

Telemarketing Project

DAYAMOTOR 2021-2023



APA ITU TELEMARKETING ?

Menawarkan produk via telpon adalah salah satu cara promosi yang masih dianggap efektif selain memasang sosial media.

Dalam pengertiannya telemarketing yaitu memasarkan atau mensosialisasikan produk atau jasa melalui telepon. Biasanya, **strategi pemasaran** melalui telemarketing ini dipakai oleh beberapa perusahaan besar untuk menawarkan produknya.

Menurut banyak ahli pemasaran, penawaran melalui telemarketing cenderung mudah diterima, karena sifatnya memang berbicara secara personal langsung kepada konsumen.

Walaupun begitu, kegiatan *telemarketing* ini akan berdampak negatif jika sasaran *market* atas produk yang dipasarkan bukanlah calon pembeli potensial, atau tenaga *telemarketing* yang menawarkan justru seakan-akan terlalu memaksa calon konsumen untuk membeli produknya. Untuk menghindari hal-hal tersebut, di bawah ini akan kita bahas mengenai 5 strategi sukses *telemarketing*.

Apa Strategi Sukses Telemarketing ?

1. Mengetahui Produk dengan Baik
2. Selalu melakukan Riset dan Analisa Tentang Calon Konsumen
3. Bersikap Ramah
4. Melakukan follow up secara Efisien
5. Ingat target dan konsisten



Apa Kelebihan Telemarketing ?

Salah satu keuntungan dari *telemarketing* adalah mudah dalam mendapatkan pelanggan serta menjaga hubungan dengannya.

Saat pelanggan mempunyai pertanyaan terkait produk atau jasa, kamu dapat menjelaskannya dengan detail melalui telepon.

Tidak hanya itu, melalui *telemarketing* kamu dapat menjangkau pelanggan dengan mudah karena hanya membutuhkan nomor teleponnya saja, tanpa perlu mendatanginya satu per satu.

Berbeda dengan sales pada umumnya yang melakukan prospect dan follow up konsumen secara langsung kelapangan atau activity sales lainnya yang dilakukan secara langsung, Telemarketing dapat melakukan penjualan by phone tentunya dengan kemampuan follow up untuk meningkatkan kepercayaan konsumen

Secara target dan KPI nyapun berbeda dengan sales (targetnya lebih kecil dari pada sales dan KPI nya hanya melakukan follow up setiap harinya berdasarkan data yang diberikan dari PIC CRM

Apa keuntungan Memulai Karir Sebagai Telemarketing ?

1. Belajar *Salesmanship/menjual product*
2. Melawan rasa takut ditolak
3. Menambah wawasan budaya
4. Mendengar pengalaman yang beragam
5. Melatih kemampuan verbal
6. Belajar Disiplin
7. **Ada Prospek Karier Menarik**

Apa keuntungan Memulai Karir Sebagai Telemarketing ?

