

MANAJEMEN MUTU

Penjualan yang Berkelanjutan

dengan :

Jaringan yang Bersinergi

Operasional yang Berkualitas

Layanan Pelanggan yang Berwibawa

Administrasi yang Berstandar

Infrastruktur yang Berkelas

Sumber Daya Manusia yang Berintegritas

SOP Pakaian, Waktu Kerja dan Aturan Khusus

Pakaian dan Penampilan

1. Petugas Cash Sales Counter dan Kepala Kantor Perwakilan wajib menggunakan atribut sebagai berikut (selama bekerja Senin-Minggu, termasuk piket, dan beraktifitas di ruang kerja, **kecuali** sedang : istirahat/sholat yang tempatnya tidak di ruang kerja) :
 - a. Seragam resmi JNE
 - b. ID Card resmi JNE dengan metode gantung di saku dengan wadah warna merah (Kantor Perwakilan Express), Kuning (Kantor Perwakilan Intracity), Orange (Kantor Perwakilan Logistik), bukan menggunakan tali
 - c. PIN senyum layanan sepenuh hati yang diletakan di dada kanan
 - d. Ikat pinggang warna hitam/coklat
 - e. Celana bahan berwarna hitam
 - f. Sepatu pantovel berwarna hitam/coklat gelap (baik pria maupun wanita)
 - g. Kaus kaki berwarna sesuai dengan sepatu (baik pria maupun wanita)
 - h. Dan atribut lain (jika ada moment tertentu sesuai himbauan)
2. Petugas Cash Sales Counter dan Kepala Kantor Perwakilan wajib berpenampilan :
 - a. Rambut rapih, tidak melebihi alis/telinga/kerah
 - b. Rambut rapih menggunakan waks/kosmetik perapih rambut
 - c. Rambut tidak boleh diwarnai, tidak dimodelkan yang tidak pantas untuk bekerja
 - d. Menggunakan pewangi badan/pakaian
 - e. KHUSUS BAGI PRIA tidak menggunakan atribut selain jam tangan/cincin nikah/tunangan/wasiat keluarga
 - f. Menjaga penampilan untuk tetap bersih, rapih dan memberikan kenyamanan kepada pelanggan/rekan kerja/orang lain pada saat bekerja
 - g. BAGI WANITA, dibolehkan menggunakan Rok untuk yang berjilbab

Waktu Kerja

1. Petugas Cash Sales Counter dan Kepala Kantor Perwakilan wajib hadir di tempat kerja **paling lambat 10 menit** sebelum waktunya (hal ini digunakan untuk persiapan kerja, kelengkapan kerja, kebersihan tempat kerja, dll)
2. Bagi staf wanita tidak boleh melebihi pk1 18.00 setiap harinya
3. Waktu kerja efektif adalah 8 jam kerja efektif
4. Waktu istirahat efektif adalah 1 jam (bisa diakumulasi dalam 1 hari)

Aturan Khusus :

1. **Setiap aturan yang berlaku yang diterbitkan oleh HRD** menjadi aturan yang baku yang harus ditaati (lihat buku pedoman karyawan terbitan HRD), seperti diantaranya : larangan merokok pada jam kerja dan di kantor, larangan membawa orang lain/keluarga/teman pada jam kerja, larangan menggunakan fasilitas kantor untuk kepentingan pribadi, dll
2. **Aturan tambahan :**
 - a. Tidak diperbolehkan melakukan aktifitas diluar pekerjaan (yang tidak bermanfaat positif bagi kualitas pekerjaan/pengembangan diri) selama jam kerja seperti : game, FB, Twitter, chating, SMS/tlp yang tidak urgent (SMS/tlp di luar pekerjaan dibolehkan jika kondisi urgent/darurat).
 - b. Aktifitas lain yang bermanfaat bagi kualitas pekerjaan dan pengembangan diri seperti : membaca, belajar, browsing materi-materi bermanfaat, berdoa, mengaji, mengikuti pelatihan/seminar, dibolehkan.
 - c. Semua staf harus melaksanakan Ibadah wajib Agamanya masing-masing dengan tepat waktu

Standar Pelaksanaan Layanan Sepenuh Hati

TAHAP 1 (Ketika pelanggan bertanya dahulu dan memastikan pilihannya kepada JNE)

