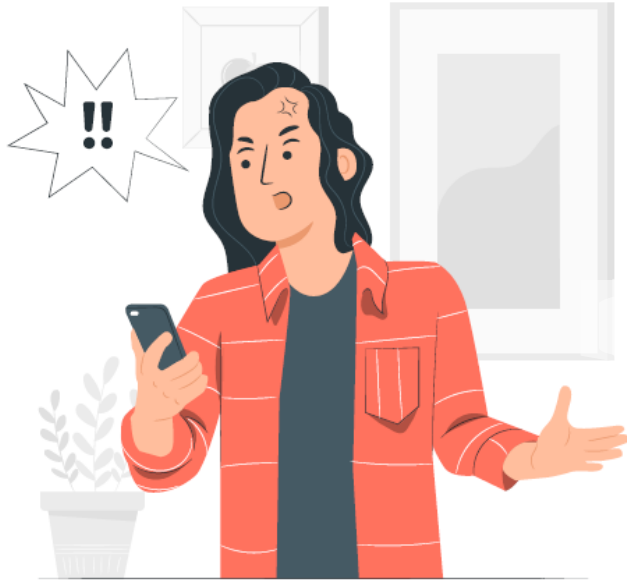


Complaint Handling Socialization

March 2022





CUSTOMER EXPERIENCE

Menangani Konsumen Saat Layanan Bermasalah



PADUAN INTERAKSI DALAM MENANGANI COMPLAINT



T Tenangkan diri, dengan cara.... *Feel POSITIVE, Think POSITIVE, Act POSITIVE*

- Persiapan spiritual
- Persiapan SOP, prosedur & product knowledge
- Dapatkan dukungan dari rekan & atasan



- Mengelola pernafasan
- Menggunakan pesan yang tepat (kata-kata, nada suara & bahasa tubuh)
 - Mengelola pikiran positif
 - Mengelola perasaan positif

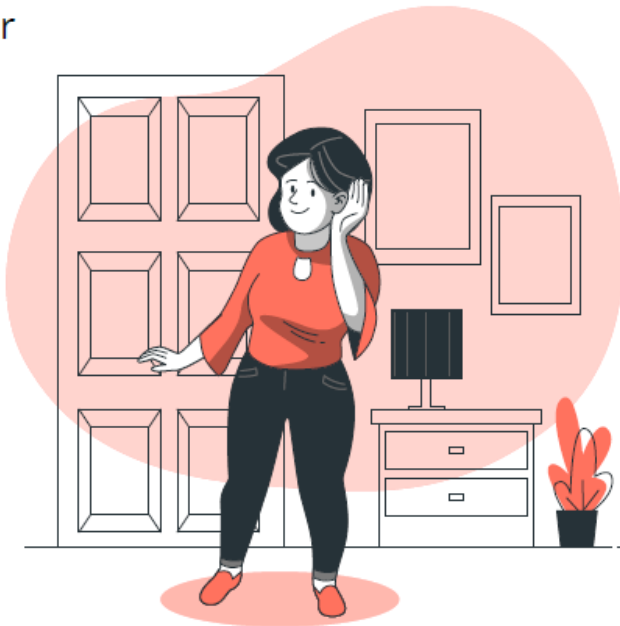
“Konsumen yang meminta bantuan saya untuk menangani komplainnya berarti percaya & berharap kepada saya...”

U Upayakan menyimak dengan cara....

Tidak memotong
pembicaraan konsumen

Menyimak (bukan sekedar
mendengar) untuk
memahami perasaan &
masalah

Fokus pada konsumen,
badan agak condong ke
arah konsumen



Menyesuaikan ekspresi,
mengangguk kecil &
mencatat jika diperlukan

Memberikan respon
verbal kecil atas ucapan
konsumen ***"Iya... baik,
Pak... kami mengerti,
Bu..."***

N Nyatakan pengertian dan empati artinya....

Berusaha untuk memahami suatu masalah dengan memakai kaca mata atau sudut pandang orang lain agar dapat respon yang tepat untuk menenangkannya

"Maaf atas ketidaknyamanan Ibu, karena telah menunggu lama...."

