



MARKETING J&T EXPRESS

MENU

- 01** PRODUCT KNOWLEDGE
- 02** JMS SYSTEM
- 03** MAPPING AREA
- 04** ECOMMERCE CUSTOMER & REGULAR CUSTOMER
- 05** APPROACH & MAINTAIN CUSTOMER

01

**PRODUCT
KNOWLEDGE**

LAYANAN J&T EXPRESS

J&T EXPRESS

EZ

Layanan pengiriman ke seluruh Indonesia dengan **Premium Service** dan tarif reguler, sesuai dengan daerah tujuan pengiriman. Estimasi Pengiriman **2-7 Hari**, lead time atau SLA tersebut menyesuaikan rute tujuan



Layanan pengiriman antar pulau dengan tarif **ekonomis**.

J&T DOC

Layanan khusus dari J&T Express yang memberikan penanganan pengiriman berbagai macam dokumen. **Free standard packing**, amplop coklat dan plastik pelindung

J&T HEBOH

Layanan J&T Heboh adalah layanan khusus pada pengiriman **paket besar 3-10kg**, dengan pelayanan SLA yang optimal dan harga yang kompetitif.





Operasional 365 Hari

Layanan operasional termasuk akhir pekan dan hari libur Nasional.



Sistem Klaim yang Cepat

Memberikan klaim dengan waktu singkat untuk memberikan jaminan keamanan.



Sistem Pantauan Real Time

Pantau paket secara *real time* dari aplikasi dan website dengan mudah & tanpa halangan.



24 Jam Keluhan Pelanggan

Layanan keluhan pelanggan 24 jam / 365 hari.



VIP Platform

Layanan mandiri (*self service*) yang diberikan kepada para VIP Member J&T untuk mempercepat proses pengiriman paket dan aktivitasnya.



Menjangkau Seluruh Indonesia

Melayani pengiriman nasional, 500+ kota di seluruh Indonesia.



3 Jenis Layanan Multifungsi

Kirim dan pantau paket langsung dari 3 jenis layanan yaitu website, hotline dan aplikasi J&T.

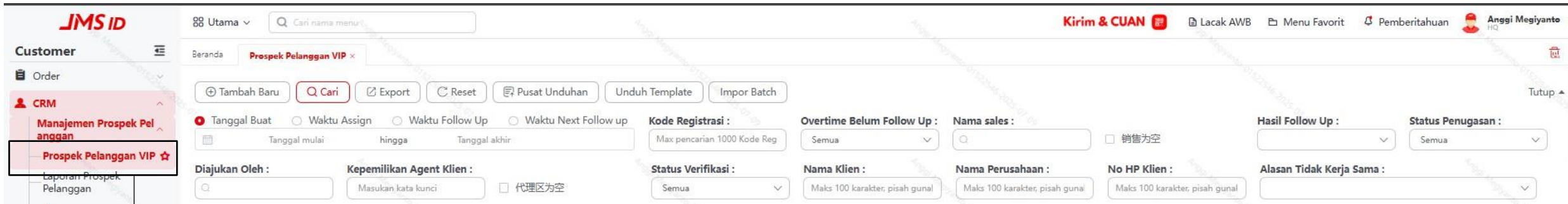
02

JMS SYSTEM

INPUT LEADS



Step 1 : Klik Menu Customer, kemudian Klik menu “CRM”



Step 2 :
Klik Menu Prospek Pelanggan VIP, kemudian klik pada menu “Tambah Baru”

Informasi Dasar Pelanggan

* Nama Klien	* Nama Perusahaan	* No HP Klien	* Kepemilikan Agent Klien	* Provinsi/Kota/Kabupaten
<input type="text"/>	<input type="text"/>	+62 <input type="text"/>	<input type="text" value="Masukan kata kunci"/>	<input type="text" value="Silakan Pilih Area"/>

* Alamat Lengkap

* Kategori Industri

* Jumlah Waybill Terkecil

* Jumlah Waybill Terbesar

Klasifikasi Klien

* Ekspedisi saat ini

Keterangan

1. Diskon pengiriman, harga, dan tarif COD untuk kerjasama dengan perusahaan pengiriman ekspres lainnya; 2. Skenario bisnis khusus pelanggan

Informasikan kepemilikan agent, Provinsi, Kota, Kabupaten Klien

Step 3 :

Input Nama Klien sesuai dengan data yang diberikan oleh klien.
Input Alamat sesuai dengan Alamat klien.

Prospek Pelanggan - Penambahan Secara Batch

Penambahan Prospek Pelanggan secara batch dapat dilakukan melalui JMS.