Langkah
Menyediakan kontak layanan informasi yang terbuka dan mudah dalam akses (nomor handphone, email, dll)
Menyediakan ruang/meja khusus layanan informasi produk JNE dan umum perusahaan, buku informasi/panduan counter/tarif
Memastikan pengetahuan seluruh staf tentang perusahaan dan produk sangat baik
Komunikasi dalam memberikan keterangan informasi kepada pelanggan sangat meyakinkan
Standar komunikasi : SMS, mengangkat telepon, email dll diseragamkan
Standar SMS : Informasi <u>Pembukaan :</u> “Selamat Pagi/waktu Pak (Nama)””perkenalkan kami/saya....dari””tujuan SMS” <u>Isi :</u> (gunakan bahasa baku, hindari singkatan-singkatan) <u>Penutup :</u> “Trmksh,Salam Express” Menjawab (ketika belum ada jawaban) <u>Pembukaan :</u> “baik pak/bu, trmksh atas pertanyaannya, kami akan, mohon tunggu dalam beberapa waktu” <u>Isi :</u> <u>Penutup :</u> “Trmksh,Salam Express” Menjawab (ketika sudah ada jawaban) <u>Pembukaan :</u> “baik pak/bu, <u>Isi :</u> (jawaban) <u>Penutup :</u> “Trmksh,Salam Express” Standar mengangkat telepon : <u>Pembuka :</u> “Selamat pagi/waktu, JNE Sudirman , dengan Gusnu ada yang bisa kami bantu?” <u>Penutup :</u> “Adalagi yang bisa kami bantu?””Terima kasih,Selamat pagi/waktu” Standar Email : <u>Pembukaan :</u> “Selamat Pagi/waktu Pak (Nama)””perkenalkan kami/saya....dari””tujuan SMS” <u>Isi :</u> (gunakan bahasa baku, hindari singkatan-singkatan) <u>Penutup :</u> “Trmksh,Salam Express” Menjawab (ketika belum ada jawaban) <u>Pembukaan :</u> “baik pak/bu, trmksh atas pertanyaannya, kami akan, mohon tunggu dalam beberapa waktu” <u>Isi :</u> <u>Penutup :</u> “Trmksh,Salam Express” Menjawab (ketika sudah ada jawaban) <u>Pembukaan :</u> “baik pak/bu,

Isi : (jawaban)

Penutup :

“Trmksh,Salam Express”

Tambahkan email :

Signature.

(Logo JNE)

Nama PIC

Nama Kantor

Alamat dan kontak Kantor Perwakilan

Alamat Kantor Cabang Bogor

TAHAP 2 (Ketika pelanggan mengirim atau melaksanakan transaksi)

Langkah
Memastikan tampilan bangunan yang standard dan memberikan keyakinan pada pelanggan
Memastikan kemudahan akses pelanggan untuk menuju tempat transaksi (petunjuk dll)
Memastikan pelanggan mudah dan aman dalam memarkir kendaraan
Memastikan kenyamanan pelanggan dalam mengantri (kursi, kartu antrian, hiburan televisi/radio/music, permen, minuman, pengatur udara, bahan bacaan, dll)
Melayani transaksi dengan standar pelayanan transaksi JNE (dari <i>greeting</i> sampai akhir)
Melakukan transaksi sesuai SOP
Memastikan pengembalian uang dengan cepat dan tepat, hindari uang-uang yang tidak baik/rusak
Sediakan layanan lebih (bungkus kiriman, pastikan alat bungkus tersedia baik, dan petugas membantu membungkus jika perlu, penyediaan pembungkus (bayar/gratis), form alamat, dll)
Memastikan performa petugas cash sales counter dan staf kantor yang baik dan mengesankan
Memastikan layanan pickup sesuai SOP dan sesuai kebutuhan pelanggan (ketepatan waktu)
Menyediakan payung JNE di counter untuk kemudian staf Counter membantu pelanggan yang kehujanan ketika akan mengirim atau setelah mengirim, untuk memberikan pengalaman pelanggan yang mengesankan

TAHAP 3 (Ketika pelanggan telah setelah selesai bertransaksi dan produk dieksekusi)

Langkah
Memastikan SOP penyimpanan dan serah terima dengan baik
Menyimpan paket di <i>counter</i> dengan baik dan aman dan memberi keyakinan kepada pelanggan bahwa paket titipannya berada dalam kondisi aman
Melakukan kontrol kiriman-kiriman strategis untuk memastikan kiriman dieksekusi dengan baik oleh operasional (jadi tidak putus setelah transaksi)

TAHAP 4 (Purna jual)

Langkah
Memberikan layanan berita kiriman bagi kiriman premium : SS, YES
Memberikan layanan berita pengiriman bagi kiriman strategis (apapun service nya)
Memberikan berita pengiriman secara bertahap (sebelum sampai pun) bagi kiriman-kiriman strategis atau pelanggan yang strategis, artinya harus melakukan kontrol status kiriman. Jangan sampai pelanggan komplain/bertanya duluan pada <i>injure time</i> / batas ETD, karena ini akan membuat tidak puas pelanggan
Menyediakan layanan komplain, klaim dan informasi status kiriman dengan mudah dan cepat (tlp, email, meja informasi langsung, dll)
Memastikan setiap komplain terselesaikan dan dikontrol. Tidak ada yang tertunda
Mengunjungi pelanggan (urutan besar dan strategis) ke rumah/kantor untuk mendengar evaluasi atau memberikan <i>gift</i>
Menghampiri pelanggan yang sedang mengantri, mengajak bicara, meminta evaluasi layanan, atau memberikan <i>gift</i>
Memberikan ucapan selamat (HUT, Hari besar, dll) kepada pelanggan baik untuk pelanggannya, atau sanak keluarganya (akan menjadi merasa sangat terhormat jika kita tau tanggal lahir anak, istrinya), melalui facebook atau data lain
Memberikan ruang yang mudah untuk pelanggan menyampaikan aspirasi, saran dan kritik (memalui Kotak Saran, SMS, telepon, meja informasi, dll)