"Mohon maaf atas kendala ini, kami bantu segera ya, Bu."



"Mohon maaf, Bu. Saya dapat memahami kekecewaan Ibu karena keterlambatan proses STNK yang terjadi...."

T **Telusuri permasalahan artinya....**

Berusaha menemukan penyebab akar permasalahan yang dialami konsumen dengan cara bertanya & meng-klarifikasi untuk memastikan ketepatan solusi yang diberikan

Pertanyaan terbuka:

- Untuk menggali fakta & data
- Menggunakan teknik 5W1H (“What? Who? Where? When? Why? How?”)

“Sejak kapan motor Bapak terasa tidak nyaman dikendarai?”

“Dimana lokasi motor Bapak mengalami mogok?”



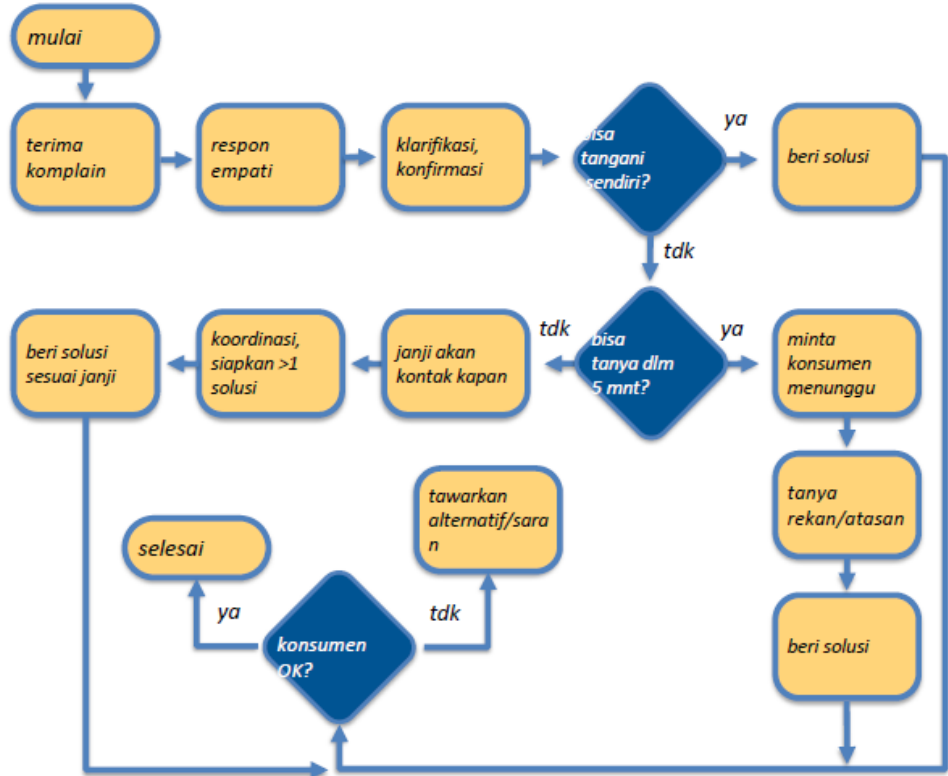
Pertanyaan tertutup:

- Berfungsi untuk melakukan konfirmasi & memastikan
- Pertanyaan bersifat pilihan

“Apakah Ibu sudah mengetahui ketentuan yang berlaku?”

“Ada lagi yang perlu saya bantu, Bu?”

A Ajukan solusi dengan langkah-langkah sebagai berikut....



S Selesaikan dengan positif

“Terima kasih dengan kesetiaan Bapak menjadi konsumen kami. Kami berkomitmen untuk selalu membantu menangani kendala yang dialami konsumen kami. Kedepannya, jika ada hal-hal lain yang Bapak butuhkan, jangan ragu untuk kontak saya. Terima kasih Pak Rizki, selamat siang. Salam satu hati.”



