहुत–बहुत मुबारक हो... ऐसे मौके पर तो paint करवाने से घर की शोभा और बढ़ जाती है। आपने कहा कि अभी **paint** कराने का इरादा नहीं था । कोइ खास वजह मैम ?

Mrs.Verma_– हां वो बहुत माथा–पच्ची करना पड़ता है।

Sumit – If you don't mind बता सकती हैं कैसे ?

Mrs.Verma_– अब उनके साथ किसी ना किसी को खड़ा रहना पड़ता था। जरा सा हटे नहीं कि **(Amit is listening and calculating something in his mind)** की कहीं कुछ गिरा दिया या सामान ही उठा लिया । भले छोटा सामान क्यों ना हो पर जोड़–जोड़ कर बनाई गई चीज से लगाव तो होता है ना ?

Sumit – जी हां, लाजिमी है। वैसे हमारे सभी लोग **trained** हैं और **police** से **verified** हैं। छोटी से छोटी चीज cover कर देंगे तो कुछ गायब होने या टूटने का सवाल ही पैदा नहीं होता। इसके अलावा **Sir** आपको खड़े रहने की जरूरत नहीं पड़ेगी क्योंकि हमारी तरफ से से एक **RA** appointed होता है जो **daily** आकर **supervision** करता है।

Mrs.Verma_**–** ऐसे कैसे किसी के ऊपर छोड़ सकते हैं?

Sumit – जी आपकी चिंता जायज है पर हमारे सभी लोग **trained** हैं और **police** से **verified** हैं। फिर आप चाहें तो अपनी तसल्ली के लिए एक दिन खड़े होकर देख सकते हैं क्योंकि मुझे पता है आपको अगले दिन से ऐसी कोई जरूरत नहीं पड़ेगी।

Mrs.Verma **–** बहुत **confident** हैं आप अपने लोगों के लिए।

Sumit – जी हां **Sir ,** आप पहली बार काम करायेंगे पर हम तो रोज ही उनके साथ **deal** करते हैं। अभी तक तो उन्होंने शिकायत का मौका नहीं दिया है।

Mrs.Verma **–** फिर भी **painters** का क्या भरोसा। कुछ उठा ही लिया तो क्या करेंगे ?

Sumit **–** उसकी **guarantee company** लेती हैं। जो भी सामान **painting** के वक्त और **covering** के पहले दिखता है उसकी एक **list** बनती है जो आप **sign** करते हैं । अगर उसमें से कुछ भी गायब होता है या टूटता है तो उसकी भरपाई **company** करती है।

Mr. Verma – अरे भाई खुद का घर lock रखो और कहो कि हमारा पड़ोसी बड़ा ईमानदार है।

All three of them laugh

Sumit – Well said Sir. वैसे कब है शादी ?

Mr. Verma **–** ठीक एक महीने बाद...

Sumit – यानि आप चाहेंगे कि काम ज्यादा से ज्यादा **20** दिन में खत्म हो जाये ताकि आप लोगों के पास हाथ में फिर भी **10** दिन रहे या आपने कोई और **deadline** साच रखा है ?

Mr. Verma **–** अगर तब तक भी हो जाये तो अच्छा है।

Sumit – हो जायेगा **Sir.** अगर आप पहले चाहेंगे तो वो भी हो जायेगा । पर **in that case** रात को भी काम जारी रखना पड़ेगा क्योंकि आपका घर बड़ा है और फिर **paint** सूखने में जो वक्त लगेगा वो तो देना पड़ेगा। हमारी तरफ से ये कर सकते हैं कि ज्यादा से ज्यादा **area paint** कर सकते हैं ताकि वो सूखते चले और हम **paint** करते चलें। **And again** आप लोगों की मंजूरी जरूरी है।

Mr. Verma looks to Mrs.Verma and they decide in their eyes.

Mr. Verma – वो तो कोई बात नहीं है, we want our home painted as soon as **possible.**

Sumit – Ok Sir फिर **it will be done in the shortest possible time.** कितना वक्त लगेगा ये मैं **painting area** को देख कर बता दूंगा। ठीक है ?

Mr. Verma – ठीक है

Sumit **–** आपने जवाब नहीं दिया Mam

Mrs.Verma – बिल्कुल और क्या चाहूंगी (smiles)

Sumit – वो क्या है कि मैं आपको एक अच्छी service देने के लिए कुछ सवाल करना चाहूंगा। आप दोनों की अगर इजाजत हो तो ?Actually Sir हमारा काम सिर्फ paint करवाना नहीं है बल्कि ये देखना भी है कि घर paint करवाना आपके लिए सिरदर्द ना बने।

Mr. Verma – That’s pretty good thought. Go ahead

Sumit looks to Mrs.Verma for permission

Mrs.Verma – हां हां जरूर......

Sumit – पिछली मर्तबा **paint** कब करवाया था आप लोगों ने ?

Mr. Verma – यही कोई 6-7 साल पहल।

Sumit – तब से अभी तक paint नहीं कराया, कोई खास वजह ?

Mr. Verma - Paint करवाना सच मानिये तो सिरदर्दी है।

Sumit – ज्यादातर लोग यही समझते हैं पर आपको ऐसी क्या तकलीफ हो गयी....

Mr. Verma – कुछ खास नहीं बस जो expected है वही...अब paint करवाना है तो ये सब सहना ही पड़ेगा।

Sumit - फिर भी Sir ? आप कुछ सोच रहे हैं नहीं ?

