

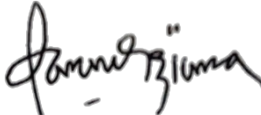

	PROSEDUR		
	FOLLOW UP CRM H23		
No. Dokumen : PCD/OP-MKT/0005	Tanggal : 9 September 2022		
No. Revisi : 0	Halaman : 1 dari 5		
Disiapkan oleh :	Disetujui oleh :	Diketahui oleh :	
 Tesalonika Aprilia	 Adi Karunia	 Andri Permana	 Wiriadi Sucipto

DAFTAR REVISI	
REVISI KE :	DESKRIPSI

1. TUJUAN


- 1.1. Prosedur ini sebagai pedoman admin CRM H23 dalam melakukan proses *follow up* CRM H23.
- 1.2. Mempermudah dalam memonitoring banyaknya hasil *follow up* yang dilakukan oleh admin CRM H23.
- 1.3. Untuk mempermudah dalam mengukur *success rate* dari hasil proses *follow up* CRM H23

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/0005	Tanggal : 9 September 2022	
No. Revisi :	Halaman : 2 dari 5	


4. PROSEDUR

4.1. Pengolahan Data Follow Up

- 4.1.1. PIC CRM menarik report CDB dan A2 dari portal main dealer. Kedua bahan tersebut kemudian dikawinkan pada master data Report CRM
- 4.1.2. Setelah PIC CRM melakukan penggabungan data tersebut maka bahan tersebut diberikan kepada admin CRM untuk dilakukan follow up CRM.

4.2. Follow Up ke-1

- 4.2.1. Admin CRM H23 menerima bahan follow up CRM dari PIC CRM.
- 4.2.2. Admin CRM H23 melakukan follow up CRM sesuai dengan jadwal yang telah ditentukan.
- 4.2.3. Admin CRM H23 melakukan WA blast untuk follow up ke-1.
 - *KPB1 : H+30 dari pembelian
 - KPB 2 : H+90 dari pembelian
 - KPB 3 : H+210 dari pembelian
 - KPB 4 : H+330 dari pembelian
- 4.2.4. Admin CRM H23 melakukan pengecekan respon pada hasil WA Blast. Konsumen yang tidak merespon atau WA yang tidak berhasil terkirim akan dilakukan follow up ke-2 melalui call by WA/ telp selular.
- 4.2.5. Admin CRM H23 akan memberikan *feedback* terhadap konsumen-konsumen yang berhasil merespon. Konsumen yang langsung bersedia untuk booking maka admin CRM akan langsung mem-*booking*-kan sesuai dengan tanggal dan waktu yang telah dinegosiasikan dengan konsumen.
- 4.2.6. Konsumen yang menolak untuk datang karena kendala waktu maka Admin CRM H23 wajib menawarkan opsi untuk dilakukan booking service di hari Weekend (Sabtu/Minggu). **Pastikan konsumen benar-benar tidak bisa datang di hari Senin-Jumat.**

	PROSEDUR	
	FOLLOW UP CRM H23	
No. Dokumen : PCD/OP-MKT/0005	Tanggal : 9 September 2022	
No. Revisi :	Halaman : 3 dari 5	

4.2.7. Konsumen yang menolak untuk datang karena kendala lokasi yang terlalu jauh maka admin CRM H23 wajib menawarkan opsi untuk dilakukan *booking home service*. Konsumen yang menolak untuk datang karena telah kecewa terhadap pelayanan Daya Motor ataupun lebih memilih untuk datang ke Dealer lain maka admin CRM H23 wajib menawarkan promo booking service.

4.3. Follow Up ke-2

4.3.1. Admin CRM H23 melakukan pengecekan respon pada hasil FU ke-1. Konsumen yang tidak merespon akan dilakukan follow up ke-2 melalui call by WA/ telp selular.

