

INTERNAL MEMO

Bandung, 04 Desember 2023 .

Nomer : 007 / FLP /XII /2023
Perihal : - Grooming **Standar Cabang**
Lampiran : - Standar Penampilan
- Link Google Form Standar Penampilan Frontliner

Ditujukan kepada

Kacab
Kabeng
Adh,

Salam Satu Hati

Berkaitan dengan Program NOS AHM Nasional dan standarisasi penerapan pelayanan kepada pelanggan, maka untuk menindaklanjuti hal tersebut kami meminta seluruh cabang Daya Motor untuk **menindaklanjuti** Grooming standar FLP yang terdiri : Bagian H1(SC, Deliveryman, AdmStnk,kasir), Bagian H23 (Service Advisor, Front Desk ,Mekanik) untuk melaksanakan Grooming standar dengan **KONSISTEN** dan **PENUH TANGGUNGJAWAB**.

Langkah – langkah yang harus dilakukan dan diperhatikan cabang :

1. Kacab, Kabeng, Adh mengingatkan Grooming Standar FLP dan mengisi link googleform :
Kacab (WSP, SC, ME, Satpam)
Kabeng (Service Advisor, Front desk, Inventory,Mekanik)
Adh (Kasir, Admin STNK,PDI, Delivery man)
2. Standar pelayanan salam satu hati dengan bahasa tubuh, menggunakan assesories seragam standar lengkap,nametag, Pin one heart dan Pin 5 Tahun (standar NOS) wajib di laksanakan.
3. Report Foto Grooming Standar FLP diisi oleh masing-masing FLP via link googleform dengan GPS Map Camera Setiap hari jam 8 pagi. (<https://s.id/standardm>)

Demikian kami sampaikan, Terima kasih untuk perhatian dan kerjasamanya.

Hormat Kami








JEFFRI SUHERMAN

Tembusan, CEO, AII DIVISION HEAD, AII AM.

Lampiran.