SOP Standar Pelayanan Transaksi di Counter

Tahap 1

1. Ucapkan salam (selamat datang Bpk/Ibu/Mas/Mba/Dek, Assalamualikum Wr Wb, Selamat pagi/siang/malam)
2. Ucapkan : “ada yang bisa kami bantu ?”

Tahap 2

1. Tanyakan dan identifikasi minimal :
 - Isi kiriman
 - Tujuan pengiriman
 - Nilai kiriman
 - Sampaikan keharusan SOP pemeriksaan dan pembuatan BPIK
 - Sampaikan anjuran Asuransi/Packing Kayu dan penanganan khusus lainnya
 - Tunjukkan poster-poster yang ada jika diperlukan
 - Lakukan penimbangan/volumetrik (berat kiriman)
 - Sampaikan alasan mengapa volumetrik (jika ditanya)
 - Tanyakan ingin berapa hari sampai (tawarkan layanan/service kiriman yang premium terlebih dahulu (sebagai strategi sales))
2. Penulisan AWB dengan baik
3. Mintalah tandatangan sambil menyampaikan bahwa ada SSP di belakang AWB
4. Lakukan serah terima uang kirim dan mengatakan “uangnya Rp....(sambil ditunjukan uangnya)” dan lakukan pengembalian sisa uang dengan cepat dan tepat
5. Promosikan produk yang sedang “in” saat itu sebagai strategi sales
6. Berikan AWB asli, dan katakan “ada yang bisa kami bantu lagi?”
7. Segera bungkus kiriman dengan plastik pembungkus (agar terlihat penanganan yang baik)

Tahap 3

1. Ucapkan terima kasih dan salam “terima kasih atas kunjungan Ibu/Bapak/Mas/Mba/Adek”
“Selamat datang kembali”
2. Ucapkan “SALAM EXPRESS” sambil mengangkat kedua tangan (merapatkan telapak tangan)

Cara packing :

1. Kiriman sebisa mungkin masuk ke dalam plastik plyer JNE
2. AWB diletakan tidak menutupi tulisan alamat tujuan
3. Nomor AWB wajib ditulis kembali di paket dengan ukuran yang layak, untuk memberikan pengamanan antisipasi terlepasnya AWB dengan paket di kemudian waktu
4. Label YES untuk kiriman service YES, label SS untuk kiriman service SS, label FRIGLE digunakan untuk kiriman yang mudah rusak (baik dipacking kayu/tidak), label KOLI untuk kiriman dengan jumlah koli lebih dari 1
5. Jika barang tidak mencukupi dengan plyer, maka AWB dibungkus dengan plastik kecil “plasik connote” kemudian dilakban di tempat yang tidak menutupi alamat, dan selanjutnya mengikuti point 3-4.

SOP Pickup Pelanggan

1. Setiap pelanggan yang berlangganan pickup melakukan pendaftaran dan sudah disetujui oleh Kepala Kantor Perwakilan dengan mekanisme aturannya (mekanisme pembayaran, dll) (lihat FORM LANGGANAN PICKUP)
2. **Jika AWB diberikan kepada langganan pickup (pelanggan menulis sendiri AWB)**
 - a. Pastikan kontrol distribusi dan penggunaan AWB, tidak diperbolehkan penggunaan AWB untuk transaksi selain di kantor perwakilan yang melakukan kontrak kerjasama atau penggunaan AWB untuk kepentingan lain selain transaksi/penyalahgunaan
 - b. Lakukan serah terima barang pickup dengan baik, dengan mengecek seluruh kebenaran :
 - kebenaran penulisan AWB
 - kelengkapan administrasi/syarat untuk kiriman khusus (HVS/mudah rusak/internasional/kiriman lainnya yang perlu administrasi),
 - kemananan packing/bungkusnya,
 - Harga kirim
 - kiriman berbahaya/dilarang
 - c. Buatlah FORM SERAH TERIMA PICKUP BARANG (DENGAN AWB) (lihat di Paket manajemen, folder FORM), dan ditandatangani. Form ini berfungsi pula untuk serah terima ongkos kirim. Form ini dibuat 3 (1 untuk file di kantor, 1 untuk pegangan pelanggan, 1 untuk lampiran ketika reimbursement BBM pickup)
 - d. Lakukan input di MY ORION bersama kiriman lainnya setelah sampai di counter dengan baik sesuai SOP.
3. **Jika pelanggan tidak diberikan AWB sebelumnya**
 - a. Lakukan serah terima barang pickup dengan baik, dengan mengecek seluruh kebenaran :
 - Penjelasan dan komitmen dengan pelanggan tentang service kiriman yang digunakan, harga, penanganan, dll
 - kelengkapan administrasi/syarat untuk kiriman khusus (HVS/mudah rusak/internasional/kiriman lainnya yang perlu administrasi),
 - kemananan packing/bungkusnya,
 - kiriman berbahaya/dilarang
 - b. Buatlah FORM SERAH TERIMA PICKUP BARANG (TANPA AWB) (lihat di Paket manajemen, folder FORM), dan ditandatangani. Form ini berfungsi pula untuk serah terima ongkos kirim. Form ini dibuat 3 (1 untuk file di kantor, 1 untuk pegangan pelanggan, 1 untuk lampiran ketika reimbursement BBM pickup)
 - c. Lakukan input di MY ORION bersama kiriman lainnya setelah sampai di counter dengan baik sesuai SOP.
 - d. AWB harus tetap ditandatangani pengirim. Tandatangani pengirim dilakukan oleh petugas yang melakukan pickup dengan nama jelas yang petugas pickup yang bersangkutan (artinya seakan bahwa pengirim telah menitipkan paket kirimannya kepada petugas untuk dikirim)
 - e. Filling AWB paket tersebut dengan baik
 - f. Informasikan no AWB kepada pelanggan dengan tepat waktu.
 - g. Lakukan penagihan dan sistem keuangan sesuai SOP (lihat SOP administrasi keuangan)

