

SOP Kunjungan Customer

Record Visit & Standar Follow Up
Sales J&T Express

DEFINISI CUSTOMER

ACTIVE

CUSTOMER

Pengiriman aktif pada bulan berjalan

LOST

CUSTOMER

Aktif bulan lalu, tapi 0 pengiriman bulan ini

LOST WARNING

CUSTOMER

Volume turun $\geq 50\%$ dibanding bulan lalu

NEW

CUSTOMER

Baru bergabung, aktif < 3 bulan

FREKUENSI KUNJUNGAN

Level	Volume	Frekuensi	Keterangan
A	> 500 AWB/hari	Min. 2x/bulan	Prioritas utama, evaluasi rutin
B	> 300 AWB/hari	Min. 2x/bulan	Monitoring kualitas + growth volume
C	> 100 AWB/hari	Min. 1x/bulan	Follow-up rutin, explore growth
D	> 50 AWB/hari	Min. 1x/bulan	Follow-up rutin
E	> 1 AWB/hari	Min. 1x/bulan	Follow-up rutin
LOST	0 pengiriman bulan ini	Wajib 1x dalam 7 hari kerja	Prioritas recovery, identifikasi alasan
LOST WARNING	Volume turun \geq50%	Wajib 1x dalam 5 hari kerja	Intervensi cepat, stabilkan kiriman
NEW	< 3 bulan aktif	2x bulan pertama, lalu 1x/bulan	Onboarding, pastikan pengalaman positif

STANDAR KELAYAKAN KUNJUNGAN

01

Konfirmasi Jadwal

Hubungi customer H-1 via telepon/WA sebelum kunjungan. Dilarang datang tiba-tiba.

02

Riset Data Customer

Pelajari histori 3 bulan, keluhan, status bayar, dan catatan kunjungan via CRM/JMS.

03

Waktu Kunjungan

Jam 09.00–17.00 WIB. Hindari 12.00–13.00. Durasi ideal: 20–45 menit.

04

Etika Kunjungan

Dengarkan lebih banyak (rasio 70:30). Tidak merokok, makan, atau main HP saat kunjungan.

05

Penutupan

Rangkum diskusi, sampaikan action plan & timeline, foto bersama, isi Record Visit sebelum pergi.

06

Tindak Lanjut H+1

Eksekusi solusi yang disepakati, follow-up WA/telp jika ada pending issue, lapor Supervisor.

ALUR KUNJUNGAN (STEP-BY-STEP)

H-1 Persiapan	HARI H Pembukaan (5 menit)	HARI H Diskusi & Fact-Finding (20–30 menit)	HARI H Penutupan (5–10 menit)	HARI H Dokumentasi (15 menit)	H+1 Tindak Lanjut
Riset CRM, konfirmasi jadwal via telepon/WA, siapkan materi & pertanyaan sesuai histori customer	Salam, perkenalan, ice breaking ringan, sampaikan tujuan kunjungan secara singkat	Pertanyaan standar, dengarkan aktif, catat poin penting, tawarkan solusi relevan	Rangkum hasil, sampaikan solusi & timeline, foto bersama, ucapkan terima kasih	Isi Record Visit di CRM/Zhitsu, upload lampiran bukti, kirim WA terima kasih ke customer	Eksekusi solusi yang disepakati, follow-up WA/telp untuk pending issue, lapor Supervisor

PERTANYAAN WAJIB KE SEMUA CUSTOMER

1

Bagaimana pengalaman pengiriman Bapak/Ibu bulan ini?

→ Ukur kepuasan & gali keluhan terpendam

3

Bagaimana respons tim customer service saat dihubungi?

→ Evaluasi kualitas after-sales

5

Saat ini menggunakan jasa ekspedisi lain? Apa yang menarik dari mereka?

→ Analisis posisi kompetitif

7

Harga/tarif kami sudah sesuai dengan value yang diterima?

→ Evaluasi price sensitivity

2

Ada kendala/keluhan layanan kami yang belum terselesaikan?