1. Standar Penampilan

FLP	Grooming Standar	Behaviour Standard
Wing Sales People (WSP)	<p>PANDUAN SERAGAM FLP PRIA WING Standar Baju Seragam untuk FLP (Pria) : Salesman, Sales Counter, SA, Kasir, Admin</p>  <p>Alat tulis: 1. ID card 2. Tali ID card (Honda warna merah) 3. Pin One Heart 4. *Kardus Honda Wing</p> <p>Alasan Baju - Body Fit Kerah dalam V- Neck Accessories: Jam Tangan Hitam Celana: Bahana/Kain warna Hitam Sepatu: 1. Tertutup 2. Warna Hitam (Pantofel) 3. Kaki Kaki Hitam</p> <p>Detail: Sesuai: 1. Kacamata 2. High Heels, stilet, Sandal 3. Warna Hitam 4. *Kardus (sesuai warna kulit)</p> <p>Sesuai Baju - Kerah Merah Sesuai Aksesoris - Kerah Putih</p>	<p>YES</p> <ul style="list-style-type: none"> * Mengucapkan salam satu hati , salam cuaca * Menghampiri konsumen * Menjalankan Tools WSP <p>NO</p> <ul style="list-style-type: none"> * Memberikan Informasi yang salah * Tidak menjalankan Tools WSP <p>DAFTAR JANJI TEMU ISI BUKU TAMU MEMBERIKAN MEJA & KURSI CEK DATA NO DDMs MENULISKAN UNIT SPMA-CFA ACCESSORIES & APPAREL MEMBERIKAN SERVICE FLV/TALK MENULISKAN KODING SERVICE MENULISKAN JANGKA WAKTU SER (EPS) MENULISKAN GARANSI MOTOR RANGKAI & LISTRIK 120V STNK = 14 Hari dan BPKB = 90 Hari MENULISKAN AGU/AGU TDS</p> <p>MEMBERIKAN BROSUR VALIDASI NOMOR HP KONSUMEN MENISI SPV MENISI FORM COB/DOAS MEMANTAU KE KABIR MENAWARKAN DOWNLOAD DA PENULISAN DATA AUTO KATALOG, EPB, DIGITAL, WEB, SOSMED PENGALAMAN DARA PENGEMALAN ERA 1500988 PENDEKALAN KE SERVICE ADVISOR MEMBERIKAN KARTU NAMA KAMPUS/STRIKSI DAN TEST BEDI BENDEL BUKU + CURT PART</p>
Sales Counter (SC)	<p>PANDUAN SERAGAM FLP WANITA REGULAR Standar Baju Seragam untuk FLP (Wanita) : Salesman, Sales Counter, SA, Kasir, Admin</p>  <p>Alat tulis: 1. ID card 2. Tali ID card (Honda warna merah) 3. Pin One Heart 4. *Kardus Honda Wing</p> <p>Alasan Baju - Body Fit Kerah dalam V- Neck Accessories: Jam Tangan Hitam Celana: Bahana/Kain warna Hitam Sepatu: 1. Tertutup 2. High Heels, stilet, Sandal 3. Warna Hitam 4. *Kardus (sesuai warna kulit)</p> <p>Sesuai Baju - Kerah Merah Sesuai Aksesoris - Kerah Putih</p>	<p>YES</p> <ul style="list-style-type: none"> * Mengucapkan salam satu hati, salam cuaca * Menghampiri customer yang masuk * Memperkenalkan diri * Menanyakan nama customer * Menanyakan keperluan customer * Menyebut nama customer dalam proses * Menunjukkan sikap antusias tanpa membedakan status customer <p>NO</p> <ul style="list-style-type: none"> * Berusaha mencari jawaban jika ada pertanyaan yang tidak diketahui jawabannya * "Terima hai Bu, saya akan bayarkan dudu ya Pak/Bu dengan rekan saya, mohon tunggu sebentar..." * Memasihkan ada petugas yang berkerja saat akan meninggalkan tempat/mohon tgn jika harus meninggalkan customer * Memberikan Informasi yang salah * Meninggalkan tempat ketika tidak ada petugas yang menggantikan tanpa minta ijin
Delivery Man (DM)	<p>PANDUAN SERAGAM DELIVERY MAN WING & REGULAR Standar Baju Seragam untuk FLP (Pria) : Deliveryman</p>  <p>Alat tulis: 1. ID card 2. Tali ID card (Honda warna merah) 3. Pin One Heart</p> <p>Alasan Baju - Body Fit Kerah dalam V- Neck Accessories: Jam Tangan Hitam Celana: Bahana/Kain warna Hitam Sepatu: 1. Tertutup 2. High Heels, stilet, Sandal 3. Warna Hitam 4. *Kardus (sesuai warna kulit)</p> <p>Sesuai Baju - Kerah Merah Sesuai Aksesoris - Kerah Putih</p>	<p>YES</p> <ul style="list-style-type: none"> * Mengucapkan salam satu hati dan salam cuaca * Memperkenalkan diri kepada customer * Mengonfirmasi nama customer * Menyebut nama customer dalam proses * Mengonfirmasi