Mr. Verma – अरे नहीं यार...... thoughts तो आते जाते रहते हैं।

Sumit – चलिए ठीक है यही बता दीजिए कि पिछली मर्तबा painting के दौरान या बाद में क्या अच्छा लगा था ? (looks to Mrs. Verma) पहले आप बताइये ।

Mrs.Verma **– Painter** हमारा जानकार था इसलिए उसने हमारी इतनी मदद कर दी कि सामान वापस जगह पर रख दिया और जहां–जहां **paint** के छींटे पड़े थे उसे साफ कर दिया। वरना कहां कोई करता है।

Sumit looks to Mr. Verma

Mr. Verma – भाई मुझे तो अच्छा ये लगता था कि हमारा contractor वक्त का बड़ा ख्याल रखता था कभी–भी काम एक दिन से ज्यादा देर नहीं नहीं होता था। उसमें भी उसका दोष नहीं था। ये painters आते ही देर से थे और फिर lunch break कम से कम 1 घंटे का।

Mrs. Verma – सबसे बुरी आदत तो ये थी कि दिनभर बीड़ी पीते और उसे घर में इधर–उधर फेंक देते। एक बार तो आग लगते–लगते बचा था।

Mr. Verma – हां और हमारे contractor ने तुरंत उस painter को हटा दिया।

Sumit – जैसा कि मैंने पहले बताया हमारे सभी लोग **trained professional** हैं इसलिए ना तो वो काम के दौरान बीड़ी पी सकते हैं, ना आपके घर का कोई सामान यानि **toilet** या **kitchen** का सामान **personal use** के लिए इस्तेमाल कर सकते और ना उनका **lunch unlimited**

time period तक **extend** हो सकता है। और इन सबकी **supervision** के लिए हमारी तरफ से एक **RA** रहेगा जो इन बातों का विशेष ख्याल रखेगा । अच्छा अभी आप दोनों कहां–कहां **paint** कराने की सोच रहे हैं ?

Mr. Verma **–** पूरा घर

Mrs.Verma **–** हां भई पूरा घर करवायेंगे। शादी का घर आधा **paint** थोड़े होता है।

Sumit – यानि अंदर–बाहर दोनों ?

Mrs.Verma – हां दोनों।

Mr. Verma **– That's right.**

Sumit – तो **Sir measurement** के लिए अगर लड़के को कल भेज दें तो कोई दिक्कत तो नहीं क्योंकि मुझे लगता है कि जब शादी में इतने कम दिन हैं तो फिर काम भी जल्दी शुरू होना चाहिए। **Painting** की जिम्मेदारी तो हमारी है। लेकिन उसके अलावा भी तो कई सारे काम होते हैं जो आपको करने होंगे।

Mrs.Verma **–** सही कहा भई, बीसियों काम हैं और एक अकेली जान......क्या–क्या करेंगे. .....बेटे की शादी है और वो **London** में रहता है । शादी के 7 दिन पहले ही आ पायेगा और शादी के तीन–चार दिन बाद चला भी जायेगा।

Sumit – Oh I am so sorry मैं ये तो पूछना ही भूल गया कि आपकी **family** में कितने लोग हैं।

Mr. Verma **–** मेरे और इनके अलावा बस एक बेटा है जो, जैसा इन्होंने बताया, **London** में रहता है।

Sumit – यानि घर में सिर्फ आप दोनों हैं ?

Mr. Verma **– That's right.**

Sumit – तभी आंटी ने कहा कि एक अकेली जान और बीसीयों काम। क्या–क्या करेंगे।

Mrs.Verma – हां हां इसीलिए।

Sumit – आप दोनों कि बातों से जो मुझे समझ में आया है वो एक बार **confirm** करूंगा। आप दोनों बताइयेगा कि मैंने ठीक समझा या नहीं। **Right Sir ,Right Mam**

Both nod their head in agreement.

Sumit – जैसा कि आपने बताया आपके घर में शादी है और सिर्फ आप दोनों हैं।

Both – हां।

Sumit – तो आपकी चिंता **painting** के अलावा और भी बहुत कुछ होगी जैसे **card** बांटना, समान खरीदना, वगैरह–वगैरह

Mr. Verma **–** बिल्कुल सही।

Sumit – फिर कहां इतने सारे काम सर पर लिए रहेंगे। एक हमें दे दीजिए ।अब आप लोगों की उम्र हो गई है। आपको कोई दिक्कत नहीं होगी। हम जल्दी से जल्दी काम कराकर आपको दे देंगे, वो अब हमारी जिम्मेदारी है।

Mr. Verma – Should I trust you ?

Sumit – Actually APHS को बनाया ही इसलिए गया है कि **painting** से जुड़ी तमाम परेशानी का दूर कर सके, हम **paint** की **quality** के अलावा **painters** और **work quality** की भी **guarantee** लेते हैं

Mr. Verma **–** चलिए...इस बार आपको मौका देकर देखते हैं। देखें आपकी बातें कितनी सही हैं.......

सुमित – **Thanks once again ,** अब आपलोगों से इजाजत चाहूंगा। कल आता हूं लड़के को लेकर **measurement** के लिए। तब तक अगर आपके दिमाग में कोई **shade** हो या किसी से **consult** करना हो तो कर लीजिए, नहीं तो हमारे पास भी **professional colour consultant** हैं।

Mr.Verma **– Ok .** ठीक है कल मिलते हैं।

सुमित – **Ok Sir, Ok Mam…Take care……Bye**

All three of them stand-up.

Film ends here.