SOP Penyimpanan dan Serah Terima Barang

Penyimpanan

1. Barang harus dipisahkan berdasarkan service : SS, YES, REGULER, OKE, INTRACITY, KARGO, TRUCKING
2. Barang yang HVS (Hight Value Shipment) atau yang mudah rusak (baik yang diasuransikan/tidak atau dipacking kayu/tidak) harus dipisahkan di tempat khusus yang lebih aman
3. Barang harus ditempatkan ditempat yang aman, bersih, tidak boleh diletakan tanpa alas atau di tempat tidak layak

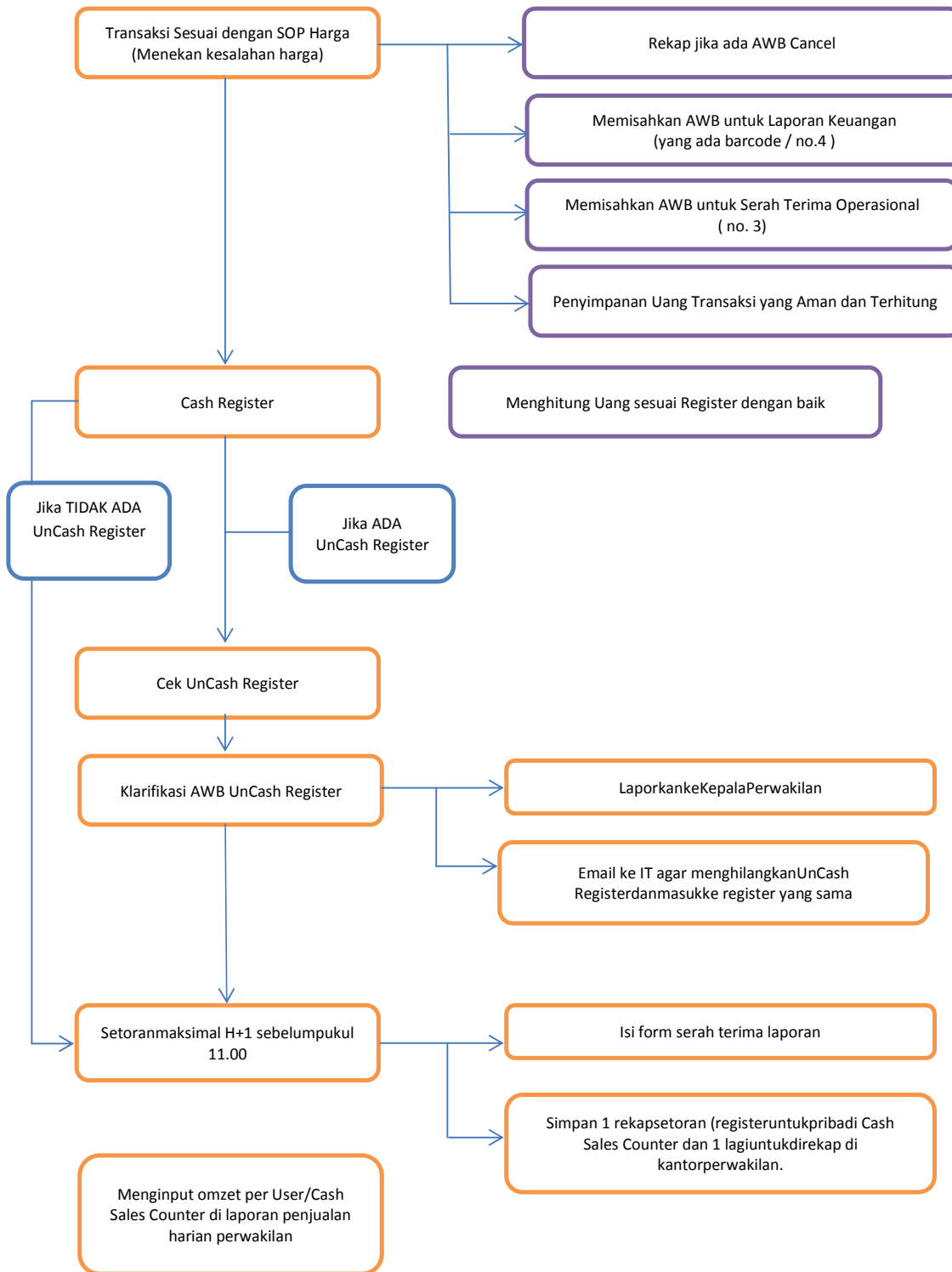
Serah Terima

Pengertian : SERAH TERIMA dilakukan oleh PETUGAS CASH SALES COUNTER kepada penerima : NORMALNYA adalah PETUGAS OPERASIONAL PICKUP, atau bisa penerima lain seperti PETUGAS CASH SALES COUNTER rekan kerja jika terjadi pergantian shift kerja.

1. Setiap serah terima harus dilakukan dengan menyertakan CASH REGISTER, artinya pada saat akan serah terima (di waktu kapanpun) harus melakukan CASH REGISTER terlebih dahulu. FORM CASH REGISTER sebagai bukti jumlah dan rincian AWB yang diserahterimakan. Jadi, bisa saja dalam 1 hari melakukan CASH REGISTER lebih dari 1 kali, dan hal ini tidak menjadi persoalan.
2. Jika terpaksa manual (hanya dalam kondisi darurat ketika MY ORION tidak aktif), maka serah terima dilakukan dengan membuat FORM SERAH TERIMA BARANG menggunakan Microsoft Excell yang berisi kolom minimal : nomor dan no AWB serta service (lihat form serah terima kiriman pada folder FORM-FORM)
3. Serah terima dilakukan secara bertahap dengan skala prioritas :
 - a. Barang HVS/mudah rusak/kiriman khusus/spesial
 - b. Kiriman internasional
 - c. Kiriman Service YES
 - d. Kiriman Service REGULER
 - e. Kiriman Service OKE
 - f. Kiriman Service lainnya : Trucking, Kargo, CTC
4. Setiap barang harus diperiksa oleh PETUGAS CASH SALES COUNTER dan PETUGAS OPERASIONAL PICKUP/PENERIMA BARANG, **minimal** yang harus diperiksa kebenarannya :
 - a. service,
 - b. kecocokan kode destination dengan alamat (mencegah missroute),
 - c. berat,