jadwal pengiriman motor <p>NO</p> <ul style="list-style-type: none"> * Tidak mengonfirmasi ke customer sebelum meninggalkan motor * Tidak mengecek data penerima * Defensif dan tidak mau tahu jika motor mengalami kerusakan * Tidak memberikan salah satu kelengkapan karena stok sedang tidak ada namun tidak memberikan penjelasan yang memuaskan <p>"Salam satu hati, selamat pagi/siang/sore, Pak/Bu (nama), saya (nama), dari dealer (nama dealer). Saya ingin menginformasikan bahwa motor Honda Bapak/Ibu (nama), siap untuk dikirimkan hari ini, jam dengan alamat...., betul ya Pak/Bu?"</p>
Admin (Adm)	<p>PANDUAN SERAGAM FLP WANITA - HIJAB PENDEK Standar Baju Seragam untuk FLP (Wanita): Wanita Berhijab Warna Merah (Panjang) : Salegiri, Sales Counter, Kasir, Admin</p>  <p>Alat tulis: 1. ID card 2. Tali ID card (Honda warna merah) 3. Pin One Heart 4. *Kardus Honda Wing</p> <p>Alasan Baju - Body Fit Kerah dalam V- Neck Accessories: Jam Tangan Hitam Celana: Bahana/Kain warna Hitam Sepatu: 1. Tertutup 2. High Heels, stilet, Sandal 3. Warna Hitam 4. *Kardus (sesuai warna kulit)</p> <p>Sesuai Baju - Kerah Merah Sesuai Aksesoris - Kerah Putih</p>	<p>YES</p> <ul style="list-style-type: none"> * Mengucapkan salam satu hati dan salam cuaca * Meminta dengan sopan persyaratan pengambilan STNK/BPKB * Mengonfirmasi STNK/BPKB dengan jelas agar tidak adakesalahan (mencocok nama, alamat, nomor mesin dan nomor rangka) * "Bapak/Ibu, ini nama dan alamatnya apakah sudah benar dan sesuai?" * "Nomor mesin dan nomor rangkanya sudah benar?" <p>NO</p> <ul style="list-style-type: none"> * Memaksakan cara pembayaran yang menyulitkan customer * Meninggalkan meja kasir jika tidak ada yang menggantikan * Tidak menyapa * Tidak menyebut nama customer * Mengobrol atau memainkan alat elektronik ketika ada customer * Mengambil & memberikan uang dengan kasar * Bersitegang ketika ada data yang tidak cocok * "Maaf Pak/Bu, kami perlu memeriksa kembali datanya lebih lanjut, silakan menunggu sebentar ya Pak/Bu..." * Memblarkan customer berdiri
Kasir (Ksr)	<p>PANDUAN SERAGAM FLP WANITA - HIJAB PENDEK Standar Baju Seragam untuk FLP (Wanita): Wanita Berhijab Warna Merah (Panjang) : Salegiri, Sales Counter, Kasir, Admin</p>  <p>Alat tulis: 1. ID card 2. Tali ID card (Honda warna merah) 3. Pin One Heart 4. *Kardus Honda Wing</p> <p>Alasan Baju - Body Fit Kerah dalam V- Neck Accessories: Jam Tangan Hitam Celana: Bahana/Kain warna Hitam Sepatu: 1. Tertutup 2. High Heels, stilet, Sandal 3. Warna Hitam 4. *Kardus (sesuai warna kulit)</p> <p>Sesuai Baju - Kerah Merah Sesuai Aksesoris - Kerah Putih</p>	<p>YES</p> <ul style="list-style-type: none"> * Mengucapkan salam satu hati dan salam cuaca * Menyapa customer yang datang ke loket * Menginformasikan cara pembayaran * Memberikan bantuan atau saran jika customer ingin membayar dengan metode yang berbeda * "Maaf Pak/Bu, kartu ini tidak bisa digunakan, apakah Bapak/ Ibu ada kartu lain? Bapak/Ibu juga bisa melakukan tarik tunai di ATM bank X yang ada di..." * Cekatan dalam menanganai pembayaran <p>NO</p> <ul style="list-style-type: none"> * Memaksakan cara pembayaran yang menyulitkan customer * Meninggalkan meja kasir jika tidak ada yang menggantikan * Tidak menyapa * Tidak menyebut nama customer * Mengobrol atau memainkan alat elektronik ketika ada customer * Mengambil & memberikan uang dengan kasar * Bersitegang ketika ada data yang tidak cocok * "Maaf Pak/Bu, kami perlu memeriksa kembali datanya lebih lanjut, silakan menunggu sebentar ya Pak/Bu..." * Memblarkan customer berdiri

