



Honda Mugen

PT.Mitrausaha Gentaniaga

Pasar Minggu : Jl.Raya Pasar Minggu No.10, Jakarta 12740

Telp : (021) 7973000 Showroom - (021) 7972000 Bengkel

Fax : (021) 7973834

Puri Kembangan : Jl. Lingkar Luar Barat, Puri Kembangan, Jakarta Barat 11610

Telp : (021) 5835 8000 Showroom - (021) 5835 9000 Bengkel

Fax : (021) 5835 7941 Showroom - (021) 5835 7942 Bengkel

http : //www.hondamugen.co.id

Judul : Prosedur Penanganan Customer

Prosedur Kerja

No Dokumen : 003-PRO-SLS	Tanggal : 28-06-2018	Dibuat oleh : Sales Manager
No Revisi : 02	Halaman : 1/1	Diketahui oleh : Q M R
		Disetujui oleh : Direksi

AKTIVITAS	DOKUMEN/CATATAN MUTU	KETERANGAN
<pre> graph TD Start([Mulai]) --> CS[C. Sales Menyambut customer] Start --> SR[Sales Rep. Melakukan kunjungan customer] CS --> CSR[C. Sales/Sales Rep. Menanyakan kebutuhan pelanggan] SR --> CSR CSR --> MB{Minat beli?} MB -- Tdk --> SCC[Staff CC Melayani kebutuhan customer] MB -- Ya --> CSR2[C. Sales/Sales Rep. Memberikan presentasi kebutuhan pelanggan] SCC --> Selesai1([Selesai]) CSR2 --> CS2{Cust Setuju?} CS2 -- Ya --> CSR3[C.Sales/Sales Rep. Melakukan transaksi] CS2 -- Tidak --> CSR2 CSR3 --> SM[Sales Manager Mengesahkan transaksi] SM --> Selesai2([Selesai]) </pre>		<p><u>Kunjungan customer (canvasing) :</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - Menawarkan kendaraan - Test Drive - Kirim STNK, BPKB, dll <p><u>Kebutuhan Pelanggan :</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - Pengambilan BPKB - Transaksi mobil - Pengambilan STNK - Komplain <p><u>Presentasi Pelanggan :</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - Product knowledge - Adm. Kredit <p><u>Kegiatan Follow Up :</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - Pertelepon Sales Representative menanyakan kelanjutan dari prospecting - Kunjungan ke customer langsung untuk mematangkan prospek sehingga terjadi transaksi - Supervisor membantu apabila terjadi kesulitan transaksi