Buttons: **Unduh Template**, **Impor Batch**

Filters: Tanggal Buat, Waktu Assign, Waktu Follow Up, Waktu Next Follow up, Kode Registrasi, Overtime Belum Follow Up, Nama sales, Hasil Follow Up, Status Penugasan, Diajukan Oleh, Kepemilikan Agent Klien, Status Verifikasi, Nama Klien, Nama Perusahaan, No HP Klien, Jenis Registrasi

No.	Kode Registrasi	Jenis Registrasi	Agent Kej	Nama Klien	Nama Perusahaan	No HP Klien	Detail Ala	Kategori Industri	Klasifikasi Klien	Waktu Follow Up	Operasi
1	JNT2024123000000...	Registrasi oleh sale...	AGENT...	Prapti Ningsih	JP-JO-CELL	*****2049	Dusun ...	Lainnya	E	--	
2	JNT2024123000000...	Registrasi oleh sale...	HQ	Maria	Mandiri Tunas Finance	*****3388	Graha ...	Perbankan	B	--	

Template Import: Nama provinsi, kota, dan kecamatan wajib diisi sesuai dengan format standar, dan Nomor telepon tidak boleh Duplikasi.

No.	Nama Klien	Nama Perusahaan	No HP Klien	Kepemilikan Agent Klien	Provinsi	Kota	Kecamatan	Alamat Lengkap	Kategori Industri	Jumlah Waybill Terkecil	Jumlah Waybill Terbesar	Ekspedisi saat ini	Keterangan
1	example	example	08123456789	HQ	NANGGROE ACEH DARUSSALAM	SIMPANG TIGA REDELONG	PERMATA	example	Dan Lainnya	1	2	JNE,POS Indonesia	When importing, please delete the example



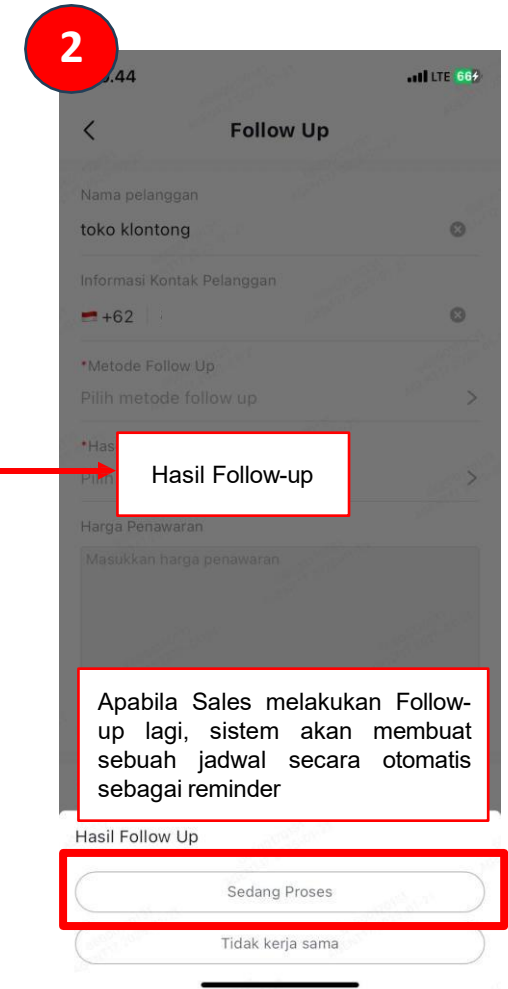
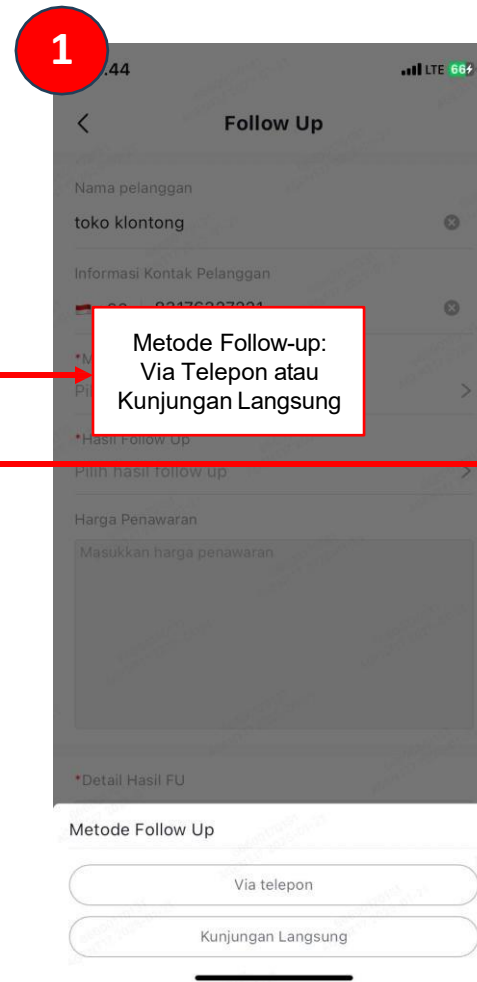
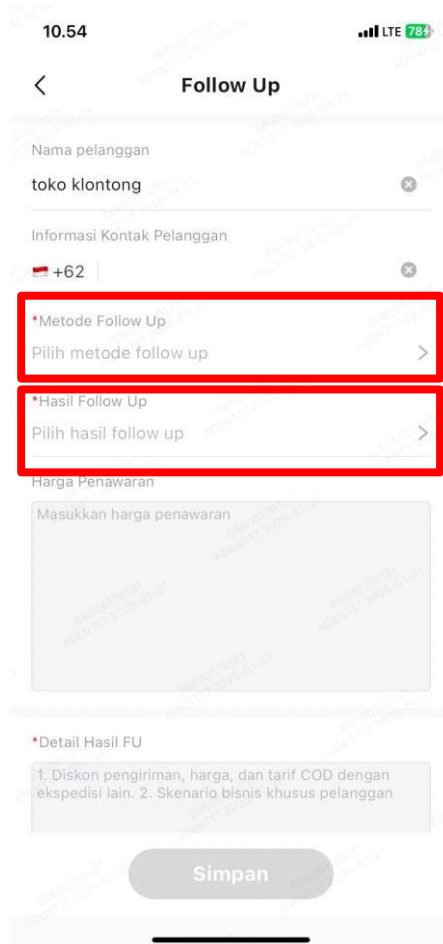
Tabel Standar Pengisian Provinsi, Kota, dan Kecamatan