FLP	Grooming Standar	Behaviour Standard
Service Advisor (SA)	<p>PANDUAN SERAGAM FLP PRIA REGULAR</p> <p>Standar Baju Seragam untuk FLP (Pria) : Salesman, Sales Counter, SA, Kasir, Admin</p> <p>Atsbut wajib: 1. ID card 2. Tali ID card (Honda warna merah) 3. Pin One Heart Product Card (Walaupun Salesman & Sales Counter)</p> <p>Tuliskan "Nama Dealer" di bagian center di atas atau sebelah kanan "PENGALAMAN/PEMILIHAN/SUKU CADANGAN" di bagian center di atas Nama Dealer</p> <p>(Penjualan/Pemeliharaan) Suku Cadang SAKAP HONDA WAJIB TERLIHAT</p> <p>Skema Baju - Body Fit Kerah dalam: 1. Neck, 2. Kerah, 3. Manis Manis (Pantol) Celana: 1. Bahas/Kerah warna Hitam, 2. Rapi, 3. Rapi, 4. Rapi</p>	<p>YES</p> <ul style="list-style-type: none"> Memanggil customer sesuai nomor urutan antrian "Bapak/Ibu... (nama customer) silakan..." Mengucapkan salam satu hati "Selam satu hati, selamat pagi/ siang/ sore..." Memperkenalkan diri "Saya (sebut nama)... service advisor/kapala mekanik" Menanyakan nama customer Menyebut customer dengan namanya Menanyakan kebutuhan konsumen dan keluhan yang dirasakan "Ada keluhan apa Pak/Bu dengan sepeda motornya?" Menanyakan & mencatat nomor kontak customer <p>NO</p> <ul style="list-style-type: none"> Memsakan penggantian suku cadang Berkomunikasi menggunakan bahasa terlalu teknis yang sulit dipahami customer Tidak mengestimasi waktu total servis seluruh motor sehingga tidak bisa memproses seluruh motor yang terdaftar hari itu Tidak menanyakan KPB kepada customer
Fron Desk (FD)	<p>PANDUAN SERAGAM FLP PRIA REGULAR</p> <p>Standar Baju Seragam untuk FLP (Pria) : Salesman, Sales Counter, SA, Kasir, Admin</p> <p>Atsbut wajib: 1. ID card 2. Tali ID card (Honda warna merah) 3. Pin One Heart Product Card (Walaupun Salesman & Sales Counter)</p> <p>Tuliskan "Nama Dealer" di bagian center di atas atau sebelah kanan "PENGALAMAN/PEMILIHAN/SUKU CADANGAN" di bagian center di atas Nama Dealer</p> <p>(Penjualan/Pemeliharaan) Suku Cadang SAKAP HONDA WAJIB TERLIHAT</p> <p>Skema Baju - Body Fit Kerah dalam: 1. Neck, 2. Kerah, 3. Manis Manis (Pantol) Celana: 1. Bahas/Kerah warna Hitam, 2. Rapi, 3. Rapi, 4. Rapi</p>	<p>YES</p> <ul style="list-style-type: none"> Mengucapkan salam satu hati "Selam satu hati, selamat pagi/ siang/ sore Pak/Bu..." Menyebutkan nama Menanyakan keperluan customer Menggali kebutuhan customer "ada yang bisa saya bantu?" Menunjukkan suku cadang yang diminta atau gambarnya dari katalog Membantu konsumen mengenali part yang dibutuhkan di motornya "Motor Bapak/Ibu warnanya apa? Untuk varian tersebut suku cadangnya..." Menunjukkan price list suku cadang "harganya Rp XXXX... bagaimana Pak/Bu?" <p>NO</p> <ul style="list-style-type: none"> Mengatakan tidak tahu saat tidak mengetahui jawaban pertanyaan customer Meninggalkan tempat saat tidak ada petugas lain yang menggantikan Mengabaikan customer yang datang Membedakan perlakuan ke customer Menggunakan price list atau katalog fotokopian
Mekanik (Mkn)	<p>Pakaian</p> <ul style="list-style-type: none"> Menggunakan seragam standar Sepatu, Socks, Celana bersih & rapi Spina safety Celana Sarung (jika diperlukan) Masker (jika diperlukan) <p>Rambut</p> <ul style="list-style-type: none"> Penyik & rapi <p>Wajah</p> <p>bersih & rapi</p> <p>Notes</p> <ul style="list-style-type: none"> bersih & rapi tidak ada tato tidak ada tato tidak ada tato tidak ada tato tidak ada tato 	<p>YES</p> <ul style="list-style-type: none"> Menerima form WO dari SA Mengambil motor sesuai yang diinformasikan SA Membawa motor dengan hati-hati Mengerjakan motor sesuai apa yang tertera pada form WO Mengerjakan motor dengan teliti & cekatan Menggunakan tools yang tepat sesuai standar Menginformasikan kepada SA jika ada pekerjaan atau penggantian suku cadang tambahan <p>NO</p> <ul style="list-style-type: none"> Tidak menginformasikan ke SA jika ada perubahan penggantian/penambahan part Tidak memberikan informasi jika motor telah selesai dikerjakan Tidak meng-update papan informasi beban kerja segera setelah memproses 1 motor Tidak membersihkan area kerja seperti semula