Tunjukkan besarnya arti konsumen bagi kita

Tunjukkan keinginan untuk long-term relationship

Tunjukkan tekad kita untuk improvement ke depan

Membuka diri agar bisa dihubungi konsumen ke depan

Menyebutkan nama konsumen secara personal

Mengucapkan terima kasih & salam penutup



KPI Complaint Handling

Duties

3X1/Hari (09:00,13:00,15:00)

- Check Ticket : Voice Of Customer yg masuk melalui WA & Sosmed Official Daya Motor
- Create : Voice Of Customer yang masuk langsung ke cabang di Create di B2b Helpdesk Daya Motor

SLA Complaint Handling

1X12 Jam

- Informasi Sepeda Motor Honda H123
- Informasi STNK & BPKB
- Informasi Jam Operational

2x24 Jam

- Complaint (Keluhan / Pengaduan)



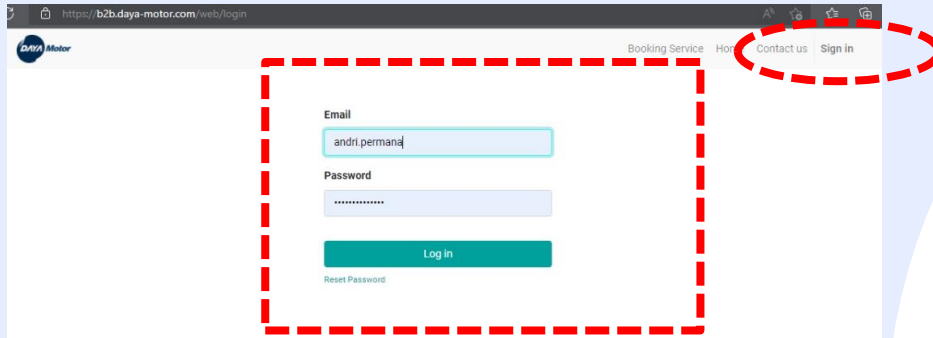


MODULE COMPLAINT HANDLING



01

LOG IN : b2b.dayamotor.com



https://b2b.dayamotor.com/web/login

DAYA Motor

Booking Service Hotels Contact us Sign In

Email
andri.permana@

Password

Log in

Reset Password

USER : xxxxx

PASS : daya



Discuss

HELPDESK SOEKARNO HATTA (DP_DESS)

Search menus...

Discuss

Change Request

CRM Leads

Helpdesk

Calendar

Contacts

Sales

Website

eLearning

Branch Journey

Link Tracker

Project

Email Marketing

Events

Surveys

Employees

QCC, QCP, PPS, 5R, Safety, SS

Overtime

Attendances

Time Off

Maintenance

Dashboards

KLIK MENU/KETIK HELP DESK

Helpdesk Tickets Reporting

All Tickets Search...

+ Create Import

Filters Group By Favorites 1-2/2

Ticket number	Title	Partner Name	Assigned to	Branch	Status voice of customer	Priority	Created on	Last Stage Update
<input type="checkbox"/> HT00002	Complain	RISKAWATI	Administrator		On Progress	☆☆☆	03/07/2022 11:17:37	03/07/2022 11:17:37
<input type="checkbox"/> HT00001	Riska - Complain Unident	Daya Motor Asia Afrika	ANDRI PERMANA	[BAN04] SOEKARNO HATTA	Done	☆☆☆	03/07/2022 10:14:20	03/10/2022 09:23:49

+CREATE : MENGINPUTNEW COMPLAINT

KODE HT000x : KODE COMPLAINT YANG SUDAH MASUK/TERINPUT DAN HARUS DI SELESAIKAN

Helpdesk Tickets Reporting HELPDESK SOEKARNO HATTA (DP_DESS)

All Tickets / New

Save Discard

Partner Daya Motor Asia Afrika, RISK

Partner Name RISKAWATI

Partner Email riskawati.asiaafrika@daya-mot

Channel

User name account

Phone number 082219149051

Address Jl.Asia Afrika No.138 Bandung

Category Voice of Business Unit

Category Voice of Customer

Assigned to HELPDESK SOEKARNO HA

Branch [BAN04] SOEKARNO HATTA

Area of Tag Voice

Category of Tag Voice

DI ISI :
 NAMA KONSUMEN/JENISPERTANYAAN/PERMINTAAN/KELUHAN
 CONTOH :
 RISKAWATI / COMPLAIN INDENT PCX 160
 RISKAWATI / TANYA MOTOR HONDA
 RISKAWATI / TANYA BPKB/STNK/STCK/BOOKING SERVICE/SPAREPART
 RISKAWATI / TANYA LOKASI DEALER/JAM BUKA SHOWROOM BENGKEL