Template Provinsi, ta, Kecamatan Pro

Prospek Pelanggan - Follow-up

Sales dapat melakukan Follow-up via Telepon atau Kunjungan Langsung, Kemudian mengisi hasil Follow-up.

Hasil Follow-up: Sudah Kerja Sama, Sedang Proses, Tidak Kerja Sama. Status "Sudah Kerja Sama" otomatis muncul saat melakukan verifikasi kontrak pelanggan, dan tidak dapat dipilih.



Prospek Pelanggan – Verifikasi (Pengajuan Kontrak)

Apabila klien setuju menandatangani kontrak, sales wajib melakukan verifikasi data klien di JMS. Klik simpan, dan status Follow-up akan berubah menjadi "Kerja Sama Tercapai".

Tambah Cari Ekspor Kosongkan Pusat Unduhan Unduh Template Impor Batch

Waktu buat Waktu Assign Waktu Follow Up Waktu Next Follow up Kode Registrasi : Overtime Belum Follow Up : Nama saless : Hasil Follow Up : Status Penugasan :

Dibuat oleh : Kepemilikan Agent Klien : Status Verifikasi : Nama Klien : Nama Perusahaan : No HP Klien : Alasan Tidak Kerja Sama : Jenis Registrasi : Butuh Bantuan? Klik untuk feedback

No.	Kode Registrasi	Jenis Registrasi	Nama Klien	Nama Perusahaan	No HP Klien	Detail Ala	Kategori Industri	Klasifikasi Klien	Waktu Follow Up	Waktu Next Follow up	Hasil Follow Up	Operasi
1	JNT2024121200000...	Registrasi oleh No...	TESTTEST	TESR1	*****1123	JL. PLUI...	Dan Lainnya1	A	2024-12-24 13:53:04	--	Tidak Kerja Sama	
2	JNT2024082700000...	总部下发	Testingcindy	TESTINGCINDY	*****5532	jltestin...	Dan Lainnya1	B	2024-08-27 16:23:59	--	Kerja Sama Tercap	
3	JNT2024082100000...	总部下发	TOMMY	PT SALIM	*****8752	TELUK ...	Kecantikan & Perawa...	C	2024-08-21 15:08:49	--	Kerja Sama Tercap	
4	JNT2024072400000...	Registrasi oleh sale...	dsafsgfs	DFGHS	*****7743	FSDGD...	Kecantikan & Perawa...	C	--	--	Belum Follow Up	
5	JNT2024072200000...	Registrasi oleh sale...	testest	test	*****9521	testetst...	Kecantikan & Perawa...	C	2024-07-22 14:19:18	--	Kerja Sama Tercap	

Klik tombol "PersetujuanApproval"

Lampiran dokumen : Maks 3 lampiran (Kontrak, Dokumen Pendukung, formulir Customer), maks 50 MB : Doc, Docs, PDF