Mekanik PDI (PDI)	<p>Pakaian</p> <ul style="list-style-type: none"> Menggunakan seragam standar Sepatu, Socks, Celana bersih & rapi Spina safety Celana Sarung (jika diperlukan) Masker (jika diperlukan) <p>Rambut</p> <ul style="list-style-type: none"> Penyik & rapi <p>Wajah</p> <p>bersih & rapi</p> <p>Notes</p> <ul style="list-style-type: none"> bersih & rapi tidak ada tato tidak ada tato tidak ada tato tidak ada tato tidak ada tato 	<p>YES</p> <ul style="list-style-type: none"> Mengucapkan salam satu hati, salam cuaca Menjalankan Point PDI Mencatat Do Datang Mengecek kelengkapan unit Menyetel unit untuk di Kirim (PDI) Melengkapi Tag PDI, Wobler untuk display Memasang asessories mandatory Menjalkan FIFO unit di area gudang <p>NO</p> <ul style="list-style-type: none"> Memberikan Informasi yang salah Tidak menjalankan Point PDI
Satpam	<p>Seragam</p> <ul style="list-style-type: none"> Bersih dan rapi <p>Rambut</p> <ul style="list-style-type: none"> bersih & rapi <p>Wewangian</p> <ul style="list-style-type: none"> tidak ada bau badan <p>Notes</p> <ul style="list-style-type: none"> bersih & rapi tidak ada tato tidak ada tato tidak ada tato tidak ada tato tidak ada tato 	<p>YES</p> <ul style="list-style-type: none"> Mengucapkan salam satu hati dan salam cuaca Menyapa customer dengan sopan lalu menanyakan keperluan "Selam satu hati, selamat pagi/ siang/ sore, bisa dibantu?... silakan Bapak/ Ibu ke... (arahkan dan antar ke showroom jika mungkin, untuk yang akan service arahkan ke bengkel)" Menyebut nama konsumen yang sudah kenal Menunjukkan arah dengan sopan Menyediakan payung saat hujan Fokus pada customer yang sedang dilayani Memberi informasi mengenai penitipan helm/ barang lain "Di... ada tempat untuk penitipan helm dan jaket..." Mempastikan selalu ada yang berjaga saat akan meninggalkan tempat <p>NO</p> <ul style="list-style-type: none"> Mengabaikan customer yang datang Membedakan perlakuan ke customer Meninggalkan tempat saat tidak ada petugas lain yang menggantikan Memberikan kesan buruk dari penampilan, aroma tubuh, maupun sikap Berbicara dengan nada tinggi Ekspresi muka kasar
Inventory	<p>Atsbut wajib: 1. ID card 2. Tali ID card (Honda warna merah) 3. Pin One Heart Product Card (Walaupun Salesman & Sales Counter)</p> <p>Tuliskan "Nama Dealer" di bagian center di atas atau sebelah kanan "PENGALAMAN/PEMILIHAN/SUKU CADANGAN" di bagian center di atas Nama Dealer</p> <p>(Penjualan/Pemeliharaan) Suku Cadang SAKAP HONDA WAJIB TERLIHAT</p>	<p>YES</p> <ul style="list-style-type: none"> Mengucapkan salam satu hati "Selam satu hati, selamat pagi/ siang/ sore Pak/Bu..." Menyebutkan nama Menanyakan keperluan customer Menggali kebutuhan customer "ada yang bisa saya bantu?" Menunjukkan suku cadang yang diminta atau gambarnya dari katalog Membantu konsumen mengenali part yang dibutuhkan di motornya "Motor Bapak/Ibu warnanya apa? Untuk varian tersebut suku cadangnya..." Menunjukkan price list suku cadang "harganya Rp XXXX... bagaimana Pak/Bu?" <p>NO</p> <ul style="list-style-type: none"> Mengatakan tidak tahu saat tidak mengetahui jawaban pertanyaan customer Meninggalkan tempat saat tidak ada petugas lain yang menggantikan Mengabaikan customer yang datang Membedakan perlakuan ke customer Menggunakan price list atau katalog fotokopian

2. Link Google Form Standar Penampilan Frontliner
<https://s.id/standardm>