

Customer Relations Officer & Order Coordinator

Merespon Komunikasi Customer

- Tujuan: Menyampaikan informasi atau kebutuhan informasi Customer sebagai bentuk pelayanan dan profesionalitas
- Pengukuran: Pertanyaan dijawab dalam waktu 24 jam sejak diterima, dan diambil random sampling 10 pesan email / WA business yang sudah divalidasi oleh Head of Marketing.
 - ([Jumlah pesan yang sudah divalidasi] / [total pesan]) x 100%
- Target: 90% pertanyaan dijawab dalam 24 jam
- Frekuensi Audit: Per Quartal / per 3 bulan dilakukan di minggu pertama awal bulan ke 1,4,7,10
- Sumber Data: Email dan Wa business
- Bobot: 10%

Kecepatan Waktu Membalas email / WA business

- Tujuan: Meningkatkan pelayanan kepada Customer
- Pengukuran: Menjawab pesan dengan cepat dan dengan jawaban yang representatif dalam waktu 1x24 jam
 - [Jumlah pesan dengan waktu tercepat dan berkualitas / total pesan sampling] x 100%
- Target: Target: 90% pertanyaan dijawab dalam 24 jam
- Frekuensi Audit: Per Quartal / per 3 bulan dilakukan di minggu pertama awal bulan ke 1,4,7,10
- Sumber Data: Email dan WA business
- Bobot: 5%

Peningkatan Omset

- Tujuan: Meningkatkan omset lokal dan internasional
- Pengukuran: Mengukur penjualan lokal & internasional dengan dasar omset quartal sebelumnya
 - Selisih antara omset quartal berjalan dengan omset quartal sebelumnya
 - ([Selisih omset] / omset quartal sebelumnya) x 100%
- Target: Kenaikan 10% dari omset quartal sebelumnya
- Frekuensi Audit: Per Quartal / per 3 bulan dilakukan di minggu pertama awal bulan ke 1,4,7,10
- Sumber Data: Laporan Penjualan

- Bobot: 20%

Penambahan Customer

- Tujuan: Memperluas jaringan pasar, sebagai upaya menarik lebih banyak pelanggan baru ke perusahaan
- Pengukuran: Jumlah customer baru per Quartal .
 - $[(\text{jumlah customer baru} / \text{target}) \times 100\%]$
- Target: Penambahan 5 customer baru per tahun
- Frekuensi Audit: Per Quartal / per 3 bulan dilakukan di minggu pertama awal bulan ke 1,4,7,10
- Sumber Data: List customer dan PO
- Bobot: 15%

Follow Up Customer untuk melakukan Re Order

- Tujuan: Untuk meningkatkan target omset
- Pengukuran: Dalam satu bulan melakukan pengecekan follow up yang dilakukan melalui email / WA business
 - Customer yang di follow up adalah customer yang sudah pernah melakukan pembelian / order
 - $([\text{Jumlah follow up yang dilakukan dalam satu bulan} / \text{target follow up per bulan}] \times 100\%$
- Target: Dalam satu bulan melakukan follow up minimal 15 customer
- Frekuensi Audit: Setiap bulan dilakukan di minggu pertama bulan berikutnya
- Sumber Data: PO, Email dan WA business
- Bobot: 10%

Pengukuran Customer Melakukan Re Order

- Tujuan: Mengukur efektivitas follow-up dalam menghasilkan pesanan ulang dari pelanggan.
- Pengukuran: Dalam satu bulan melakukan pengecekan follow up yang dilakukan melalui email / WA business
 - Customer yang di follow up adalah customer yang sudah pernah melakukan pembelian / order
 - $([\text{Jumlah follow up yang dilakukan dalam satu bulan} / \text{target follow up per bulan}] \times 100\%$
- Target: Dalam satu bulan melakukan follow up minimal 15 customer
- Frekuensi Audit: Setiap bulan dilakukan di minggu pertama bulan berikutnya
- Sumber Data: Email , WA business, dan PO
- Bobot: 10%

Catatan Tambahan

Definisi 1 x 24 jam: pada hari kerja berikutnya

Definisi Validasi: disetujui

Definisi Representatif; sesuai dengan standard perusahaan

Definisi customer baru: pelanggan yang belum pernah bertransaksi sebelumnya dalam sistem.

Definisi Quartal; 3 bulan kalender

Definisi random sampling: sampel akan diambil dengan thread

Untuk pemeriksaan bulanan, semua data disiapkan sampai periode akhir bulan, untuk bisa dilakukan penilaian di minggu pertama bulan berikutnya

Untuk pemeriksaan Quartal, semua data siapkan dalam 3 bulan kalender, untuk bisa dilakukan penilaian di minggu pertama bulan berikutnya

Contoh:

Kuartal 1, penyajian data bulan Januari, Februari, Maret, penilaian akan dilakukan pada minggu pertama bulan April

Kuartal 2, penyajian data bulan April, Mei, Juni, penilaian akan dilakukan pada minggu pertama bulan Juli

Kuartal 3, penyajian data bulan Juli, Agustus, September, penilaian akan dilakukan di minggu pertama bulan Oktober

Kuartal 4, penyajian data bulan Oktober, November, Desember, penilaian akan dilakukan di minggu pertama bulan Januari

Sample :

1. Sampel Pesan:

- Jika ada lebih dari 300 pesan, maka sampel 10 pesan dipilih secara acak (contoh metode acak sederhana, di pesan nomor 1, 100, 150, 200, dst)

2. Validasi oleh Head of Marketing:

- Pesan yang di respon (≤ 24 jam), yang divalidasi oleh Head of Marketing apakah pesan tersebut sesuai standar perusahaan atau tidak
- Data bisa diambil dari log email dan WhatsApp Business untuk memastikan objektivitas.

3. Bagaimana Jika Pesan Masuk di Luar Jam Kerja?

- Jika pesan masuk di luar jam operasional (misalnya malam hari atau hari libur), maka waktu respons dihitung sejak jam kerja berikutnya.
- Misalnya, jika pesan masuk Sabtu malam dan jam operasional mulai Senin pukul 08.00, maka batas 24 jam dihitung dari Senin pukul 08.00.

4. Konsekuensi Jika Target Tidak Tercapai:

- Jika dalam audit ditemukan $< 90\%$ pesan dijawab dalam 24 jam, akan dilakukan review dan perbaikan sistem komunikasi.

- Bisa berupa pelatihan tim, penggunaan auto-reply, atau optimasi sistem kerja untuk meningkatkan responsivitas

5. Follow Up Customer

- Follow-up dapat berupa reminder, penawaran spesial, atau informasi produk baru.
 - Sistem pencatatan harus menunjukkan follow-up yang sudah dilakukan dan respons pelanggan.
-

Revisi #1

Dibuat 14 April 2025 14:17:04 oleh Magisty

Diperbaharui 14 April 2025 14:17:13 oleh Magisty