Klik Untuk Unggah

* Form Klien Baru : Max 3 file : masing-masing 5mb, format PDF

Klik Untuk Unggah

* Aplikasi regist/kta/nwpp : Max 3 file : masing-masing 5mb, format PDF

Klik Untuk Unggah

Ikun E-commerce Klien

ID E-commerce HP Penjual Platform E-commerce

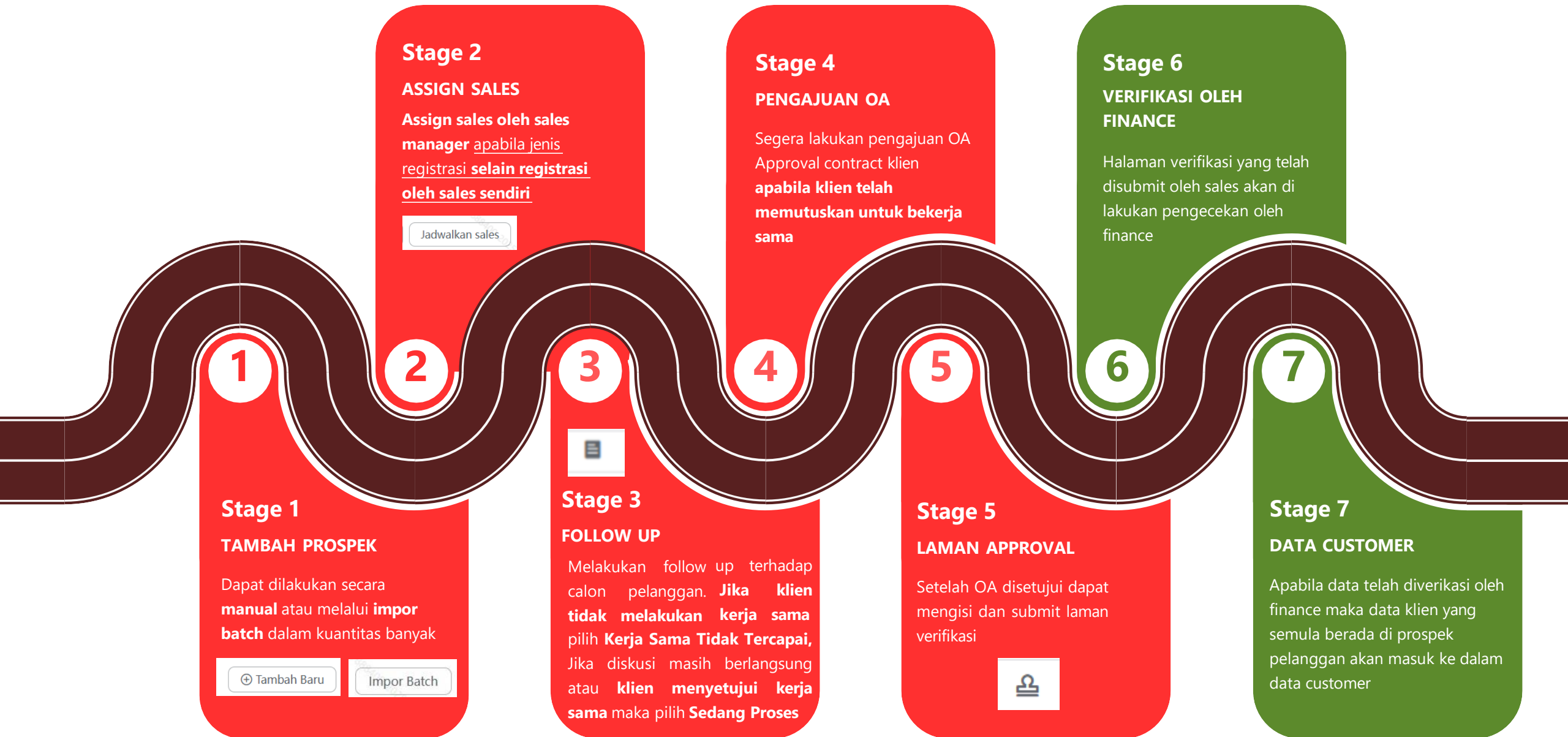
Informasi Print Resi

Cetak informasi pajak Pilihan Rangkap Waybill Atur Cetak Diskon

Batal Menyimpan

Setelah mengisi data klien, klik "Menyimpan" dan pengajuan kontrak telah selesai. Data akan muncul pada tampilan Data Customer

ALUR PROSPEK PELANGGAN



Program Insentif **3%** Tambahan

Sales dapat **3%** dari leads customer yang diinput, jika customer tersebut aktif dan kirim selama 3 bulan pertama.

Contoh:

Customer A kirim Rp 10 juta → Pemberi leads dapat Rp.
300,000,-

(Bulan Ke-1 = 100%)

(Bulan Ke-2 = 60%)

(Bulan Ke-3 = 40%)



03

MAPPING AREA

MAPPING AREA



MAPPING AREA

Mapping area (**pemetaan wilayah**) merupakan strategi yang penting untuk sales dalam mengidentifikasi peluang dan mengelola hubungan dengan pelanggan di suatu wilayah tertentu.

Apa Manfaat Mapping Area?

