

Jambi, 7 Juni 2024

No : 1350/SINSEN/VI/2024  
Hal : Undangan Benchmark Nasional CRM 2024 Batch 5  
Lampiran : 1. Susunan acara benchmark  
2. Outline materi presentasi dealer peserta benchmark

Kepada Yth.

PT. Tembesi Jaya Sentosa

PT. Tunas Dwipa Matra Cabang Bangko

Di Tempat

Dengan hormat,

Sehubungan dengan melanjutkan pengembangan aktivitas CRM 2024 dan untuk mempercepat peningkatan hasil serta perbaikan proses yang sudah berjalan di dealer, dengan ini kami menugaskan kepada PT. Tembesi Jaya Sentosa dengan kode dealer 4730 dan PT. Tunas Dwipa Matra Cabang Bangko dengan kode dealer 12144 untuk dapat mengikuti kegiatan Benchmark Implementasi CRM di Kota Bengkulu, Provinsi Bengkulu dengan dealer Astra Motor Padang Jati, Berikut ini detail waktu kegiatan benchmark nasional 2024 batch 5:

Hari/Tanggal : Rabu - Jumat / 19 - 21 Juni 2024  
Waktu : 08.00 WIB s/d selesai  
Lokasi : Hotel Mercure & Dealer Astra Motor Padang Jati  
Agenda : Benchmark CRM Dealer  
Peserta : PIC Dealer & PIC CRM


Untuk memperlancar dan mengoptimalkan proses diskusi selama kegiatan benchmark nasional 2024 batch 5 tersebut, kami mohon kepada seluruh peserta jaringan dealer untuk mempersiapkan beberapa poin berikut:



- Maksimal dealer peserta benchmark nasional adalah 2 orang (PIC Dealer & PIC CRM) dalam keadaan sehat
- Transportasi pesawat / travel dan penginapan ditanggung oleh Dealer masing – masing
- Seluruh dealer wajib menyiapkan perlengkapan sendiri untuk kegiatan benchmark (alat tulis, laptop, dsb).
- Selama kegiatan peserta wajib menggunakan seragam saat kegiatan benchmark sesuai standar NOS
- Mempersiapkan materi presentasi yang sesuai dengan lampiran untuk sharing & discuss bersama peserta benchmark nasional lainnya
- Memastikan mencatat hal-hal baik yang dapat di duplikasi ataupun di kembangkan dari materi yang di bawaikan oleh dealer tujuan
- Mempersiapkan pertanyaan serta memberikan feedback positif kepada dealer tujuan untuk next improvement
- Membuat project improvement sesuai timeline setelah acara benchmark selesai dilaksanakan

Demikian undangan permohonan ini kami sampaikan, atas perhatian dan kerjasamanya kami ucapkan terima kasih.

Hormat kami,  
Marketing - Division

**PT. SINAR SENTOSA PRIMATAMA**

  
**Andrew Attan**  
General Manager

Cc :  
 All Owner/Area Manager Dealer  
 Arsip

## 1. SUSUNAN ACARA BENCHMARK (Semua bentuk waktu dalam format WIB):

### Day 1 (Rabu, 19 Juni 2024)

Durasi	Start	End	Activity	PIC
00:30	08:00	08:30	Opening	AHM
01:00	08:30	09:30	Sharing & Discuss – Presentation	DAM Baturaja - Participant
00:15	09:30	09:45	Ice Breaking	HSO Sumsel, ASP
01:00	09:45	10:45	Sharing & Discuss – Presentation	Tembesi Jaya Sentosa - Participant
00:15	10:45	11:00	Coffee Break	
01:00	11:00	12:00	Sharing & Discuss – Presentation	DAM Sungailiat - Participant
01:00	12:00	13:00	Lunch	AHM
00:15	13:00	13:15	Ice Breaking	SINSEN, TDM
01:00	13:15	14:15	Sharing & Discuss – Presentation	TDM Kotagajah - Participant
01:00	14:15	15:15	Sharing & Discuss – Presentation	MD Participant
02:45	15:15	18:00	Back to Hotel	Participant
01:30	18:00	19:30	Dinner	AHM

### Day 2 (Kamis, 20 Juni 2024)

Durasi	Start	End	Activity	PIC
00:30	08:00	08:30	Ice Breaking	HSO Sumsel, TDM
01:00	08:30	09:30	Sharing & Discuss – Presentation	Astra Motor Muara Enim - Participant
00:15	09:30	09:45	Coffee Break	
01:00	09:45	10:45	Sharing & Discuss – Presentation	Tunas Honda Bangko - Participant
01:15	10:45	12:00	AHM Sharing & Discuss	AHM
01:00	12:00	13:00	Lunch	-
00:15	13:00	13:15	Ice Breaking	SINSEN, ASP
01:00	13:15	14:15	Sharing & Discuss – Presentation	Asia Surya Perkasa Mentok - Participant
01:00	14:15	15:15	Sharing & Discuss – Presentation	TDM Krui - Participant
01:00	15:15	16:15	Sharing & Discuss – Presentation	MD Participant
01:45	16:15	18:00	Back to Hotel Room	
01:30	18:00	19:30	Dinner	AHM

### Day 3 (Kamis, 21 Juni 2024)

Durasi	Start	End	Activity	PIC
00:30	09:00	09:30	Perjalanan ke Dealer Tujuan Benchmark	AHM
00:30	09:30	10:00	Opening Dealer Tujuan Benchmark	AHM, MD, Dealer Tujuan Benchmark
01:30	10:00	11:30	Presentasi Astra Motor Padangjati	Astra Motor Padangjati
01:30	11:30	13:30	ISTIRAHAT + SOLAT JUMAT	
00:45	13:30	14:00	VISIT POS H1	Main Dealer & Dealer Tujuan
00:45	14:00	14:45	VISIT POS H2	Main Dealer & Dealer Tujuan
00:45	14:45	15:15	VISIT POS CRM	Main Dealer & Dealer Tujuan

## 2. Outline materi presentasi dealer peserta benchmark

- Informasi Dealer
  - Profile dealer
  - Struktur organisasi
  - Informasi mengenai jumlah sales force, komposisi sales (GC/Ind, sales per ring, WIC/ Exhibitions), Unit Entry
  - Informasi mengenai jumlah mekanis, pit service, below/over capacity, Komposisi U/E (Free KPB/Regular Services, AHASS/POS/Service visit, KPB per Ring)
  - Coverage area (R1, R2, R3, dan Others)
  - Dealer sepeda motor honda disekitar
  - Dealer competitor di sekitar
  - Overview YTD 2021 sampai dengan YTD Terupdate (1 bulan terakhir) + PICA
  - Profile konsumen
    - H1
    - H2
- Dealer Positioning & Hasil CRM
  - Dashboard Target vs achievement CRM dealer, apakah ada gap antara target dan result? Jika iya, jelaskan.
  - Aktifitas CRM & Project yang sudah dijalankan (Efektifitas & kontribusi)
  - Berikan evaluasi dan perbaikan yang sudah dilakukan oleh Dealer dan berikan evidence.
  - Strategi dan planning improvement yang akan di lakukan (termasuk pemanfaatan social media, dan pengembangan tools digital untuk membantu aktifitas dan analisa di dealer)
  - Workflow Leads Manajemen
  - Cross Selling H3
  - NMS workflow