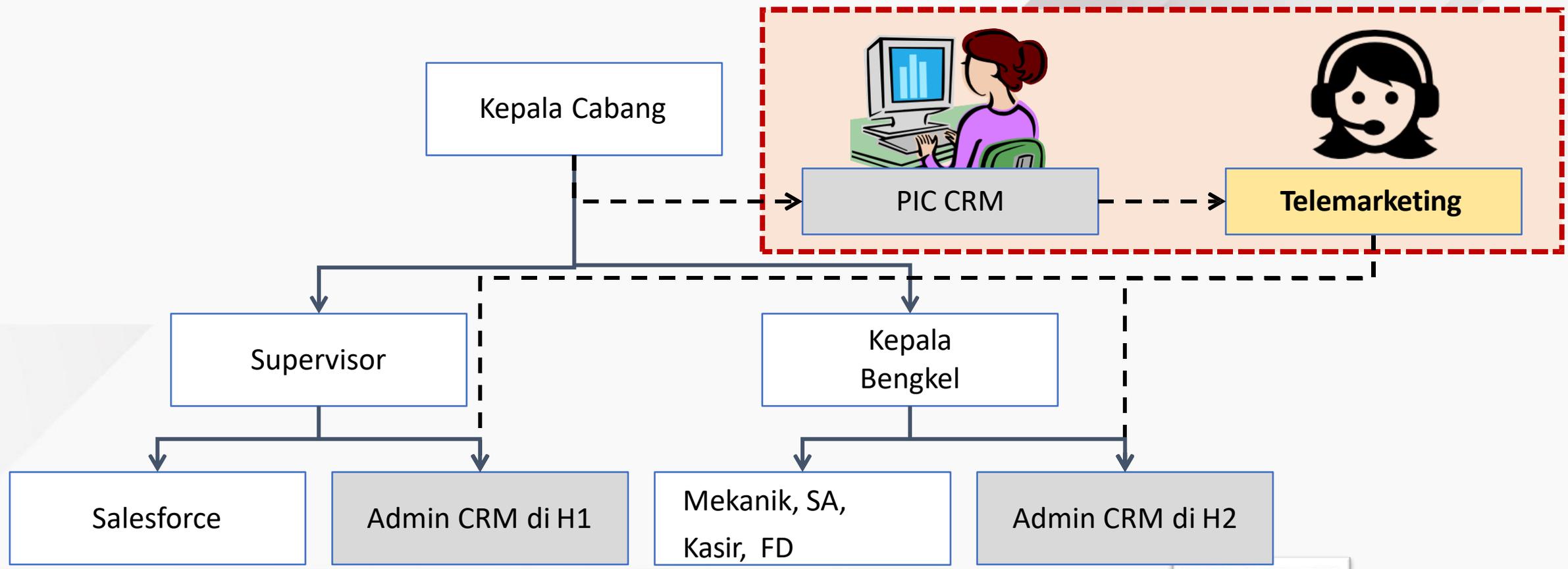
7. Ada Prospek Karier Menarik

Jika kamu memang bertahan di bidang telemarketing, kamu bisa membuat target dalam jangka waktu tertentu akan naik menjadi senior staf, supervisor, bahkan ke level manajer. Memang tidak instan prosesnya, tapi kamu bisa survey juga ke rekan-rekan yang mengawali karir di bidang telemarketing dan kemajuan karir yang didapat sampai saat ini. Selain kerja kantoran, Anda juga mempunyai kesempatan lain untuk jadi wirausahawan yang berkaitan dengan proses telemarketing karena sudah tahu detil dan kebutuhan bidang ini.

Telemarketing memang pada dasarnya menjadi istilah yang sangat familiar bagi kebanyakan orang sekalipun mungkin belum tentu makna dari istilah ini bisa dipahami dengan jelas. Sebenarnya istilah telemarketing merupakan suatu aktivitas yang berhubungan dengan promosi. Aktivitas ini biasanya dilakukan dengan menggunakan sarana telepon. Sebab melakukan promosi dengan menggunakan sarana telepon masihlah dianggap sebagai hal yang paling efektif untuk memasarkan suatu jenis produk.

Melalui telepon ini pula maka penawaran produk oleh perusahaan kepada konsumen bisa dilakukan secara langsung sehingga bisa tepat sasaran. Telemarketer akan menelpon konsumen dan memasarkan produknya secara langsung sehingga segala informasi mengenai produk yang ditawarkan bisa tersampaikan

Struktur Telemarketing di Cabang



⑦ Seluruh aktivitas follow up konsumen yang dilakukan oleh Telemarketing wajib untuk dilaporkan ke PIC CRM untuk dilakukan penginputan di system dan dimonitor oleh Kepala Cabang



Tugas dan Tanggung Jawab Telemarketing

- **Berkomunikasi dengan pelanggan**

Tugas utama dari seorang telemarketer adalah melakukan komunikasi dengan pelanggan. Komunikasi di sini mencakup segala hal, mulai dari menerima pesanan, menjawab pertanyaan dari pelanggan, mengatasi kekhawatiran pelanggan terhadap produk, serta memberikan saran kepada pelanggan