→ Identifikasi masalah operasional aktif

4

Ada kebutuhan layanan tambahan yang belum kami penuhi? (COD, pickup terjadwal, dsb)

→ Gali peluang upselling

6

Bagaimana rencana volume pengiriman bulan/kuartal depan?

→ Forecasting & perencanaan kapasitas

8

Saran agar layanan kami lebih baik?

→ Feedback konstruktif

PERTANYAAN KHUSUS: LOST CUSTOMER

5 Pertanyaan Wajib Tambahan

1 Kami perhatikan bulan ini belum ada pengiriman. Boleh kami tahu apa yang terjadi?

2 Apakah ada insiden tertentu yang menyebabkan Bapak/Ibu berhenti menggunakan layanan kami?

3 Saat ini menggunakan jasa ekspedisi apa? Apa pertimbangan utamanya?

4 Apa yang perlu kami perbaiki agar Bapak/Ibu bersedia menggunakan layanan kami kembali?

5 Jika kami bisa menawarkan [solusi spesifik], apakah Bapak/Ibu tertarik mencoba kembali?

TEKNIK BERTANYA

Gunakan open-ended questions — hindari ya/tidak

Dengarkan aktif, jangan memotong customer

Teknik mirroring: ulangi poin penting customer

Hindari bahasa menyalahkan atau defensif

Empati dulu sebelum tawarkan solusi

Rangkum & konfirmasi di akhir sesi

STANDAR LAMPIRAN BUKTI KUNJUNGAN

LAMPIRAN WAJIB

- ✓ Foto bersama customer (wajah jelas, tidak blur)
- ✓ Foto tampak depan lokasi usaha / papan nama toko
- ✓ Foto dengan timestamp & geolocation aktif
- ✓ Record Visit diisi di Zhitu/JMS sebelum meninggalkan lokasi
- ✓ Screenshot WhatsApp (jika follow-up via WA)

SPEKIFIKASI TEKNIS FOTO

Resolusi

Min. 1 megapixel (smartphone standar)

Pencahayaan

Cukup terang, hindari backlight

Timestamp

Wajib aktif — foto tanpa timestamp = TIDAK VALID

Edit/Filter

DILARANG — foto tidak boleh dimanipulasi

Selfie

Wajah sales & customer keduanya jelas

Upload

Batas H+0, sebelum pukul 24.00 WIB

PENGISIAN RECORD VISIT & EVALUASI

Cara Input di JMS

1 Customer → CRM → Visit Klien → Record Visit

2 Cari nama client → sistem otomatis load data

3 Klik tombol Operasi Follow Up

4 Isi semua field wajib (Keterangan min. 3 kalimat substantif)

5 Upload foto via Pusat Unduhan

6 Isi Waktu Next Follow-up jika diperlukan

⚠ Field 'Keterangan': min. 3 kalimat substantif — mencakup situasi bisnis, keluhan spesifik, dan action items. BUKAN template copy-paste.

Evaluasi & Sanksi

Marketing HQ & Cabang rutin monitoring semua Record Visit yang diupload ke JMS/Zhitsu

Record Visit tidak sesuai standar → diberikan tugas Record Visit baru ke sales bersangkutan

Marketing HQ berhak potong poin pada komponen Follow Up Record Visit di penilaian sales

SPV wajib pantau, koordinasi, dan pastikan seluruh sales-nya patuh SOP ini.

PERAN SPV MARKETING DP — TUGAS HARIAN

1. Edukasi Sprinter

Rapat pagi/malam: edukasi sprinter pickup & delivery soal pentingnya market dan kebiasaan operasional yang baik.

2. Pemetaan Market

Pahami kondisi pasar area coveran CP: perumahan, komersial, CBD, industri, e-commerce cluster. Buat peta potensi.

3. Monitoring Target Harian

Pantau data volume dari HQ. Cari alasan belum capai target, isi tabel kendala, eskalasi ke RM & PIC Marketing HO.