1. Familiar dengan kondisi geografis terkini

Dengan mapping area, kita memperoleh banyak data lebih detail dan lengkap. Beberapa di antaranya adalah data kompetitor di wilayah tersebut, kepadatan penduduk, kondisi jalan dan akses publik, serta data-data terkait lainnya

2. Mengetahui Wilayah Penjualan yang Potensial

Sales yang lebih cepat membaca potensi dan peluang sebuah wilayah tertentu, maka peluangnya untuk memenangkan pasar akan jauh lebih besar.



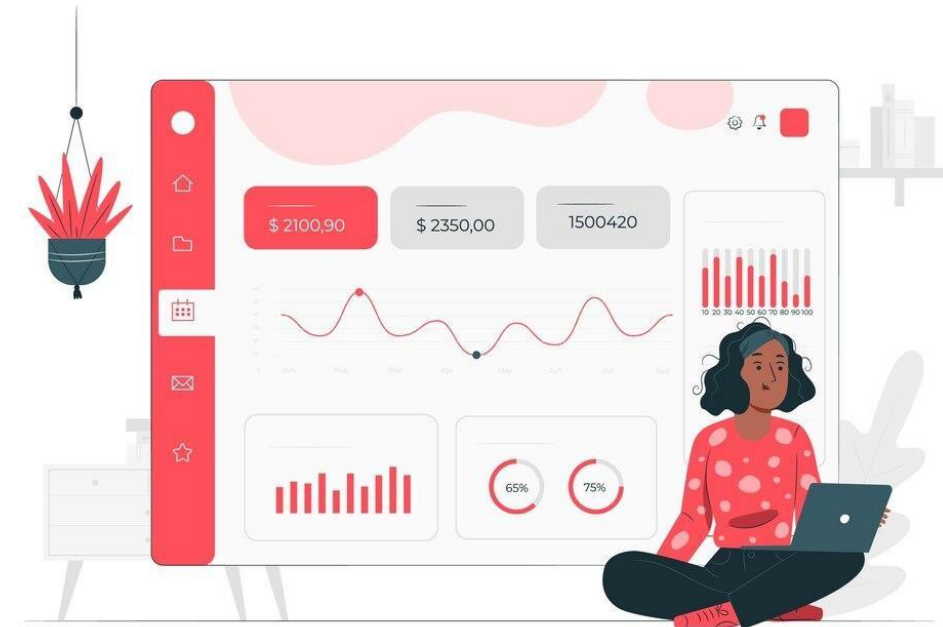
3. Pengelolaan Waktu Yang Baik

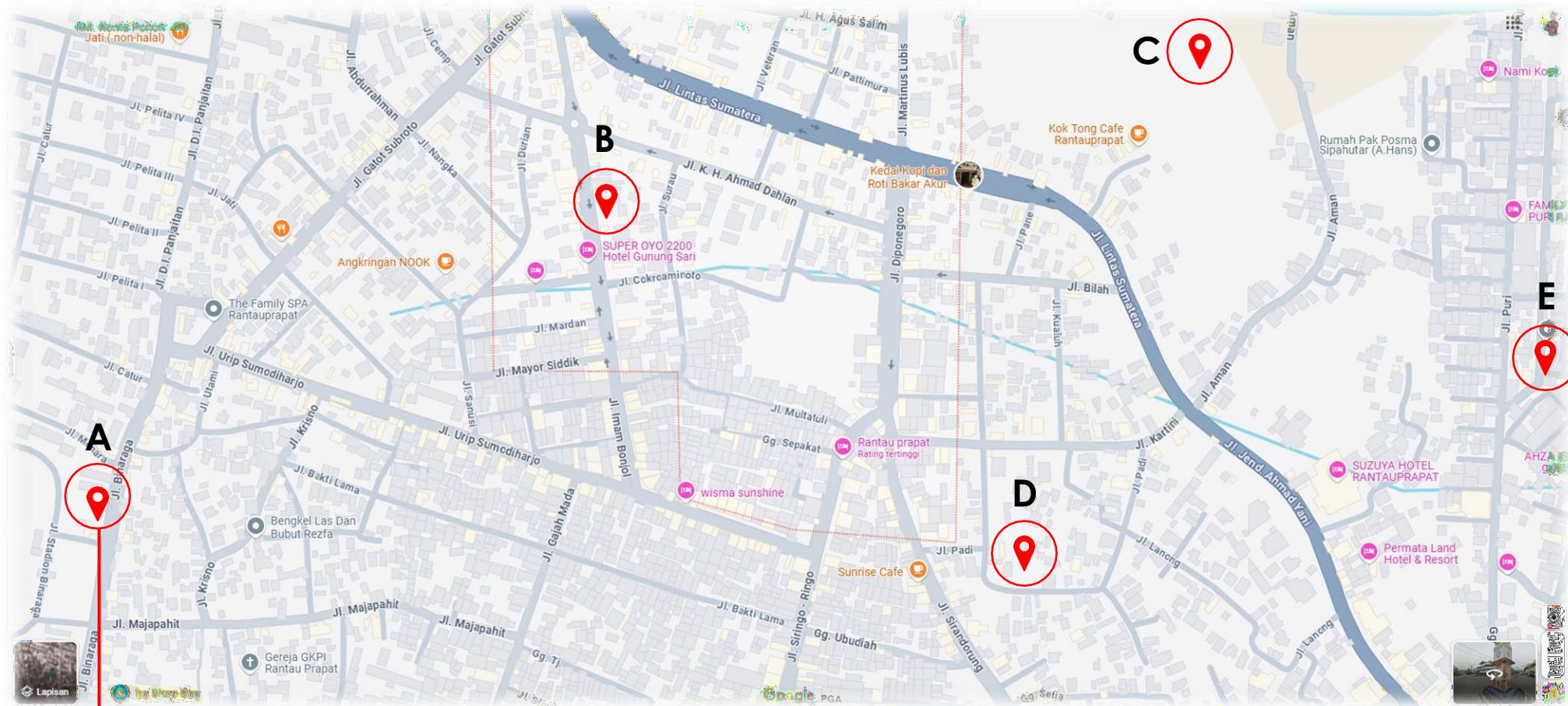
Data mapping area membantu sales dalam merencanakan rute kunjungan ke pelanggan atau prospek dengan lebih efisien..