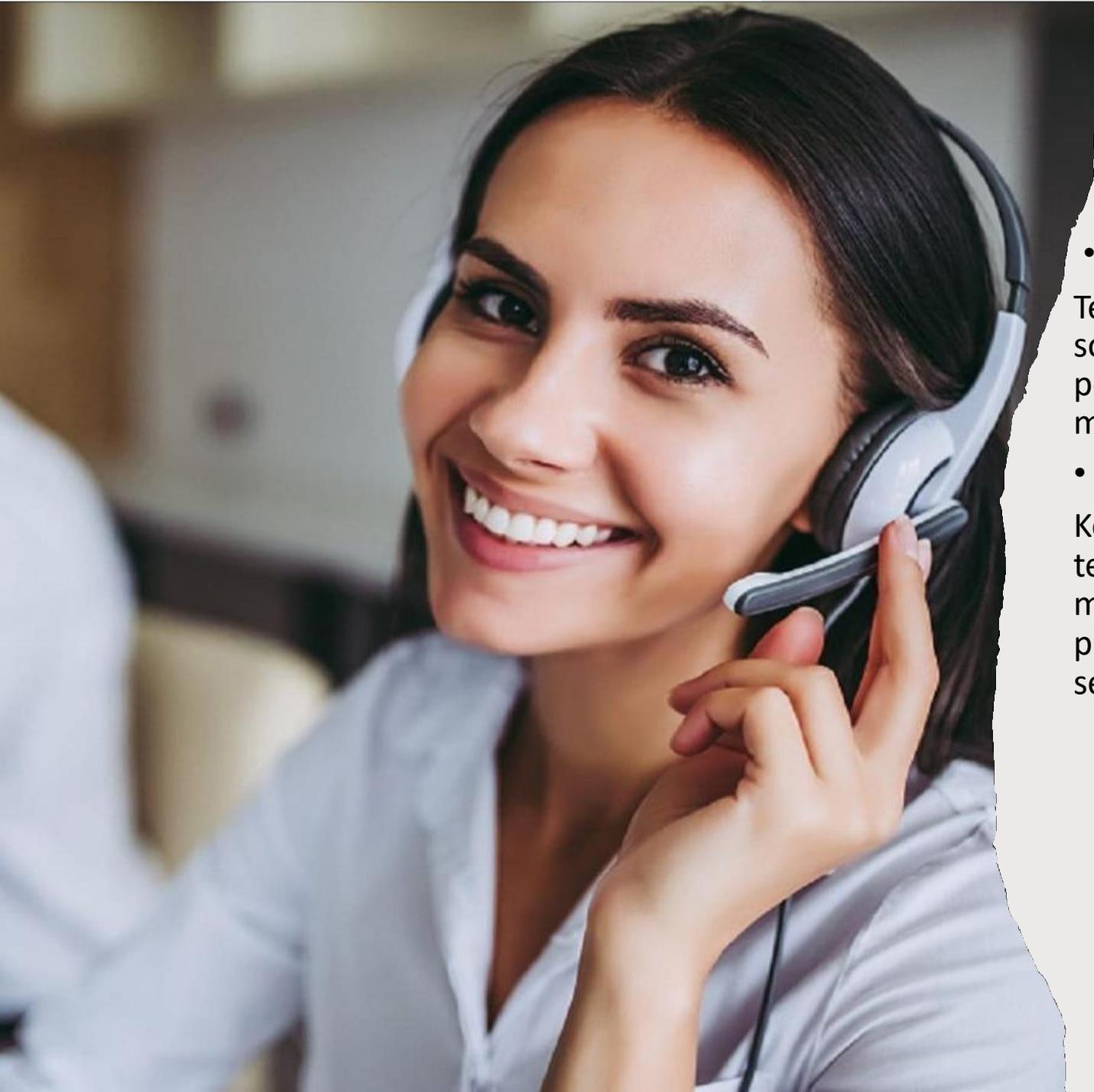
- **Melakukan follow up**

Dalam telemarketing, follow up menjadi tugas yang harus dilakukan dengan maksimal. Tanyakan lagi kepada pelanggan terkait keinginannya untuk membeli produk atau jasa. Sebab, tidak semua pelanggan langsung memutuskan untuk membelinya karena ada berbagai factor

- **Menerima feedback**

Setiap pelanggan tentu ada kritik ataupun saran yang ingin disampaikan terkait produk. Nah, telemarketer bertugas untuk menerimanya dengan baik. Setelah itu, tampung semua feedback tersebut dan diserahkan kepada atasan untuk bahan pengembangan produk





Skill Yang Harus Dimiliki

- **Problem solving**

Telemarketing harus memiliki kemampuan problem solving yang kuat agar dapat mengatasi masalah pelanggan. Dengan begitu, secara tidak langsung akan menjaga loyalitas pelanggan agar tidak turun

- **Multitasking**

Kemampuan multitasking menjadi modal utama untuk terjun ke dalam dunia telemarketing. Sebab, dalam menjalankan tugas sehari-hari harus mengecek data prospect, membuat catatan, dan melakukan panggilan secara bersamaan