 - d. kelengkapan administrasi/syarat untuk kiriman khusus (HVS/mudah rusak/internasional/kiriman lainnya yang perlu administrasi),
 - e. kemananan packing/bungkusnya,
 - f. kecocokan paket dengan AWB (mencegah crisscross),
 - g. kiriman berbahaya/dilarang

Kepala Kantor Perwakilan/PIC di kantor perwakilan/counter melakukan kontrol pemeriksaan tersebut untuk memastikan tidak adanya kekeliruan.
5. Jika sudah diperiksa dan dipastikan tidak ada kekeliruan dalam paket kiriman, maka PETUGAS CASH SALES COUNTER dan PETUGAS OPERASIONAL PICKUP/YANG MENERIMA, menandatangani FORM CASH REGISTER atau FORM SERAH TERIMA (jika manual)
6. FORM dibuat rangkap 5 (1 untuk pegangan PETUGAS CASH SALES COUNTER, 1 untuk rekap di file kantor Perwakilan/Counter, 2 untuk disertakan dengan laporan keuangan, 1 untuk pegangan PETUGAS OPERASIONAL PICKUP/PENERIMA) (hal ini terkait dengan SOP laporan keuangan , lihat SOP KEUANGAN)

SOP Keuangan



Tugas Kepala Perwakilan :

1. Kontrol UnCash Register semua User setiap hari maksimal H+1 sebelum pukul 10.00.
2. Kontrol proses laporan sesuai SOP
3. Kontrol penghilangan UnCash Register di IT.
4. Kontrol laporan penjualan
5. Kontrol filing rekap setoran harian

Kondisi Tertentu

- 1) Ketika : Load kiriman sedang banyak.
 - 1) Minta perwakilan lain untuk melakukan input dengan tetap diinput menggunakan USER ID PIC kantor perwakilan sebenarnya dan account perwakilan sebenarnya (yang memiliki project).
 - 2) Pastikan serah terima dan kontrol kiriman dan uang dengan baik (antar kepala perwakilan).
- 2) Ketika : Orion Offline
 - 1) Lakukan maksimalisasi input dengan berbagai cara di perwakilan agar register normal.
 - 2) Jika tidak dapat dilakukan, maka terpaksa manual dengan sistem pelaporan.
 - 3) Ketika yang menginput harus bagian operasional, maka harus mengontrol bagian operasional agar menginput dengan account perwakilan asal dan di register.
 - 4) PIC cash sales counter harus meminta No. Cash Register hasil input point. 3

