

INTERNAL MEMO

Nomor : 020/IM/MKT/VII/2023
Hal : **Aturan Standarisasi Branding dan Monitoring Voice Of Customer
Google Business Profile dan WhatsApp Business Profile**
Lampiran : -

Kepada Yth,
All Kepala Cabang, Kepala POS, ADH, dan PIC Sosial Media.

Dengan ini kami beritahukan mengenai update standarisasi Google Business Official dan WhatsApp Business Official yang wajib diikuti dan dilakukan oleh seluruh cabang Daya Motor :

1. Pelaksanaan & Dealer Activity :

- a. Dealer wajib memasang standing banner Google Business dan Nomor WhatsApp Business di Showroom
- b. Dealer wajib memiliki score GBP dengan rating minimal 4.50
- c. Sales Counter, Service Advisor dan FLP mengarahkan konsumen untuk memberi ulasan positif dan bintang 5 dengan target Cabang Status H1 = 25/ bulan dan Cabang Status H123 = 50/ bulan.
- d. PIC CRM sebagai PIC pengelolaan Voice Of Customer (pertanyaan, complain, masukan dan apresiasi wajib respon 1x24jam setelah voice masuk) baik yang muncul melalui Google Business maupun WhatsApp Business Official
- e. Kepala Cabang dan Kepala Bengkel wajib memonitor rating dan review konsumen di akun Google Business dan WhatsApp Official.
- f. Dealer memastikan nomor HP yang tertera pada Google Business merupakan nomor handphone operasional yang aktif dan fast respon serta merupakan nomor WhatsApp Business cabang.

2. Panduan Pengisian Identitas Google Business Official :

- a. Dealer wajib membuat nama GBP dengan ketentuan sebagai Berikut : H123 = Dealer Honda Daya Motor (nama kota/kecamatan)
- b. Pastikan titik lokasi GBP sudah sesuai dengan alamat lengkap dealer Contoh : (nama jalan) (kelurahan) (kecamatan) (provinsi) (kode pos)
- c. Area layanan : Disesuaikan dengan kondisi Dealer
- d. URL : Linktree yang berisi informasi (sosial media dealer, nomor handphone, produk dll)
- e. Jam Buka : Disesuaikan dengan kondisi dealer
 - i. Jam Buka dan Jam Tutup
 - ii. Jika hari Sabtu/ Minggu jam buka berbeda, pastikan informasi yang ditampilkan sesuai
- f. Fitur Pesan : Ya (dihidupkan)
- g. Deskripsi :
 - i. Dealer H123 = “Dealer Penjualan Sepeda Motor Honda, Bengkel dan Sparepart”
 - ii. Dealer H1 = “Dealer Penjualan Sepeda Motor Honda”

h. Daftar Foto yang wajib ditampilkan di Google Business :

No.	Item	Indikator
1	Tampak Depan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pastikan tampak depan dealer dan AHASS terlihat (Tidak ada yang, terpotong atau menyamping) 2. Pastikan tampak depan dalam kondisi bersih 3. Pastikan warna cat tampak depan tidak pudar 4. Pastikan foto jelas dan tidak buram
2	Showroom	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pastikan pengambilan foto dalam kondisi terang dan jelas 2. Ada hero stage dan line up 3. Wajib ada foto wing corner jika wing dealer 4. Pastikan foto yang diambil sesuai dengan standar NOS (misal unit display terpasang aksesoris, terdapat wobler dll)
3	Fasilitas dealer/ ahass (ruang tunggu, free kopi, teh dan wifi)	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pastikan foto jelas dan tidak buram 2. Pastikan foto di ambil dalam keadaan rapih dan bersih
4	Fasilitas dealer (kids corner)	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pastikan foto jelas dan tidak buram 2. Pastikan foto di ambil dalam keadaan rapih dan bersih
5	Fasilitas dealer (Riding test)	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pastikan foto jelas dan tidak buram 2. Pastikan foto di ambil dalam keadaan rapih dan bersih 3. Pastikan unit test ride sesuai standar NOS (ada area parkir riding test dan signage)
6	AHASS PIT	<ol style="list-style-type: none"> 1. Ambil foto pit dengan posisi 2. Pastikan lantai AHASS dan area pit bersih 3. Pastikan saat pengambilan foto ahass dalam kondisi terang 4. Pastikan garis pembatas antar pit terlihat dan baik 5. Pastikan mekanik menggunakan seragam dan APD lengkap (minimal apron, topi dan sepatu safety) 6. Pastikan seragam mekanik bersih 7. Pastikan foto jelas dan tidak buram
7	Ruang Tunggu	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pastikan seluruh area tunggu tercapture di foto 2. Pastikan lantai dan area ruang tunggu bersih (tidak ada sampah) 3. Pastikan fasilitas ruang tunggu tercapture (TV, air minum, charging booth) 4. Pastikan fasilitas ruang tunggu dalam kondisi terang 5. Pastikan foto jelas dan tidak buram
8	Matprom	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pastikan program up to date 2. Pastikan matprom bersih dan tidak cacat bentuk 3. Pastikan foto jelas dan tidak buram.

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

3. **Panduan Pengisian WhatsApp Business Official :**

- a. Display Picture : Fascial Dealer, Logo mandiri Dealer, FLP Dealer dengan attribute lengkap seragam Honda
- b. Fitur WA Business diaktifkan : Showroom bisa mendapatkan fitur advanced dari WA biasa
- c. Katalog product / jasa : Menambahkan katalog product serta bahan promosi mandiri dealer, jasa service, spare part dan edukasi mengenai H23
- d. Jam Operasional : Jam Operasional Dealer dicantumkan dan disesuaikan dengan kondisi actual
- e. Alamat lengkap dan Google Map : Cantumkan alamat lengkap dan koordinat lokasi dealer
- f. Link tree (link informasi) : Dealer dapat menambahkan linktree untuk informasi yang lebih lengkap dan jelas
- g. Fitur autoreply : Diaktifkan untuk memberikan respon cepat
Standard respon fitur autoreply : “Salam Satu Hati. Terima kasih telah menghubungi Dealer Honda Daya Motor (Sebutkan Nama Cabang). Ada yang bisa kami bantu?”
- h. Lead Time waktu menjawab chat kurang dari 5 menit

4. **Panduan Standard Respon Positif Voice Of Customer pada Google Business (Rating Bintang 4 & 5) dan WhatsApp Business :**

“Salam satu hati, terimakasih atas ulasan dan masukan bapak/ibu kepada kami. Masukan bapak/ibu berguna untuk memperbaiki pelayanan kami. Terimakasih”

5. **Panduan Standard Respon Negatif / Complaint Voice Of Customer pada Google Business (Rating Bintang 1 s/d 3) dan WhatsApp Business :**

- a. “Salam Satu Hati, Mohon maaf atas ketidaknyamanan yang dialami oleh Bapak/Ibu (sebutkan nama). Jika berkenan Bapak/Ibu bisa menghubungi kami di (sebutkan nomor handphone operasional WhatsApp Business official) agar kami dapat menangani kendala yang dialami segera. Terima Kasih”
- b. Pastikan respon negatif tersebut tertangani dengan baik, untuk complaint yang muncul di Google Business dimana konsumen memberikan rating bintang 1 s/d 3 **wajib** ditangani sampai dengan konsumen tersebut merubah ulasan menjadi rating bintang 5 atau menghapus ulasan complaint tersebut.

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

Bandung, 25 Juli 2023



Jeffri Suherman
Marketing Sub Div. Head

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