- **Listening**

Dikarenakan sering mendengar keluhan kesah ataupun cerita dari pelanggan mengenai produk atau jasa dari perusahaan, harus memiliki skill listening yang kuat. Dengan begitu, setidaknya dapat mendengarkan cerita dengan baik dan memahami apa yang mereka inginkan

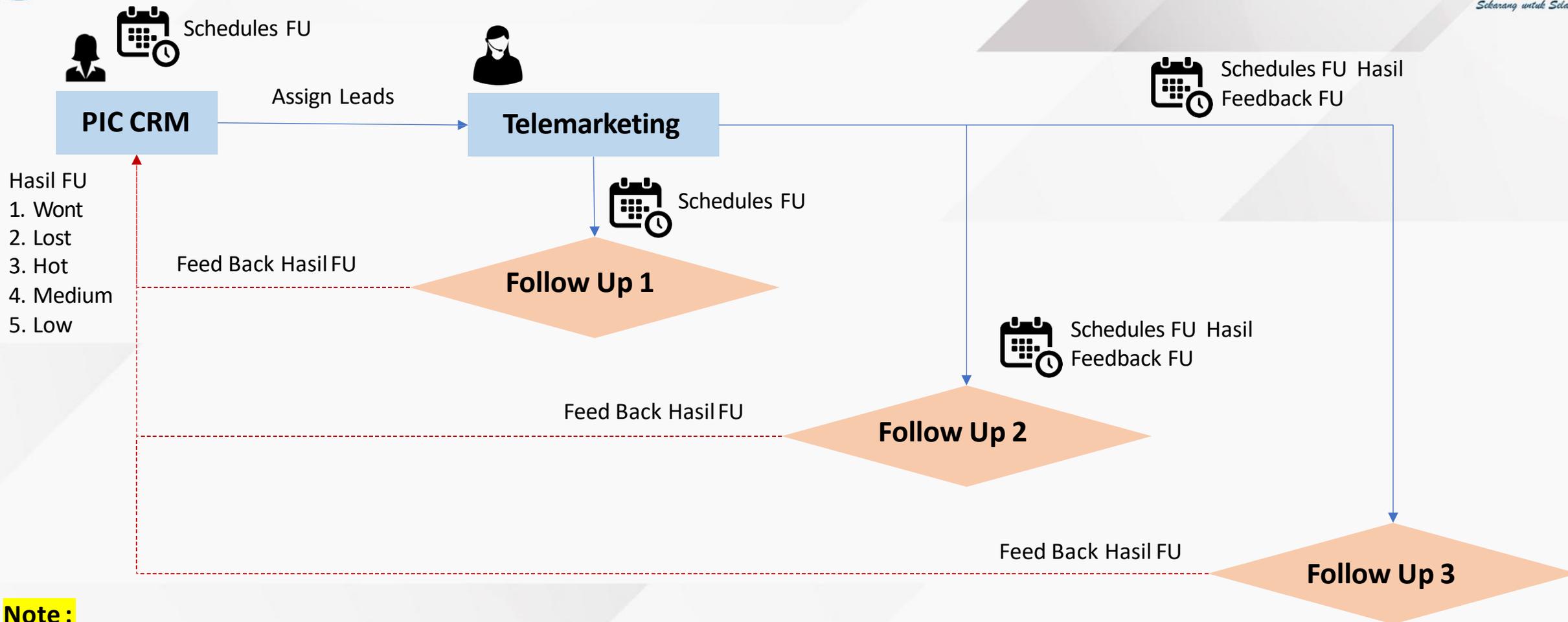


Telemarketing memiliki fungsi :

- 1. Memfollow up data leads yang tidak kunjung difollow up by call oleh sales force sebelumnya **dalam waktu 2 hari****
- 2. Memfollow up data leads yang **history sales sudah tidak aktif** dengan follow up by call**
- 3. Leads yang diperoleh dari **media social official cabang dan HO****
- 4. Mengisi Lembar Kerja Telesales yang sudah tersedia di link masing masing cabang**



Flow Process Telemarketing di Cabang



Note :

- Untuk penginputan hasil follow up PIC CRM menginput dengan NIK dari telemarketing di setiap leads yang di sudah dilakukan followup
- Untuk setiap unit entry KPB 1 yang deal PIC CRM wajib menginput booking service di Odoo dan Telemarketing wajib menginformasikan kembali kepada konsumen terkait Nomor booking yang terbentuk di Odoo dan memastikan admin bengkel meneruskan pembuatan WOR dari booking service tersebut ketika konsumen datang melakukan service di bengkel

