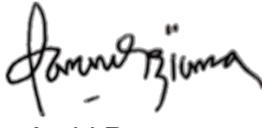


| | | | |
|---|--|---|--|
|  | PROSEDUR | | |
| | FOLLOW UP CRM H1 | | |
| No. Dokumen : PCD/OP-MKT/0004 | Tanggal : 9 September 2022 | | |
| No. Revisi : 0 | Halaman : 1 dari 3 | | |
| Disiapkan oleh : | Disetujui oleh : | Diketahui oleh : | |
|  Tesalonika Aprilia |  Adi Karunia |  Andri Permana |  Wiriadi Sucipto |

| DAFTAR REVISI | |
|---------------|-----------|
| REVISI KE : | DESKRIPSI |
| | |

1. TUJUAN

- 1.1. Prosedur ini sebagai pedoman *sales marketing* H1 dalam melakukan proses *follow up* pembelian unit H1.
- 1.2. Mempermudah dalam memonitoring banyaknya hasil *follow up* yang dilakukan oleh *sales marketing* H1.
- 1.3. Untuk mempermudah dalam mengukur *success rate* dari hasil proses *follow up sales marketing* H1.

2. RUANG LINGKUP

Prosedur ini berlaku di Daya Motor dan cabang-cabang yang bernaung di bawah Daya Motor.

3. DEFINISI

CRM adalah Merupakan salah satu sarana untuk **menjalin hubungan yang berkelanjutan** antara perusahaan dengan stakeholdernya (pelanggan, pegawai, pemilik saham, partner dan lainnya). Banyak perusahaan yang menggunakan strategi CRM agar **pelanggan mereka tetap kembali menggunakan produk & jasa mereka.**

| | | | |
|---|--------------------------|---------|--------------------|
|  | PROSEDUR | | |
| | FOLLOW UP CRM H23 | | |
| No. Dokumen | : PCD/OP-MKT/00001 | Tanggal | : 9 September 2022 |
| No. Revisi | : | Halaman | : 2 dari 3 |

4. PROSEDUR

4.1. Pengolahan Data Follow Up

- 4.1.1. PIC CRM membuat *report* data penjualan berdasarkan dengan penjualan *sales* marketing H1.
- 4.1.2. Setelah PIC CRM membuat *report* data tersebut maka bahan tersebut diberikan kepada *sales* marketing H1 untuk dilakukan follow up CRM.

4.2. Follow Up Konsumen

- 4.2.1. PIC CRM melakukan WA Blast ke konsumen sebagai Follow Up ke-1.
- 4.2.2. PIC CRM paralel ketika melakukan WA Blast dengan memberikan *report data* kepada *Sales* marketing H1.
- 4.2.3. *Sales* marketing H1 menerima bahan follow up CRM dari PIC CRM.
- 4.2.4. *Sales* marketing H1 melakukan follow up ke-2 dengan menggunakan Wa Call, apabila konsumen masih belum tertarik maka konsumen akan masuk menjadi bahan follow up ke-3. Apabila konsumen tertarik untuk melakukan pembelian unit maka *Sales* marketing H1 memproses pembelian unit berdasarkan prosedur pembelian unit.
- 4.2.5. *Sales* marketing H1 melakukan follow up ke-3 dengan menggunakan Wa Call, apabila konsumen masih belum tertarik maka konsumen akan masuk menjadi bahan follow up ke-4. Apabila konsumen tertarik untuk melakukan pembelian unit maka *Sales* marketing H1 memproses pembelian unit berdasarkan prosedur pembelian unit.
- 4.2.6. *Sales* marketing H1 melakukan follow up ke-4 dengan menggunakan Wa Call, apabila konsumen masih belum tertarik maka konsumen akan masuk menjadi konsumen **LOSS**. Apabila konsumen tertarik untuk melakukan pembelian unit maka *Sales* marketing H1 memproses pembelian unit berdasarkan prosedur pembelian unit.

| | | | |
|---|--------------------------|---------|--------------------|
|  | PROSEDUR | | |
| | FOLLOW UP CRM H23 | | |
| No. Dokumen | : PCD/OP-MKT/00001 | Tanggal | : 9 September 2022 |
| No. Revisi | : | Halaman | : 3 dari 3 |

4.3. Summary Report

- 4.3.1. Sales marketing H1 setiap kali selesai melakukan follow up pada konsumen **WAJIB** menginput hasil follow up tersebut/ *feedback* dari konsumen tersebut.
- 4.3.2. Sales marketing H1 setiap di akhir hari **WAJIB** mengirimkan hasil report CRM ke PIC CRM.
- 4.3.3. PIC CRM menerima hasil Report CRM Sales Marketing H1 dan membuat *Summary* dari Report Sales Marketing H1 pada hari tersebut dan mengirimkannya ke Kepala Cabang.
- 4.3.4. Kepala Cabang wajib memonitoring hasil *Summary* dari Report CRM Sales Marketing H1 dan melakukan evaluasi setiap harinya berdasarkan banyaknya konsumen yang difollow up dan juga hasil dari follow up yang dilakukan oleh Sales

5. **PROSEDUR INI BERLAKU PER : 12 September 2022.**
6. **PROSEDUR INI AKAN DITINJAU ULANG OLEH STANDARD OWNER (BRANCH CONTROL DEPARTMENT), MINIMAL PER 1 TAHUN SEJAK TANGGAL BERLAKU ATAU SESUAI DENGAN KEBUTUHAN.**
7. **DOKUMEN TERKAIT : -**