



PT Daya Anugrah Mandiri
Member of Daya Group



Part & Acc Management

(Dodi Sofian – Part & Acc Dept)



SALES CHAIN

Manufacture



H3/Part Main Dealer



Dealer



Others MD :
DAW-HSO-MPM-TDM-WMS
etc



CUSTOMER SATISFACTION



Tepat Waktu



Sesuai Keinginan



Solusi Terbaik



CUSTOMER SATISFACTION

- Customer Satisfaction Index (CSI) : Pengukuran index tingkat kepuasan pelanggan dengan memperhatikan tingkat kepentingan dari atribut-atribut suatu produk atau jasa biasanya dibandingkan dengan Competitornya
- Customer Satisfaction Level (CSL) : Pengukuran index tingkat kepuasan pelanggan terhadap suatu produk atau jasa yang mereka dapatkan ditempat tertentu (AHASS/Daya Motor), biasanya memiliki keterkaitan yang erat dengan bahagia atau tidaknya para pelanggan terhadap suatu produk dan layanan jasa



WAJIB DIPERHATIKAN :



★ Lokasi & Jam Pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> - Terlihat jelas - Informatif - Terdapat layanan Service Kunjung
★ Petugas Penjual Suku Cadang	<ul style="list-style-type: none"> - Ramah - Product Knowledge yang baik - Berpenampilan Rapih dan Bersih - Siap melayani
★ Ketersediaan Suku Cadang	<ul style="list-style-type: none"> - Prioritas Standar Item Minimum Part (SIM Part) - Ordering yang terjadwal dengan baik - PO : Fix, Add1, Add2 & ADM
★ Pemesanan Suku Cadang	<ul style="list-style-type: none"> - Pemesanan Regular - Pemesanan Hotline Order : ETD : Estimate Time Delivery (AHM - MD) ETA : Estimate Time Arrival (MD – Cab)
★ Kualitas Suku Cadang	<ul style="list-style-type: none"> - Penjelasan kualitas - Penjelasan masa pakai - Penjelasan cara perawatan
★ Harga Suku Cadang	<ul style="list-style-type: none"> - Infomasi HET dengan jelas



SIAPA KONSUMEN AHASS?



B to B

Business to Business
Ex : Bengkel Sparepart, AHASS
lain, Koperasi, Toko Sekitar, dll



B to C

Business to Customer
Ex : Konsumen langsung,
Konsumen Bengkel



6 LANGKAH PENJUALAN



STEP 01 MEMBANGUN KEPERCAYAAN

Respon secara verbal dan nonverbal situasi yang di hadapi konsumen.



STEP 02 MENGKALI KEBUTUHAN

Memberikan Solusi terbaik yang dibutuhkan oleh konsumen.

Circumstance
Informasi manfaat

Feature
Informasi keunggulan

Advantage
Informasi jaminan

STEP 03 MEMBERI SOLUSI

STEP 04 NEGOSIASI

- Proses Kerja
- Suku Cadang
- Waktu yang dibutuhkan
- Biaya Jasa
- Biaya Suku Cadang

STEP 05 TRANSAKSI

- Transparan
- Lengkap
- Jujur

STEP 06 MENJAGA RELASI

- Kebersihan Ahas
- Kebersihan Service
- Service rapih
- Fasilitas pendukung yang lengkap dan rapih.
- Tools lengkap
- Tools rapih





PRODUCT KNOWLEDGE

HGP

Honda Genuine Parts

Suku cadang asli Honda yang direkomendasikan oleh PT. Astra Honda Motor, sehingga menjamin keaslian motor Honda Anda karena Honda Genuine Parts sama dengan yang terpasang pada motor Honda baru

HGA

Honda Genuine Accessories & Apparel

Accessories & Apparel motor Honda yang sudah melalui rangkaian proses quality test dengan standar kualitas PT Astra Honda Motor. Di design, di produksi dan direkomendasikan oleh PT Astra Honda Motor untuk Unit Sepeda Motor Honda (Accessories) & Pengguna/Pengendara Motor (Apparel)

AHM OIL

AHM Oil

Seluruh Engine Protection Technology pada AHM Oil untuk melindungi dan menjaga performa mesin dan gear lainnya agar tetap optimal. Melumasi celah mesin dan gear lainnya sekaligus menjaga kestabilan gesekan antar komponen di dalam mesin dan part lainnya sehingga kinerja mesin dan part lainnya akan semakin ringan dan optimal

ACC DM

Accessories Daya Motor

Aksesoris motor, Pelumas, Apparel pengendara motor dan perlengkapan AHASS yang hanya dijual oleh PT Daya Anugerah Mandiri untuk meningkatkan performa penjualan Daya Motor