4. Analisis Kerja

Sales dapat menggunakan data mapping area untuk menganalisis kinerja penjualan mereka di berbagai wilayah.

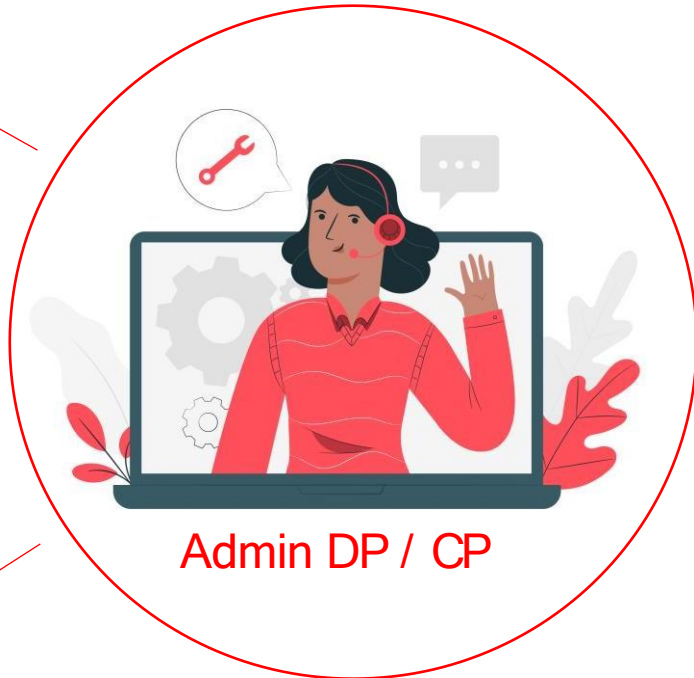




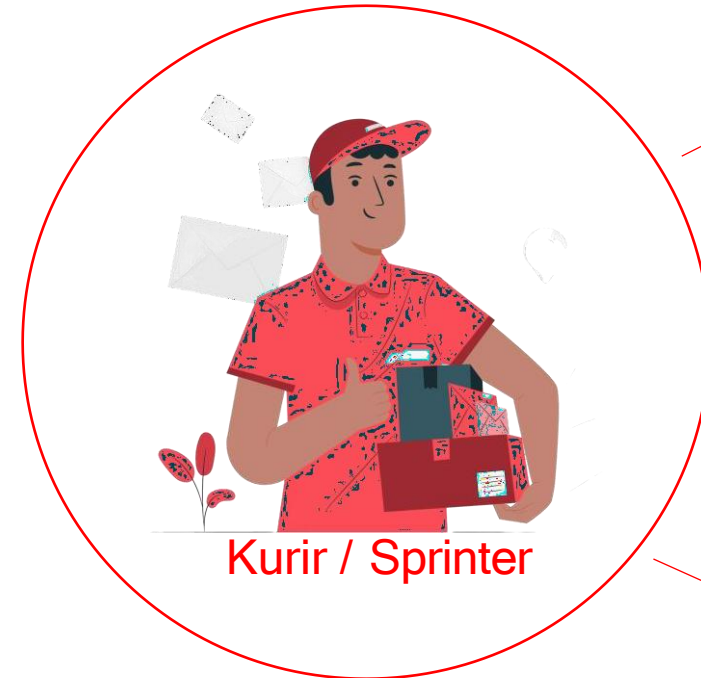
Fokuskan pada CP/DP area masing masing.

Bagaimana cara mendapatkannya?