*KPB 1 : H+45 dari pembelian

KPB 2 : H+105 dari pembelian

KPB 3 : H+225 dari pembelian


KPB 4 : H+345 dari pembelian

4.3.2. Admin CRM H23 akan memberikan *feedback* terhadap konsumen-konsumen yang berhasil merespon. Konsumen yang langsung bersedia untuk booking maka admin CRM akan langsung mem-*booking*-kan sesuai dengan tanggal dan waktu yang telah dinegosiasikan dengan konsumen.

4.3.3. Konsumen yang menolak untuk datang karena kendala waktu maka Admin CRM H23 wajib menawarkan opsi untuk dilakukan booking service di hari Weekend (Sabtu/Minggu). **Pastikan konsumen benar-benar tidak bisa datang di hari Senin-Jumat.**


4.3.4. Konsumen yang menolak untuk datang karena kendala lokasi yang terlalu jauh maka admin CRM H23 wajib menawarkan opsi untuk dilakukan *booking home service*.

4.3.5. Konsumen yang menolak untuk datang karena telah kecewa terhadap pelayanan Daya Motor ataupun lebih memilih untuk datang ke Dealer lain maka admin CRM H23 wajib menawarkan promo booking service.

	PROSEDUR	
	FOLLOW UP CRM H23	
No. Dokumen : PCD/OP-MKT/0005	Tanggal : 9 September 2022	
No. Revisi :	Halaman : 4 dari 5	

4.4. Follow Up ke-3

- 4.4.1. Admin CRM H23 melakukan pengecekan respon pada hasil FU ke-2. Konsumen yang tidak merespon akan dilakukan follow up ke-3 melalui call by WA/ telp selular.
- *KPB 1 : H+53 dari pembelian
 - KPB 2 : H+113 dari pembelian
 - KPB 3 : H+233 dari pembelian
 - KPB 4 : H+353 dari pembelian
- 4.4.2. Admin CRM H23 akan memberikan *feedback* terhadap konsumen-konsumen yang berhasil merespon. Konsumen yang langsung bersedia untuk booking maka admin CRM akan langsung mem-*booking*-kan sesuai dengan tanggal dan waktu yang telah dinegosiasikan dengan konsumen.
- 4.4.3. Konsumen yang menolak untuk datang karena kendala waktu maka Admin CRM H23 wajib menawarkan opsi untuk dilakukan booking service di hari Weekend (Sabtu/Minggu). **Pastikan konsumen benar-benar tidak bisa datang di hari Senin-Jumat.**
- 4.4.4. Konsumen yang menolak untuk datang karena kendala lokasi yang terlalu jauh maka admin CRM H23 wajib menawarkan opsi untuk dilakukan *booking home service*.
- 4.4.5. Konsumen yang menolak untuk datang karena telah kecewa terhadap pelayanan Daya Motor ataupun lebih memilih untuk datang ke Dealer lain maka admin CRM H23 wajib menawarkan promo booking service.

	PROSEDUR	
	FOLLOW UP CRM H23	
No. Dokumen : PCD/OP-MKT/0005	Tanggal : 9 September 2022	
No. Revisi :	Halaman : 5 dari 5	

4.5. Summary Report

- 4.5.1. Admin CRM setiap kali selesai melakukan follow up pada konsumen **WAJIB** menginput hasil follow up tersebut/ *feedback* dari konsumen tersebut.
- 4.5.2. Admin CRM setiap di akhir hari **WAJIB** mengirimkan hasil report CRM ke PIC CRM.
- 4.5.3. PIC CRM menerima hasil Report CRM dan membuat *Summary* dari Report CRM pada hari tersebut dan mengirimkannya ke Kepala Cabang dan cc kepada Area Koordinator.
- 4.5.4. Kepala Cabang wajib memonitoring hasil *Summary* dari Report CRM dan melakukan evaluasi setiap harinya berdasarkan banyaknya konsumen yang difollow up dan juga hasil dari *booking service* hingga menjadi *done service*.

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 : -**