01

Aturan Telemarketing



Status

Telamareting berstatus sebagai MT Counter



Kebijakan Diskon

1. Untuk pemberian kebijakan diskon yang diberikan langsung oleh kepala cabang
2. Penjualan direct kepada konsumen (tidak ada komisi)



Cara Transaksi

1. Telamareting tidak boleh menerima uang secara fisik atau via rekening pribadi
2. Pembayaran konsumen harus melalui Virtual Account



Evaluasi Productivity

1. Telamareting akan dievaluasi kinerjanya setiap 3 bulan sekali
2. Untuk productivity minimal pertiga bulan adalah 5 unit, jika pada masa evaluasi telemarketing tidak mencapai maka kepala cabang harus mengganti telemarketing tersebut



INTERNAL MEMO

Nomor : 011/IM/MKT/III/2023
Hal : **Job description, Aturan dan Scheme Remunerasi Digital Telesales**
Lampiran : 1 Hal

Kepada Yth,
All Kepala Cabang, Kepala POS, Supervisor, ADH dan Kepala Bengkel.

Dengan ini kami beritahukan mengenai job description, aturan dan scheme remunerasi **Digital Telesales** yang berlaku untuk seluruh cabang Daya Motor :

1. Telemarketing memiliki **job description** sebagai berikut :
 - a. Memfollow up data leads yang tidak kunjung difollow up by call oleh sales force sebelumnya **dalam waktu 3 hari**.
 - b. Memfollow up data leads yang berasal dari **data base dealer dan sumber leads lainnya** yang diberikan oleh PIC CRM atas persetujuan kepala cabang.
 - c. Memfollow up data leads yang **history sales sudah tidak aktif** dengan follow up by call.
 - d. Memfollow up leads yang diperoleh dari **media social official cabang dan Head Office**.

2. Untuk Digital Telesales berlaku **scheme remunerasi** sebagai berikut :
 - a. Gaji Pokok :

Penjualan Unit	1-3 Unit Sales	4-6 Unit Sales	7-10 Unit Sales	>10 Unit Sales
Pendapatan Gaji	25% UMR	50% UMR	60% UMR	75% UMR

- b. Tambahan Insentif :

Insentif Unit (Credit)	Rp. 60.000 / Unit
Insentif Unit (Cash)	Rp. 10.000 / Unit

3. Untuk setiap penjualan Digital Telesales yang dibantu proses penjualannya oleh Marketing Counter, maka tambahan insentif penjualan yang didapatkan oleh Digital Telesales **75% dari total insentif unit** dan untuk Marketing Counter akan mendapatkan tambahan insentif penjualan **25% dari total insentif unit** dari setiap penjualan Digital Telesales yang dibantu.
4. Digital Telesales akan mendapatkan **pendapatan uang absen harian jika tidak ada penjualan yang didapatkan** dibulan tersebut, hanya dalam **masa evaluasi pertama dan di bulan pertama**, dengan besaran Rp. 30.000 / Hari.
5. Setiap cabang diberikan budget pulsa sebesar **Rp. 250.000** untuk digunakan dalam keperluan menjalankan aktivitas Digital Telesales di masing-masing cabang dengan claim menggunakan Nomor HP Operasional Cabang tersebut.

6. Aturan lain yang berlaku untuk Digital Telesales sebagai berikut :
 - a. Digital Telesales berstatus sebagai **MT Counter**
 - b. Untuk pemberian kebijakan diskon diberikan langsung oleh kepala cabang
 - c. **Penjualan direct kepada konsumen** dan tidak berlaku untuk komisi
 - d. Digital Telesales tidak diperkenankan menerima uang secara fisik atau via rekening pribadi
 - e. Masa evaluasi Digital Telesales dilakukan **setiap 3 bulan**
 - f. Untuk target rata-rata productivity minimal pertiga bulan adalah **5 unit**
 - g. Pembayaran konsumen diarahkan melalui **Virtual Account**

Demikian informasi yang disampaikan untuk dapat segera disosialisasikan ke semua pihak yang terkait. Atas perhatian dan kerjasamanya, kami ucapkan terima kasih.