Memberikan leads customer by JMS



Menginfokan nama customer sesuai drop paket



Menginfokan area potensial

Menginfokan nama customer sesuai area pickup

Tawarkan benefit **3%** Jika memberikan leads, atau infokan nominal jika data customer yang diberikan aktif dan mengirim secara rutin

Hal yang perlu diperhatikan saat Mapping Area



Identifikasi Wilayah Sales

Bertujuan untuk meningkatkan efisiensi, efektivitas, dan kinerja dengan memfokuskan upaya mapping pada wilayah sales.



Analisis Pasar

Pelajari karakteristik pasar di wilayah tersebut. Pahami kebutuhan dan preferensi pelanggan di wilayah tersebut.



Segmentasi Pelanggan

Kelompokkan pelanggan berdasarkan kriteria tertentu seperti lokasi, & jenis bisnis, Kenali pelanggan utama dan pelanggan potensial di setiap segmen.



Perangkat

Manfaatkan teknologi pemetaan digital untuk memvisualisasikan dan pengelolaan wilayah.

04

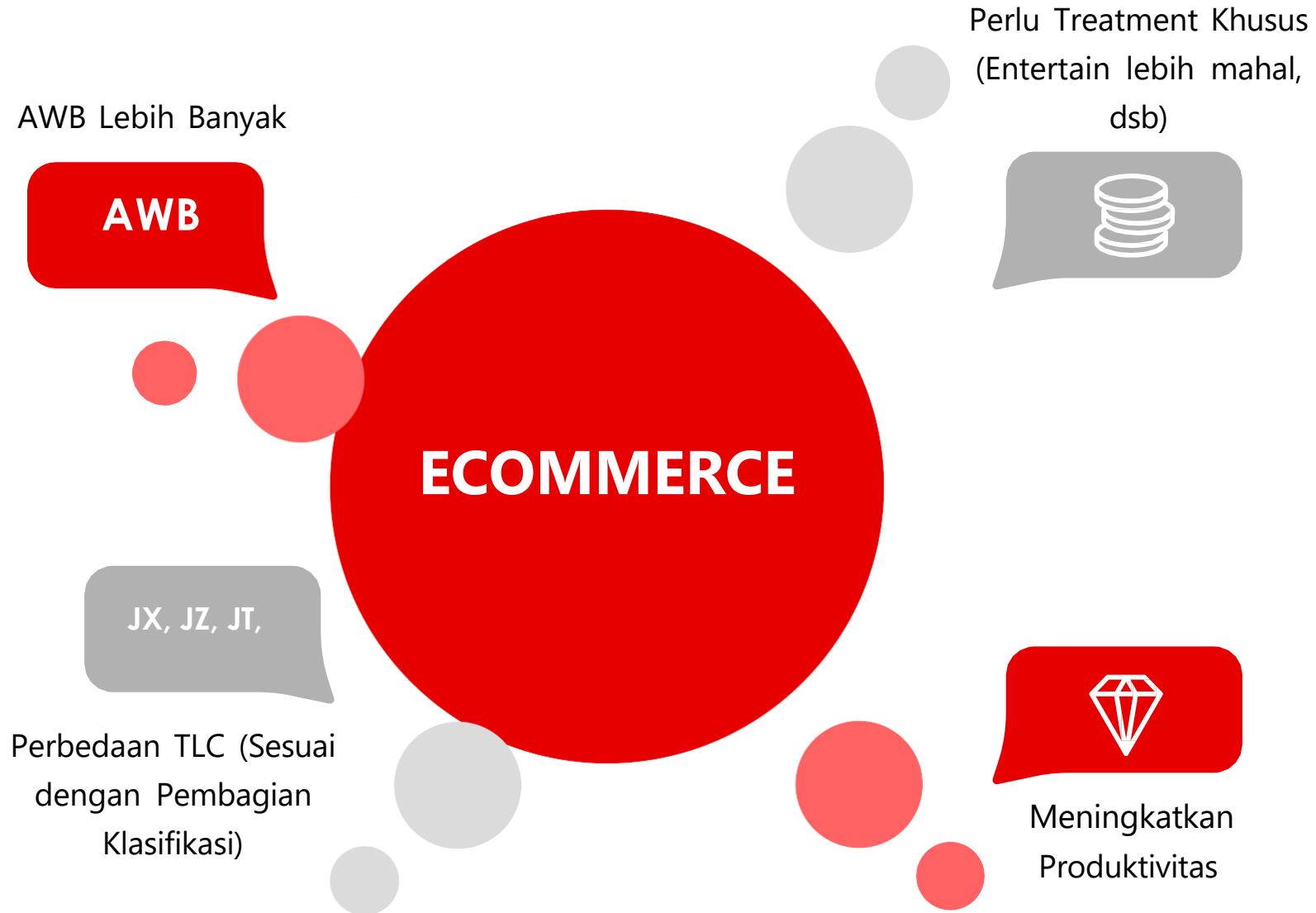
**ECOMMERCE CUSTOMER &
REGULAR CUSTOMER**