SOP Administrasi dan Kesekretariatan

Sistem File

File harus dipisahkan berdasarkan jenis dan fungsinya, di kantor Perwakilan harus memiliki sistem penempatan file (dengan binder) sebagai berikut :

Kode File	Isi/Fungsi
F01	Form serah terima barang (Cash register/manual) harian
F02	Form serah terima setoran harian
F03	Form serah terima pickup pelanggan (TANPA AWB dan DENGAN AWB, terpisah dengan penjepit)
F04	AWB paket titipan/pickup, Member Card pelanggan titipan, yang dipisahkan berdasarkan pelanggan dengan jepitan
F05	Form rekap komplain dan keluhan pelanggan
F06	Kwitansi pengeluaran dana dan reimbursement, Laporan kerja Kantor, Perencanaan, laporan penjualan, buku pembinaan karyawan, dan semua yang berkaitan dengan manajemen internal
F07	Surat masuk dan surat keluar, yang dipisahkan dengan jepitan
F08	Form data pelanggan (existing, prospektif)
F09	Laporan keuangan CT, deposit pelanggan
F10	File Lain-lain (selain F01-F09)

AWB kuning harian direkap per hari, dibungkus, dan diletakkan di tempat aman, rapih, setelah selesai 1 bulan dimasukkan dalam karung dan disimpan di gudang.

Sistem Inventarisir

- Setiap kelengkapan dan investasi Kantor harus dibuat dalam daftar Inventaris Kantor dengan pengkodean : BOO/SRD/PWK-(nama Perwakilan/Counter)/Nomor Barang
- Kontrol inventaris dilakukan setiap bulan dan menempelkan daftar inventaris dengan isi sebagai berikut :

No Inventory	Inventory	Psc	Condition	Information
BOO/SRD/PWK...../001				
BOO/SRD/PWK...../002				

Sistem Penamaan Tempat

- Setiap tempat/wadah harus diberi nama untuk memudahkan manajemen pekerjaan, kecepatan pencarian kelengkapan, dan keteraturan penempatan dan kontrol penggunaan
- Tempat yang harus diberi keterangan Penamaan adalah :
 - Plyer
 - Stiker YES, SS
 - Stiker Frigle, FOOD, Koli
 - Lakban
 - BPIK, Form penolakan asuransi
 - Form pemberitahuan pelanggan
 - Alat packing (cutter, bolpoint, spidol, lem, meteran, form alamat)
 - Alat promosi
 - Kas merah/putih
 - Tempat bahan bacaan pelanggan
 - Paket return/pending
 - Uang transaksi
 - Kartu antrian

Sistem Korespondensi/Surat

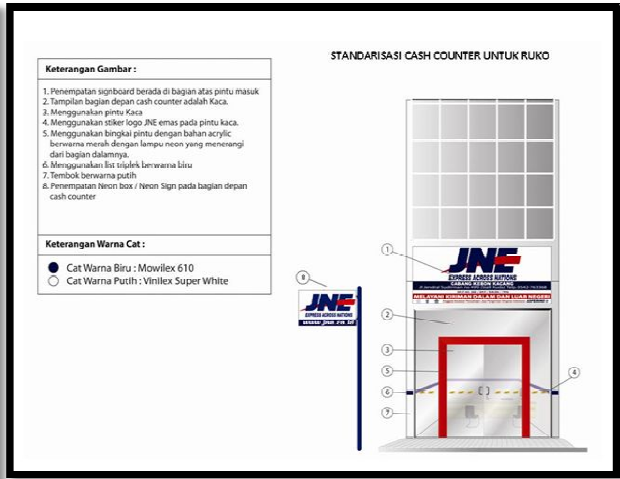
- Kepala Surat harus berisi sebagai berikut :



KANTOR PERWAKILAN
JNE CABANG BOGOR
Alamat : No Tlp.....No Fax.....
email :

- Penomoran surat mengikuti kaidah : (nomor 3 digit)/PWK-(kode kantor perwakilan)/(bulan angka romawi)/(tahun angka latin), Kode kantor perwakilan : Soleh Iskandar : SLS, Panduraya : PDR, Sudirman : SDR, IPB : IPB, Jonggol : JGL, Siliwangi : SLW, Gunung Batu : GNB, Cibinong : CBG, Intracity : ITC, Logistik : LOG, Senam : SNM