Bandung, 15 Maret 2023



Jeffri Suherman
Marketing Sub Div. Head



Junaedi
Operation Div. Head

Tembusan :
- Operation Support Div Head
- FATB Div Head
- Area Manager
- Area Control Finance



SCRIPT FUN FOLLOW UP TELEMARKETING DAYA MOTOR

December 2021



3 POINT PENTING TELEMARKETING



ANTUSIAS

Berseangat sebelum melakukan follow up data customer yang diberikan oleh PIC CRM

PERCAYA DIRI

Yakin atas kemampuan diri sendiri

MAMPU BERKOMUNIKASI DENGAN BAIK

Ramah, Intonasi yang tidak terburu-buru, dan penyampaian yang jelas

FLOW PROSES DAN SCRIPT TELEMARKETING H1

GREETING

- SALAM (Salam1Hati &Salam Cuaca)
- MEMPERKENALKAN DIRI
- MEMASTIKAN NAMA KONSUMEN
- MOHON IJIN BICARA
- BERTANYA KABAR

Salam Satu Hati,Selamat Pagi,Saya Riska Dari Dealer Honda Daya Motor Soekarno Hatta, Apa benar Riska berbicara dengan Bpk Andri? Mohon maaf boleh Riska mengganggu waktunya sebentar sekitar 5 menit? bagaimana kabarnya Bpk Andri,Semoga selalu sehat ya Pak Andri

APPRECIATION

- KONFIRMASI KEPEMILIKAN KENDARAAN
- UCAPKAN TERIMA KASIH SUDAH MENJADI KONSUMEN HONDA

Bpk Andri berdasarkan data kami dibulan (sebutkan bulan) tahun (sebutkan tahun) Bpk Andri benar telah melakukan pembelian sepeda motor Honda type (sebutkan type) di Daya Motor Soekarno Hatta, Riska ucapkan terima kasih sudah menjadi pelanggan setia Daya Motor Soekarno Hatta

INFORMATION

- MENJELASKAN PROGRAM DEALER CASH/CREDIT
- MENJELASKAN PROGRAM MD
- MENJELASKAN PRODUK

Begini Bpk Andri, bulan ini dealer kami ada program spesial discount untuk pembelian Cash dan potongan angsuran untuk pembelian Credit motor Honda (sebutkan type) dengan syarat (sebutkan program MD) dengan keunggulan fitur (sebutkan min 3 fitur) barangkali Bpk Andri berminat melakukan pembelian motor Honda selanjutnya

FLOW PROSES DAN SCRIPT TELEMARKETING H1

HOT PROSPECT

- **MINAT**
- **MENGUNDANG KE DEALER / KIRIM DATA BY WA**
- **DEAL**
- **UCAPKAN TERIMA KASIH**

Pak Andri minat untuk pembelian Cash/Credit, boleh jika Pak Andri ada waktu Riska undang ke Dealer Daya Motor Soekarno Hatta atau jika berhalangan dapat mengirimkan persyaratannya lewat Whatsapp untuk kita proses lebih lanjut (jelaskan estimasi STNK, BPKB, Service Gratis) apakah penjelasan Riska sudah cukup jelas atau ada yang pak Andri tanyakan ,jika cukup terima kasih atas waktunya sehat selalu pak andri salam satu hati

MEDIUM PROSPECT

- **MINAT TAPI MENUNDA (PENDING)**
- **UCAPKAN TERIMA KASIH**
- **INPUT DATA PENDING**

Pak Andri minat untuk pembelian Cash/Credit tetapi masih mempertimbangkan Budget & diskusi dengan keluarga (gali kebutuhan dan kemampuan konsumen), baik jika begitu Riska boleh hubungi Pak Andri 1 minggu lagi atau Pak Andri bisa hubungi Riska by Phone /WA ke nomor ini jika sudah ada keputusan pembelian apakah penjelasan Riska sudah cukup jelas atau ada yang pak Andri tanyakan ,jika cukup terima kasih atas waktunya sehat selalu pak andri salam satu hati

LOW PROSPECT

- **TIDAK MINAT / TIDAK RESPON**
- **UCAPKAN TERIMA KASIH**

Baik Pak Andri saat ini Pak Andri belum berencana melakukan pembelian motor Honda di Daya Motor Soekarno Hatta, jika nanti Pak Andri berminat Pak Andri dapat menghubungi Riska by Phone/WA, terima kasih atas waktunya sehat selalu pak andri salam satu hati

