

INTERNAL MEMO

Nomor : 003/IM/MKT/I/2022
Hal : **Update Aturan Jabatan, Remunerasi, Reward & Punishment PIC CRM**
Lampiran : -

Kepada Yth,

All Kepala Cabang, Kepala POS, Supervisor, ADH, dan PIC CRM Daya Motor.

A. Dengan ini kami beritahukan update mengenai aturan Posisi Jabatan dan Remunerasi yang didapatkan oleh PIC CRM Daya Motor :

1. Untuk PIC CRM Daya Motor yang berposisi sebagai Marketing Trainee (MT CRM) berhak mendapatkan **remunerasi sebagai berikut** :
 - a. Untuk cabang yang **sudah mencapai** minimal **Kuadran 2** untuk implementasi CRM di masing-masing Main Dealernya maka akan mendapatkan remunerasi **sebesar 100% UMK** di masing-masing cabang.
 - b. Jika di cabang tersebut **belum mencapai** minimal **Kuadran 2** untuk implementasi CRM di Main Dealernya maka akan mendapatkan remunerasi **sebesar 75% UMK** di masing-masing cabang.
 - c. Untuk yang bersangkutan akan **dievaluasi secara kinerja** yang mengacu kepada target KPI CRM di masing-masing cabang **setiap 6 bulan**.
2. Untuk PIC CRM Daya Motor akan mendapatkan incentive tambahan sebesar **Rp.500.000,-** jika cabang yang bersangkutan mencapai **Kuadran 1** untuk implementasi CRM di masing-masing Main Dealernya.
3. Untuk PIC CRM Daya Motor akan mendapatkan **promosi** sebagai **PIC CRM Dedicated** jika berhasil **minimal menjadi juara 3 di kontes CRM tingkat Regional Main Dealernya** atau dapat mencapai **Kuadran 1** implementasi CRM di masing-masing Main Dealernya dan mendapatkan reward tambahan untuk juara 1 atau Kuadran 1 **Rp.1.000.000,-** , juara 2 **Rp.750.000,-** , dan juara 3 **Rp.500.000,-** dengan syarat dan ketentuan yang berlaku berdasarkan keputusan management.
4. Untuk PIC CRM yang merangkap sebagai Marketing Counter atau Marketing Executive tetap berlaku masa evaluasi target salesnya sesuai dengan posisi jabatan dan target di masing-masing cabang.
5. Untuk PIC CRM yang merangkap sebagai Marketing Counter atau Marketing Executive akan mendapatkan **Penangguhan Demosi** menjadi Marketing Trainee sesuai dengan syarat dan ketentuan yang berlaku berdasarkan keputusan management.
6. Untuk Marketing Trainee, Marketing Counter dan Marketing Executive yang merangkap sebagai PIC CRM Daya Motor tetap berlaku masa evaluasi target salesnya sesuai dengan posisi jabatan dan target di masing-masing cabang.
7. Untuk Marketing Trainee, Marketing Counter dan Marketing Executive yang merangkap sebagai PIC CRM Daya Motor berhak mendapatkan insentif penjualan unit dari setiap penjualan yang didapatkannya.
8. Scheme insentif penjualan yang berlaku untuk Marketing Trainee, Marketing Counter dan Marketing Executive yang merangkap sebagai PIC CRM Daya Motor mengacu kepada Surat Keputusan insentif penjualan yang masih berlaku sesuai dengan posisi jabatan masing-masing.
9. Juklak untuk pencairan insentif penjualan ini tetap mengacu kepada aturan dari finance departemen yang masih berlaku.

PT Daya Anugrah Mandiri

Honda Motorcycle Dealer

Head Office :

Jl. Soekarno Hatta No. 518

Bandung, Jawa Barat

T: +62 22 756 3060 F: +62 22 756 6516

www.daya-motor.com

B. PIC CRM akan mendapatkan reward yang diberikan setiap bulan dari periode Januari 2023 sampai dengan Desember 2023 kepada Cabang yang memiliki achievement tertinggi di setiap Proses CRM nya. Besarannya adalah **Rp 200.000,-** untuk Best KPI CRM dan **Rp 150.000,-** untuk yang mendapatkan point 95 dari akumulasi setiap masing-masing proses CRM, Berikut adalah proses CRM yang dinilai :

1. Proses Leads Odoos CRM System H1 dan KPB 1 Own Dealer
2. SLA Complaint Handling dan % Complaint Handling Done
3. Optimalisasi Media Sosial (Followers, Posting, Google Rate & Review, dan Sales From Media Social)
4. Validasi Data CDB (Nomor Telepon Valid, SVOC dan Ketersediaan Email serta Sosial Media)