Standar Tampilan Counter



- Poster Syarat-Syarat Pengiriman
- Poster Tata Cara Pengiriman *Connote*
- Poster Kiriman yang Dilarang
- Standing Banner
- Hanging mobile* YES, SS, Diplomat
- Copy SIPJT
- Copy Sertifikat Superbrand
- Copy Sertifikat ISO 2008
- Copy Sertifikat ASPERINDO
- Foto Presiden dan Wakil Presiden
- Poster Garuda
- Poster himbauan customer
- Backdrop JNE utama (bahan plastik digital print dan lapis stereofoam)
- Information Board produk
- Timbangan standar 30-60 kg
- AC

CARA KERJA
PROGRAM LAYANAN PREMIUM SERVICE DAN STRATEGIS

- 1** Pemisahan AWB Hijau service premium dan strategis
- 2** Cek POD di website www.jne.co.id atau MY ORION
- 3** Untuk kiriman YES dan SS SMS MANUAL KEPADA PENGIRIM TIDAK PERLU LAGI KARENA SUDAH OTOMATIS, namun SMS perlu dilakukan untuk kiriman selain itu yang strategis.premium
- 4** Pemisahan daftar kiriman YES/premium dan strategis yang belum DELIVERED/ON PROSES di file yang berbeda (Microsoft Excel) (dibuat file per hari)
- 5** Proses permohonan penelusuran dan tindak lanjut kepada **Customer Service JNE Cabang Bogor** dengan email/SMS
Format send email standar :
Judul : “Mohon Tindak Lanjut dan Informasi Daftar Kiriman YES/premium/strategis Undelivered 22 Feb 2012”
Isi : “Yth Departemen Customer Service
Berikut adalah daftar kiriman YES/premium/strategis dengan status on proses 22 Feb 2012
1. xxxxxxxxxxxxxxxx
2. xxxxxxxxxxxxxxxx
3.
Mohon segera ditindaklanjuti dan menginformasikan pada kami status dan keterangannya, demi kelancaran program Premium Service.
Terima kasih atas kerjasamanya.

Regards
Arbain JP
Kantor Perwakilan IPB
Gd FATETA IPB Dramaga Lt Dasar.
HP. XXXXXXXXXXXXXXXX
- 6** Lakukan filing setiap informasi hasil dari Customer Service JNE Bogor (di file microsoft excel yang sama), dan jika perlu lakukan permohonan tindak lanjut kembali untuk AWB yang belum ada informasi nya keesokan harinya. (bersamaan dengan proses **5**)
- 7** Jangan lupa selalu lakukan evaluasi setiap pekerjaan

MEKANISME PEMESANAN DAN DISTRIBUSI KELENGKAPAN OPERASIONAL AGEN DAN KANTOR PERWAKILAN

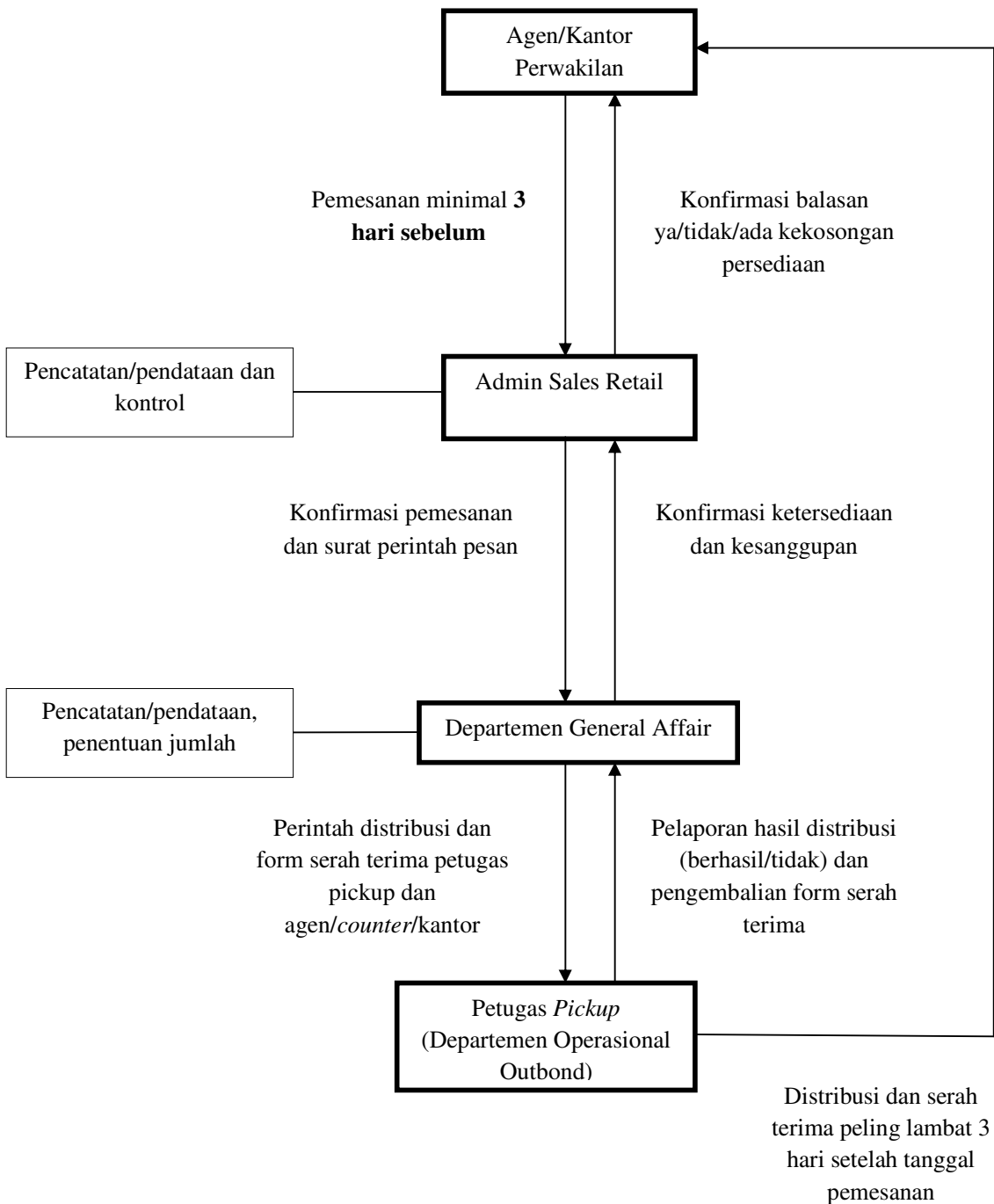
Kelengkapan operasional yang dapat dipesan oleh Agen/Kantor Perwakilan adalah :