FLOW PROSES DAN SCRIPT TELEMARKETING H1

HOT PROSPECT- MINAT

- MENGUNDANG KE DEALER / KIRIM DATA BY WA
- DEAL
- UCAPKAN TERIMA KASIH

Pak Andri minat untuk pembelian

Cash/Credit, boleh jika Pak Andri ada waktu

Riska undang ke Dealer Daya Motor

Soekarno Hatta atau jika berhalangan

dapat mengirimkan persyaratan

admistrasinya lewat

Whatsapp untuk kita proses lebih lanjut (jelaskan estimasi

STNK,BPKB,Service Gratis) apakah penjelasan

Riska sudah cukup jelas atau ada yang pak

Andri tanyakan ,jika cukup terima kasih atas

waktunya sehat selalu pak andri salam satu

hati

MEDIUM PROSPECT

- MINAT TAPI MENUNDA (PENDING)
- UCAPKAN TERIMA KASIH
- INPUT DATA PENDING

Pak Andri minat untuk pembelian

Cash/Credit tetapi masih

mempertimbangkan Budget & diskusi

dengan keluarga (gali kebutuhan dan

kemampuan konsumen),baik jika begitu

Riska boleh hubungi Pak Andri 1 minggu

lagi atau Pak Andri bisa hubungi Riska by

Phone /WA ke nomor ini jika sudah ada

keputusan pembelian apakah penjelasan

Riska sudah cukup jelas atau ada yang

pak Andri tanyakan ,jika cukup

terima kasih atas waktunya sehat selalu pak

andri salam satu hati

LOW PROSPECT

- TIDAK MINAT / TIDAK RESPON
- UCAPKAN TERIMA KASIH

Baik Pak Andri saat ini Pak Andri

belum berencana melakukan

pembelian motor Honda di Daya

Motor Soekarno Hatta,jika nanti Pak

Andri berminat Pak Andri dapat

menghubungi Riska by Phone/WA,

terima kasih atas waktunya sehat

selalu pak andri salam satu hati

GOLDEN TIME TELEMARKETING

WAKTU FOLLOW UP KONSUMEN



Ibu Rumah Tangga

Jam 08.00 – 17.00



Karyawan swasta

13.00 – 16.00



Guru / Dosen

13.00 – 16.00



PNS

13.00 – 16.00



TNI

13.00 – 16.00



Wiraswasta / Pedagang

10.00 – 17.00



Ojek

08.00 – 17.00



POLISI

13.00 – 16.00



Mahasiswa

09.00 – 17.00



Aktivasi Digital Marketing Telesales

Flow Follow Up Leads by Social Media



Script Follow Up Leads by Social Media

GREETING

Salam Satu Hati, Salam Cuaca
Saya Riska Dari Dealer Honda Daya Motor Soekarno Hatta, Apa benar Riska berbicara dengan Bpk Andri? Mohon maaf boleh Riska mengganggu waktunya sebentar sekitar 5 menit? bagaimana kabarnya

APPRECIATION

Bpk Andri berdasarkan data kami melalui social media tanggal (sebutkan tanggal) melalui account (sebutkan account Instagram/ facebook) Bpk Andri benar telah menanyakan informasi terkait pembelian sepeda motor Honda type (sebutkan type) di Daya Motor Soekarno Hatta, Riska ucapkan terima kasih sudah berminat untuk melakukan pembelian sepeda motor Honda di Daya Motor Soekarno Hatta

INFORMATION

Begitu Bpk Andri, menurut data kami Pak Andri ingin melakukan pembelian motor honda type (sebutkan type). Kami informasikan terkait pembelian unit dapat dilakukan pembayaran melalui Cash dan Credit. Serta untuk motor type (sebutkan type) estimasi indent (sebutkan estimasi indent) Apakah Pak Andri berminat ? Baik untuk Credit akan saya jelaskan mengenai DP dan Tenornya (sebutkan DP dan Tenor)

Help Desk Telemarketing



Daftarkarkan Telemarketing cabang dengan format

Nama Cabang :
Nama Telesales :
NIK/MT Telesales :
No Telepon Telesales :

Dan join di Group Whatsapp Telesales (Jika belum di invite silahkan konfirmasi segera dan apabila ada kendala dalam menjalankan job desk sebagai telesales)

Dengan menghubungi :
Riskawati Safitri
Mobile. 0822-1914-9051

terima
kasih