

Dokumen Internal - Rahasia Perusahaan

1. Filosofi Pelayanan Setiap staf adalah representasi dari brand Toyota. Prinsip utama kita adalah "Omotenashi", yaitu melayani pelanggan dengan sepenuh hati, melebihi ekspektasi mereka. Sikap proaktif, ramah, solutif, dan profesional adalah wajib.

2. Standar Pelayanan Salesman

1. **Sambutan:** Sambut pelanggan dalam 10 detik pertama dengan senyum, kontak mata, dan salam standar: "Selamat pagi/siang/sore, Bapak/Ibu. Dengan saya [Nama], ada yang bisa saya bantu?"
2. **Analisis Kebutuhan:** Lakukan analisis kebutuhan (Customer Need Analysis) dengan pertanyaan terbuka untuk memahami budget, kegunaan mobil, dan preferensi pelanggan.
3. **Presentasi Produk:** Lakukan presentasi produk sesuai hasil analisis, fokus pada benefit yang relevan bagi pelanggan. Kuasai semua detail produk.
4. **Test Drive:** Selalu tawarkan sesi test drive untuk memberikan pengalaman langsung.
5. **Follow Up:** Lakukan follow up kepada pelanggan maksimal 1x24 jam setelah kunjungan.

3. Standar Pakaian (Dress Code)

- **Jabatan: Salesman**

- **Hari Senin - Kamis:** Kemeja lengan panjang putih bersih, dasi resmi Toyota, celana bahan warna gelap (hitam/navy), sepatu pantofel hitam formal, rambut tertata rapi.
- **Hari Jumat:** Kemeja batik lengan panjang motif sopan atau baju koko putih, celana bahan warna gelap, sepatu pantofel hitam.
- **Hari Sabtu & Hari Event:** Polo shirt resmi Toyota yang disediakan perusahaan, celana chino warna gelap, sepatu kasual yang bersih dan rapi (sneakers kulit diperbolehkan).

- **Jabatan: Sales Counter / Front Desk**

- **Hari Senin - Sabtu:** Mengenakan seragam resmi (blouse/blazer) yang telah disediakan, rok bahan di bawah lutut, ID card, sepatu hak tertutup (maksimal 5 cm), riasan wajah natural dan profesional.

Kepatuhan terhadap SOP ini akan dievaluasi secara berkala. Ketidakpatuhan dapat dikenakan sanksi sesuai peraturan perusahaan.