PRODUCT KNOWLEDGE

HGP



HGA



AHM OIL



ACCESSORIES CATALOG			
Nama : Top Honda Hitam Merah Kode : 000001-BLA-RED-NG Harga : 32.000	Nama : Top Honda Merah One Heart Kode : 000002-CAP-ONE-NG Harga : 32.000	Nama : Top Honda Merah Putih Dotted Kode : 000003-CAP-NG Harga : 32.000	Nama : Top Laptor Hitam One Heart Kode : 000004-ABS-ONE-NG Harga : 82.500
Nama : Top Laptor Hitam One Heart Kode : 000005-ABS-ONE-NG Harga : 82.500	Nama : Complete Set Kode : 000006-LY-HEART-UNG Harga : 52.000	Nama : Gantungan Kunci Kunci Kode : 000007-KEY-NG Harga : 16.000	Nama : Payung Golf Kode : 000008-GOLF-NG Harga : 55.000
Nama : Payung Standar Kode : 000009-STAND-NG Harga : 54.000	Nama : Jak Hujan Set A39-Roadie Kode : 000010-RAIN-A39-ENG Harga : 149.000	Nama : Sepatu Kode : 000011-BOOT-ENG Harga : 40.000	Nama : Kartu Member Daya Kode : 000012-CARD-NG Harga : 10.000

ACC DM

Key Performance Indicator



Stock Level Parts (HGP)	1.75	<ul style="list-style-type: none"> - New process ordering part and sugor system - Implementasi Mutation Request (MRE)
Stock Level HGA	3.00	<ul style="list-style-type: none"> - Counter Parts menawarkan kepada customer - Sharing Info juklak MD untuk offering potential bundling - Wajib Display di showroom dan pameran - Kolaborasi dengan Sales Counter
Stock Level OIL	1.31	<ul style="list-style-type: none"> - Optimalisasi MRE - Offering bundling Oli dan Part Fast Moving khusus jaringan Depo
Stock Level ACC	2.88	<ul style="list-style-type: none"> - Counter Part wajib menawarkan Acc DM - Kolaborasi Program Rutin Promo Acc DM
Rank Composition (D&E)	39.90	Mapping Rank D&E by area & Offering ke Toko/Bengkel Umum & AHASS Potensial.
Warehouse Management	100%	Implementasi indeks Warehouse Management System di Area Jabar dan Non Jabar.
Stock Opname Tahunan	100%	Menjalankan dan evaluasi stock opname tahunan.
Stock Opname 3 Bulanan	100%	Menjalankan dan evaluasi stock opname 3 bulanan.



Stock Level

S/L

Stock Level : $\frac{\text{Stock}}{\text{AVG Sales 3 bulan terakhir}}$

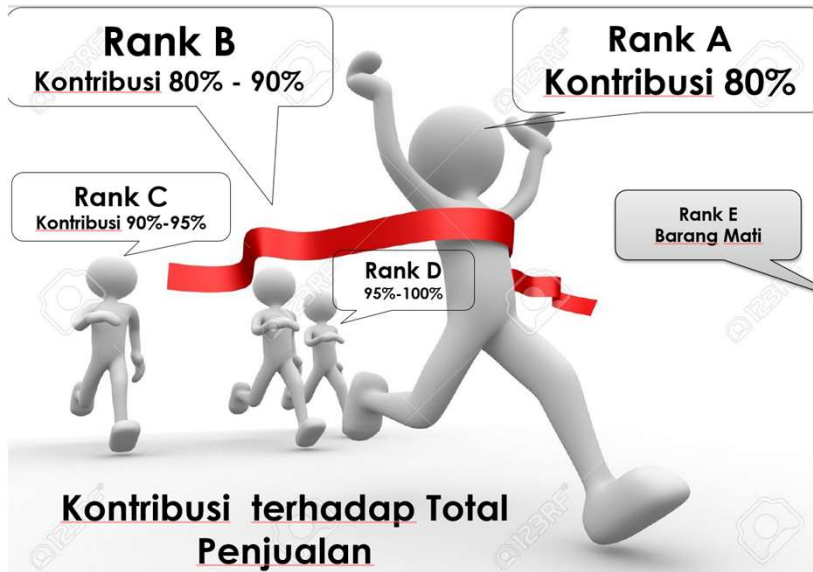
Stock yang ada sekarang bisa cukup untuk
jualan berapa lama ?

$$S/L = \frac{\text{Stock di TOKO} = \text{Rp. } 80.000.000,-}{\text{Rata-rata Jualan Rp. } 27.500.000}$$