4. Monitor Anomali Customer

Pantau angka pengiriman customer under CP. Jika ada penurunan, koordinasikan kunjungan bersama sales & sprinter.

5. Pantau Kompetitor

Setiap hari cermati strategi kompetitor di area CP. Rumuskan counter-strategy yang relevan.

6. Monitoring & Eskalasi Kendala

Kendala yang bisa diselesaikan → selesaikan. Tidak bisa → eskalasi segera ke RM area dengan tabel kendala terisi lengkap.

TARGET BISNIS

40%

**Market Share
Regular saat ini**

Target: kalahkan JNE, Lion & SPX
bersama network & marketing

32% → 64%

**Target Market
Share MDP**

Naik 2x lipat dari posisi sekarang

≥5

**AWB/hari
MDP aktif**

Minimal per titik MDP

≥0.7

**QR Achievement
minimal**

Sprinter >3 bulan harus >1

FOKUS BULAN INI

- Push market share paket regular bareng seluruh network & tim marketing cabang
- Setiap DP wajib aktifkan MDP di area coveran — min. 5 AWB/hari per titik
- QR achievement jadi tolok ukur kualitas sprinter — yang >3 bulan harus sudah di atas 1

TARGET CUSTOMER VIP

10

VIP aktif per DP

Setiap DP wajib punya 10 VIP aktif
Kriteria: kirim >31 AWB/bulan

600

Total VIP dalam 3 bulan

Target kolektif seluruh cabang
Dimonitor setiap bulan

±2.000

Leads baru akan di-share

Akan dibagikan ke grup — handle dengan baik & responsif

KETENTUAN VIP

VIP = customer yang kirim >31 AWB/bulan secara konsisten

VIP tidak aktif → segera dinonaktifkan dari list

Ganti dengan customer baru yang berpotensi

Setiap SPV bertanggung jawab atas VIP aktif di DP-nya

Data top customer & prospek akan di-share ke grup

Leads baru harus langsung di-follow up — jangan dibiarkan

REWARD, PENALTI & SOP VISIT HARIAN

REWARD

Total Rp 2.500.000

QR Achievement Rp 1.500.000

VIP Target Rp 1.000.000

PENALTI

Rp 500.000

Jika target QR atau VIP tidak tercapai
Visit asal-asalan tidak akan naikan AWB

SOP VISIT HARIAN — 5 VISIT/HARI

H-1

Konfirmasi jadwal via
WA/telepon, siapkan data
& materi customer

Hari H

Salam pembuka,
perkenalan, jelaskan
tujuan, diskusi, tawarkan
solusi

Post-Visit

Foto bersama, lampirkan
bukti, follow up via WA,
explore area bertahap

LAPORAN VISIT & CATATAN PENTING

Cara Laporan Visit

CUSTOMER LAMA	Kategori: Maintaining Existing Customer Isi detail follow up + hasil diskusi
CUSTOMER BARU	Ambil kode registrasi dari JMS/Happy Printer Laporkan progres deal + bukti kunjungan
PROSPEK	Isi kode registrasi, estimasi volume, benefit dan hasil follow up yang sudah dilakukan

CATATAN PENTING

- ! Data top customer & prospek akan di-share ke grup segera
- ! Price list SPV belum tersedia — masih koordinasi ke marketing center
- ! SPV wajib improve performa dalam 3 bulan ke depan
- ! Visit harus berkualitas — yang asal-asalan tidak akan naikkan AWB
- ! VIP tidak aktif langsung dinonaktifkan & diganti customer baru

SPV wajib improve performa 3 bulan ke depan — pantau, coaching, dan eskalasi kendala ke atasan

Terima Kasih

Pahami dan terapkan SOP ini secara konsisten

Kualitas kunjungan = reputasi J&T di lapangan

Setiap keluhan customer adalah peluang perbaikan

Koordinasikan dengan tim Marketing Cabang jika ada kendala