PARTNER : NAMA CABANG
 PARTNER NAME : NAMA KONSUMEN
 PARTNER EMAIL : ALAMAT EMAIL
 CHANNEL : SUMBER COMPLAINT/PERTANYAAN (WA/IG/GOOGLE BISNIS/DLL)
 (JIKA GOOGLE BISNIS AKAN MUNCUL BINTANG)
 USER NAME ACCOUNT : NAMA KONSUMEN
 PHONE NUMBER : NO TLP KONSUMEN
 ADDRESS : ALAMAT KONSUMEN

- CATEGORY VOICE OF BUSINESS UNIT : H1/H2/H3
 (SESUAI JENIS COMPLAINT & PERMINTAANNYA MASUK KE CATEGORY)
 - CATEGORY VOICE OF CUSTOMER : UNIT INDENT/UNIT PRICELIST/COMPLAINT DLL
 (SESUAI JENIS COMPLAINT & PERMINTAANNYA MASUK DI CATEGORY)
 - ASSIGNED TO & BRANCH : NAMA CABANG
 - AREA OF TAG VOICE : KELUHAN/PERTANYAAN DLL
 (SESUAI JENIS COMPLAINT & PERMINTAANNYA MASUK DI CATEGORY)
 - CATEGORY TAG OF CUSTOMER : EKETRIK/BENTUK BODY/ DLL
 (SESUAI JENIS COMPLAINT & PERMINTAANNYA MASUK DI CATEGORY)
 - CAUSES OF TAG VOICE : TIDAK BEKERJA DENGAN BAIK DLL
 (SESUAI JENIS COMPLAINT & PERMINTAANNYA MASUK DI CATEGORY)

Helpdesk Tickets Reporting

HELPDESK SOEKARNO HATTA (DP_DESS)

All Tickets / New

Save Discard

SAVE (SETELAH SEMUA TERISI)

Partner: Daya Motor Asia Afrika, RISK

Partner Name: RISKAWATI

Partner Email: riskawati.asiaafrika@daya-motr

Channel:

User name account:

Phone number: 082219149051

Address: Jl.Asia Afrika No.138 Bandung

Category Voice of Business Unit:

Category Voice of Customer:

Assigned to: HELPDESK SOEKARNO HA

Branch: [BAN04] SOEKARNO HATTA

Area of Tag Voice:

Category of Tag Voice:

Priority: ★☆☆

Time Received Voice Of Customer: [dropdown]

Status voice of customer: [dropdown]

Time Respond Voice Of Customer: [dropdown]

Status Follow Up: [dropdown]

Voice Of Customer: [dropdown]

Time Finished Voice Of Customer: [dropdown]

Attach: Upload your file

PRIORITY :
 BINTANG 1 LOW UNTUK PERTANYAAN
 BINTANG 3 HIGH UNTUK SEMUA JENIS COMPLAINT
 - TIME RECEIVED VOICE OF CUSTOMER :
 TANGGAL MASUKNYA COMPLAINT/PERTANYAAN
 - STATUS VOICE OF CUTOMER : NEW
 - TIME RESPOND VOICE OF CUTOMER : SESUAI KPI
STATUS FOLLOW UP :
 - RESPOND CUSTOMER (SEDANG DI RESPON)
 - FOLLOW UP (MASIH PROSES / DIHUBUNGI)
 - PROSPECT (MINAT/PELUANG)
 - SOLVED (TERSELESAIKAN)
 - VISITOR LEFT (TIDAK ADA RESPON LANJUTAN)
 - STUCK (TIDAK ADA RESPON DARI KONSUMEN)
 - DONE (SUDAH SELESAI 100%)