1. AWB/Connote/kertas E Connote
2. Plastik ukuran sedang (doc) dan besar berlabel JNE
3. Form BPIK (Bukti Pemeriksaan Isi Kiriman)
4. Buku Kas (Laporan Keuangan Harian Agen)
5. Label YES, SS, Fraigle

Mekanisme pemesanan dan distribusi :

1. Agen/Kantor perwakilan melakukan pemesanan **paling lambat 3 hari (agen), (di awal minggu untuk Kantor Perwakilan)** sebelumnya kepada **Admin Sales Retail**, di no telp **085779436793** dengan cara SMS/telp atau email ke boo.sales-mkt@jne.co.id, **pada jam kerja pkl 08.00-15.00.**
2. **Admin Sales Retail** mengkonfirmasi kepada agen (ya/tidak) untuk menyatakan pesanan sedang diproses.
3. **Admin Sales Retail** akan melakukan pendataan, kemudian melakukan pemesanan/surat perintah pesan kepada **Departemen General Affair**
4. **Departemen General Affair** akan memutuskan jumlah, waktu dan jenis perlengkapan operasional yang akan diberikan kepada agen/counter/kantor perwakilan berdasarkan pertimbangan load dan kebutuhan yang diajukan **Admin Sales Retail**
5. **Departemen General Affair** mendistribusikan kepada agen/counter/kantor perwakilan dengan berkoordinasi dengan petugas pickup (**Departemen Operasional Outbond**)
6. Petugas *pickup* (**Departemen Operasional Outbond**) mendistribusikan ke agen/counter/kantor perwakilan maksimal 3 hari setelah tanggal pemesanan, **misalkan pemesanan hari SENIN, maka akan didistribusikan dan sampai di Agen/Kantor Perwakilan paling lambat hari RABU.**
7. **PIC dari Sales Retail** akan mengkontrol proses nomor 3-6
8. Jika **dalam 3 hari** Agen/kantor Perwakilan belum mendapatkan kelengkapan yang dipesan, maka silahkan melaporkan ke **Departemen Sales Retail** (085691927676)

DIAGRAM ALIR MEKANISME PEMESANAN DAN DISTRIBUSI KELENGKAPAN OPERASIONAL



SOP Penjualan Produk Khusus

@BOX

1. @BOX terdiri atas :

Jenis @BOX	Isi Maksimal	Harga Jual /BOX
@BOX 1 kg	1 kg	Rp. 2.500
@BOX 3 kg	3 kg	Rp. 5.000
@BOX 5 kg	5 kg	Rp. 8.000

2. Pemesanan @BOX dilakukan kepada Admin Sales Retail minimal 1 minggu sebelumnya pada hari Senin maksimal pkl 14.00 setiap minggunya
3. @BOX akan didistribusikan kepada Kantor Perwakilan/Agen maksimal 7 hari setelahnya
4. Distribusi dilakukan oleh Admin Sales Retail kepada PIC Kantor Perwakilan/Agen dengan FORM SERAH TERIMA
5. Agen membayar Cash, Kantor Perwakilan membayar/melaporkan penjualan/uang setiap akhir bulan maksimal tanggal 2 bulan berikutnya, menggunakan FORM LAPORAN PENJUALAN @BOX
6. Penjualan dilakukan cash kepada pelanggan, pelanggan mendapatkan KWITANSI PEMBELIAN @BOX