S/L = 2.9 bulan



Rank Composition



NO	NO PART	DESKRIPSI	GROUP	AVG SALES	KONTRIBUSI	KONTRIBUSI KUMULATIF	RANK
1	082322MBK3LN1	MPX2 10W30 SLMB 0,65L IDE E	OIL	100	25.00%	25.00%	A
2	082322MBK0LN1	OLI MPX2 10W30 SL 0,8L IDE	OIL	60	15.00%	40.00%	
3	34901KFVB51	BULB HEADLIGHT (12V 25/25W)	ELECT	45	11.25%	51.25%	
4	43130KZL930	BRAKE SHOE	BRAKE	40	10.00%	61.25%	
5	17210K16900	ELEMENT COMP., AIR CLEANER	EC	35	8.75%	70.00%	
6	9805657723	SPARK PLUG U22FSU (DS)	SPLUG	30	7.50%	77.50%	
7	23100K44BA0	BELT DRIVE, KIT	BLDRV	16	4.00%	81.50%	B
8	42711K59A12	TIRE RR TL (90/90-14)	TIRE	15	3.75%	85.25%	
9	08CLAH50500	HONDA M/C GENUINE COOLANT	COOL	12	3.00%	88.25%	C
10	31500KPH881	BATTERY GTZ5S GS	BATT	10	2.50%	90.75%	
11	06455KVBT01	PAD SET FR	BRAKE	8	2.00%	92.75%	
12	06535GN5505	RACE STEERING KIT	RSKIT	7	1.75%	94.50%	
13	44711K59A12	TIRE FR TL (80/90-14)	TIRE	5	1.25%	95.75%	D
14	17210KVB930	ELEMENT COMP A/C	EC	4	1.00%	96.75%	
15	9806786871	SPARK PLUG U20EPR9 (DS)	SPLUR	3	0.75%	97.50%	
16	34901K18901	BULB,HEAD LIGHT	ELECT	3	0.75%	98.25%	
17	082322MAU0JN3	OLI MPX3 20W40 0,8L NIP	OIL	2	0.50%	98.75%	
18	131A3GN5913	PISTON KIT (0.50)	PSKIT	2	0.50%	99.25%	
19	44830KTL690	CABLE COMP SPEEDOMETER	CABLE	2	0.50%	99.75%	
20	06401KPH881	DRIVE CHAIN KIT	CDKGP	1	0.25%	100.00%	
TOTAL				400	100.0%		

New Dealer KPI : Scan QR Code AHM OIL (Nasional)

KPI Dealer :

% scan QR code AHM Oil via Daya Auto terhadap total aktual KPB Digital

- **Target : 100% Scan QR AHM OIL**



Konsumen datang ke AHASS untuk service, lakukan konfirmasi check-in, akan muncul pop-up apakah ingin scan AHM Oil?



SA (Service Advisor) diwajibkan untuk foto scan QR AHM Oil

Link Asli :

<http://ahm.to>

Website Palsu yang banyak tersebar :

<https://ahm.top>

<https://ahmm.to>

<https://s.id/ahmto>



Scan telah berhasil dilakukan



SA meletakkan motor ke dalam antrian/pit beserta dengan botol oli yg telah discan

Bila terdapat konsumen yang membawa oli (dan didapatkan link-nya tidak sesuai **BUKAN AHM.TO**) maka AHASS/Dealer perlu menyampaikan kepada **konsumen bahwa oli tersebut tidak dapat dipergunakan**



QR Code AHM OIL – Nasional Focus



Latar Belakang

- Maraknya penjualan oli palsu yang menggunakan barcode
- Website QR yang terindikasi palsu serupa dengan QR Asli
- Adanya temuan QR yang terindikasi palsu di jaringan AHASS/Dealer

Tujuan

- Memastikan kesesuaian & keaslian QR Code Oli yang terdapat di cabang Daya Motor
- Edukasi kepada SDM untuk secara rutin melakukan pengecekan QR Code Oli
- Kabeng/SA/Mekanik/Part Inventory melakukan edukasi ulang ke konsumen

Mekanisme Sampling QR Code

- Genba dari Part Analyst & Area Kordinator di Cabang
- Scan keseluruhan botol oli yang ada di Cabang (Gudang, Display, Botol Bekas)

Tindak Lanjut (Adanya temuan QR yang terindikasi palsu)

- Semua oli dengan QR yang terindikasi palsu tidak boleh dijual kepada konsumen (wajib diberi penanda khusus)
- Dipastikan pembelian AHM Oil full dari MD



Problem Identification - Corective Action



- ✓ Evaluasi Matrik Up Selling penambahan Item Part yg berpotensi bisa diarahkan untuk di tawarkan oleh Mekanik / SA kepada konsumen baik mulai dari KPB1/2/3/4 & Regular.
- ✓ Edukasi ulang SA dan mekanik untuk konsisten melakukan upselling sesuai matriks yang sudah diberikan.
- ✓ Program HGA & Access DM all cabang rutin tiap bulan, Kabeng/SA/Sales Counter Unit wajib melakukan penawaran kepada konsumen Walk In & WA Blast.
- ✓ Mencari penambahan channel toko umum.
- ✓ Kabeng melakukan canvasing sparepart untuk meningkatkan revenue bengkel.
- ✓ Melakukan Mutation Request (MRE) untuk beberapa item yang berpotensi bisa terjual lebih cepat di cabang lain.
- ✓ Konsistensi PO Fix, Add & MRE sesuai jadwal & mewajibkan proses receiving s/d menjadi Stock di cabang maks H+1 barang datang dari MD



PT Daya Anugrah Mandiri
Member of Daya Group



Terima kasih