JIKA STATUS FU BELUM DONE MASIH BISA DI EDIT
 UNTUK UPDATE PROGRESS
 JIKA STATUS SUDAH DONE TIDAK BISA DI EDIT

- TIME FINISHED VOICE OF CUSTOMER :
 TANGGAL SELESAI COMPLAINT/PERTANYAAN
ATTACH :
 BUKTI COMPLAINT/PERTANYAAN
 MASUK/TERSELESAIKAN
 (SCREEN SHOT CHAT/FOTO)

Helpdesk Tickets Reporting

All Tickets / HT00004

Edit Create Action

Partner Name	RISKAWATI	Time Received Voice Of Customer	03/21/2022
Partner Email	riskawati.asiaafrika@daya-motor.com	Status voice of customer	On Progress
Channel	Google Business	Time Respond Voice Of Customer	03/22/2022
Rating	★ ★ ☆ ☆ ☆	Status Follow Up Voice Of Customer	Follow Up
User name account	Riska	Time Finished Voice Of Customer	03/23/2022
Phone number	082219149051	Attach	
Address	Jl.Asia Afrika No.138 Bandung		
Category Voice of Business Unit	H23		
Category Voice of Customer	Unit - Stock		
Assigned to	ANDRI PERMANA		
Branch	[DAN] HO DAN		
Area of Tag Voice	Pertanyaan		
Category of Tag Voice	Roda, Ban		
Causes of Tag Voice	Cacat pengecatan		
Created on	03/22/2022 13:55:24		

Description Other Information

Follow Up

Description : Di isi dengan mengikuti Status Follow Up Voice Of Customer

Attach : Tidak muncul di report tetapi dapat di download

Helpdesk Tickets **Reporting** TARIK LAPORAN COMPLAINT/PERTANYAAN

All Tickets / HT00003

Edit + Create EDIT UNTUK UPDATE PROGRESS COMPLAINT/PERTANYAAN

HT00003 KODE COMPLAINT/PERTANYAAN

Riska Complain Indent

Partner: Daya Motor Asia Afrika, RISKAWATI
 Partner Name: RISKAWATI
 Partner Email: riskawati.asiaafrika@daya-motor.com
 Channel: Whatsapp
 User name account: Riska
 Phone number: 082219149051
 Address: Jl Asia Afrika No.138 Bandung
 Category Voice of Business Unit: H1
 Category Voice of Customer: Unit - Indent
 Assigned to: HELPDESK SOEKARNO HATTA
 Branch: [BAN04] SOEKARNO HATTA
 Area of Tag Voice: **Keluhan**

Priority: ★★ ★
 Time Received Voice Of Customer: 03/10/2022
 Status voice of customer: New
 Time Respond Voice Of Customer: 03/10/2022

TAMPILAN REPORT COMPLAINT/PERTANYAAN

Send message Log note Schedule activity

Today

HELPDESK SOEKARNO HATTA - new
 Hello HELPDESK SOEKARNO HATTA.
 been assigned to you.
 SOEKARNO HATTA - new
 Helpdesk Ticket created

Helpdesk Tickets Reporting

All Tickets

Search...

Filters Group By Favorites 1-3/3

Ticket number...	Title	Partner Name	Assigned to	Branch	Status voice of customer...	Priority...	Created on	Last Stage Update
<input type="checkbox"/> HT00003	Riska Complain Indent	RISKAWATI	HELPDESK SOEKARNO HA...	[BAN04] SOEKARNO HATTA	New	★★★	03/10/2022 16:30:40	03/10/2022 16:30:40
<input type="checkbox"/> HT00002	Complain	RISKAWATI	Administrator	[BAN04] SOEKARNO HATTA	On Progress	★★★	03/07/2022 11:17:37	03/07/2022 11:17:37
<input type="checkbox"/> HT00001	Riska - Complain Unit Indent	Daya Motor Asia Afri...	ANDRI PERMANA	[BAN04] SOEKARNO HATTA	Done	★★★	03/07/2022 10:14:20	03/10/2022 09:23:49

**SERVICE EXCELLENCE
GOOD LUCK**

