**2. KUNJUNGAN KE PELANGGAN**

**1. Pengertian**

Mendatangi pelanggan untuk mendapat masukan dan memberikan informasi mengenai

produk dan pelayanan.

**2. Subyek**

1. Staf Marketing

2. Departemen Terkait (DT)

3. Manager Marketing

**3. Kebijakan**

1. Manager Marketing bertanggung jawab mengatur jadwal kunjungan staf marketing ke

pelanggan.

**4. Prosedur Kunjungan Ke Pelanggan**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **PROSES** | **TANGGUNG JAWAB** | **KETERANGAN** |
| Begin  Identifikasi pelanggan  Membuat rencana kunjungan  Membuat janji berkunjung  Menyiapkan kendaraan dan kebutuhan lain  1  Akhiri pembicaraan dengan ucapan terima kasih  Minta saran dan masukan  Jaga kontak mata dan bahasa tubuh  Temui pelanggan | Mgr MKT | * Identifikasi pelanggan berdasarkan database yang ada. * Membuat rencana kunjungan rutin ke pelanggan setiap bulan. |
| Staf MKT | * Membuat janji berkunjung ke pelanggan. * Menyiapkan kendaraan dan kebutuhan lain sebelum berangkat. * Temui pelanggan, tersenyum, beri salam, tanya kabar dan jalin komunikasi yang menyenangkan. * Jaga kontak mata, bahasa tubuh yang tepat dan presentasikan produk disela-sela pembicaraan. * Minta saran dan masukan tentang produk dan pelayanan selama ini. * Akhiri pembicaraan dengan ucapan terima kasih dan sampaikan harapan untuk bertemu kembali. |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 1  FormKunjungan Pelanggan  Menulis hasil kunjungan  Apabila terdapat masalah, masukan dari pelanggan diskusikan dengan departemen yang terkait dan informasikan kepada Dirut  End  Apabila telah ada solusi dari masalah atau masukan tersebut, segera kabarkan ke pelanggan yang bersangkutan tanpa perlu menunggu jadwal kunjungan rutin |  | * Menulis hasil kunjungan ke dalam Formulir Kunjungan pelanggan dan informasikan kepada Manager. |
| Mgr MKT | * Apabila terdapat masalah, masukan dari pelanggan diskusikan dengan departemen yang terkait dan informasikan kepada Dirut. |
| Staf MKT | * Apabila telah ada solusi dari masalah atau masukan tersebut, segera kabarkan ke pelanggan yang bersangkutan tanpa perlu menunggu jadwal kunjungan rutin. |