C. Program Customer Relationship Management (CRM) Cross Selling, Marketing Digital, Complaint Handling dan Data Leads wajib dijalankan oleh setiap PIC CRM. Reward terhadap 5 cabang terbaik dalam menjalankan program CRM ditahun 2023 :

Juara	Reward
Juara 1	Rp 1.500.000,-
Juara 2	Rp 1.250.000,-
Juara 3	Rp 1.000.000,-
Juara Harapan 1	Rp 750.000,-
Juara Harapan 2	Rp 500.000,-
Total Hadiah	Rp 5.000.000,-

Dengan **bobot penilaian** sebagai berikut :

Kriteria		Bobot	Skor Pencapaian Terhadap Target				
			1	2	3	4	5
Kualitas CDB (10%)	Nomor Telepon Valid	5.0%	<60%	60-70%	71-80%	81-90%	91-100%
	Email Terinput	2.5%	<60%	60-70%	71-80%	81-90%	91-100%
	Social Media Terinput	2.5%	<60%	60-70%	71-80%	81-90%	91-100%
Proses Cross Selling (15%)	Kuadra CRM	7.5%	Kuadran 0	Kuadran 4	Kuadran 3	Kuadran 2	Kuadran 1
	Validasi SVOC ke konsumen	7.5%	<60%	60-70%	71-80%	81-90%	91-100%
Hasil Cross Selling (35%)	Result RO H1-H1	15.0%	<60%	60-70%	71-80%	81-90%	91-100%
	Result RO H2-H1	5.0%	<60%	60-70%	71-80%	81-90%	91-100%
	Result RO KPB 1 Own Dealer	10.0%	<60%	60-70%	71-80%	81-90%	91-100%
	Result RO H2-H2	5.0%	<60%	60-70%	71-80%	81-90%	91-100%
Marketing Digital (20%)	Pencapaian Jumlah Followers	5.0%	<60%	60-70%	71-80%	81-90%	91-100%
	Pencapaian Jumlah Posting	2.5%	<60%	60-70%	71-80%	81-90%	91-100%
	Google Rate dan Review	5.0%	<60%	60-70%	71-80%	81-90%	91-100%
	% Sales From Social Media	7.5%	<60%	60-70%	71-80%	81-90%	91-100%
Complaint Handling (5%)	SLA Complaint Handling	2.5%	<60%	60-70%	71-80%	81-90%	91-100%
	%Complaint Done	2.5%	<60%	60-70%	71-80%	81-90%	91-100%
Data Leads (15%)	% Follow up Call Leads	5.0%	<60%	60-70%	71-80%	81-90%	91-100%
	% Contacted Rate (Target 80%)	5.0%	<60%	60-70%	71-80%	81-90%	91-100%
	% Success Rate (Target 15%)	5.0%	<60%	60-70%	71-80%	81-90%	91-100%

D. **Punishment** akan diberikan kepada Kepala Cabang dan PIC CRM yang tidak menjalankan proses CRM sesuai dengan ketentuan management berupa :

1. Kepala Cabang dan PIC CRM akan mendapatkan surat teguran keras apabila secara pencapaian tidak mendapatkan point pencapaian KPI diatas dibawah 80 dalam evaluasi pertama di bulan tersebut.
2. Kepala Cabang dan PIC CRM akan mendapatkan surat Peringatan Pertama apabila secara pencapaian dalam evaluasi kedua di bulan berikutnya tidak ada progress perbaikan penambahan point KPI diatas.
3. Kepala Cabang dan PIC CRM akan mendapatkan penanguhan insentif dan reward sampai dengan masa evaluasi di bulan berikutnya mendapatkan progress perbaikan, apabila secara pencapaian dalam evaluasi ketiga di bulan berikutnya tidak ada progress perbaikan penambahan point KPI diatas.
4. Setiap denda yang diterima dari punishment yang diberikan oleh setiap Main Dealer terhadap pencapaian proses CRM kepada masing-masing cabang menjadi tanggungan dari cabang tersebut.

Demikian informasi yang disampaikan untuk dapat segera disosialisasikan ke semua pihak yang terkait.

Atas perhatian dan kerjasamanya kami ucapkan terima kasih.

Bandung, 27 Januari 2023



Jeffri Suherman
Marketing Sub Div. Head



Junaedi
Operation Sub Div. Head