Jenis Pelanggan

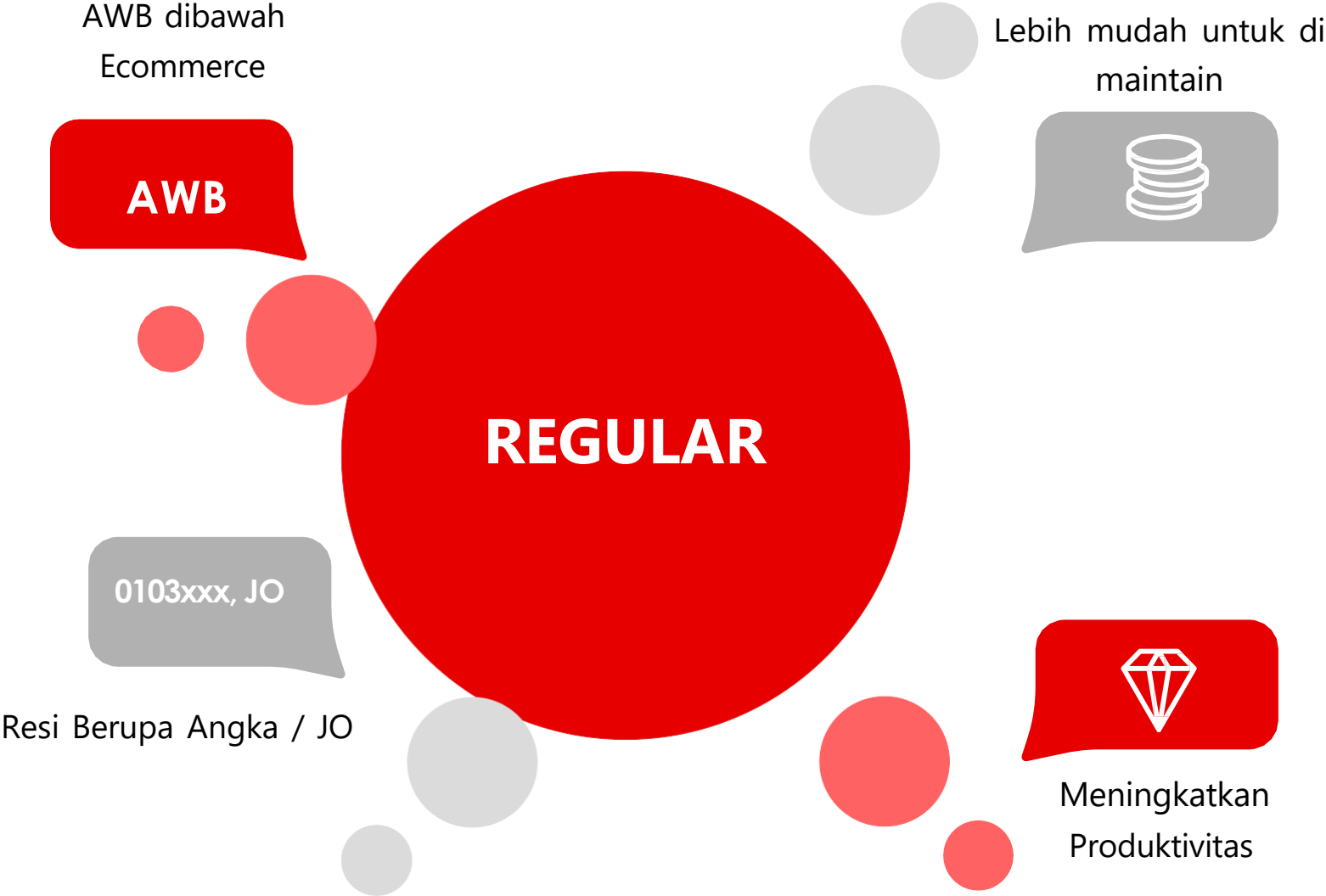
Berdasarkan penginputan pada sistem

Jenis Klien Umum	Pembagian Klasifikasi	Pemilihan maintain di Sistem
电商/Platforme	Tiktok - JX	Platform - Magellan
	Lazada - JZ	Platform - Lazada
	Tokopedia - JT	Platform - Tokopedia
	Lainnya-O	Platform – Lainnya
非电商/Regular	Socmed社交电商-s	Regular - Socmed - Insta
		Regular - Socmed - Facebook
		Regular - Socmed - Lainnya
	Business商条件-b	Regular - Bisnis - Bank
		Regular - Bisnis - Govern
		Regular - Bisnis - Lainnya
Personal/个人件-p	Regular - Personal	
Internal & Easy Drop	Regular - Lainnya	
国际件/International	无	International

Perbedaan Ecommerce & Regular Customer

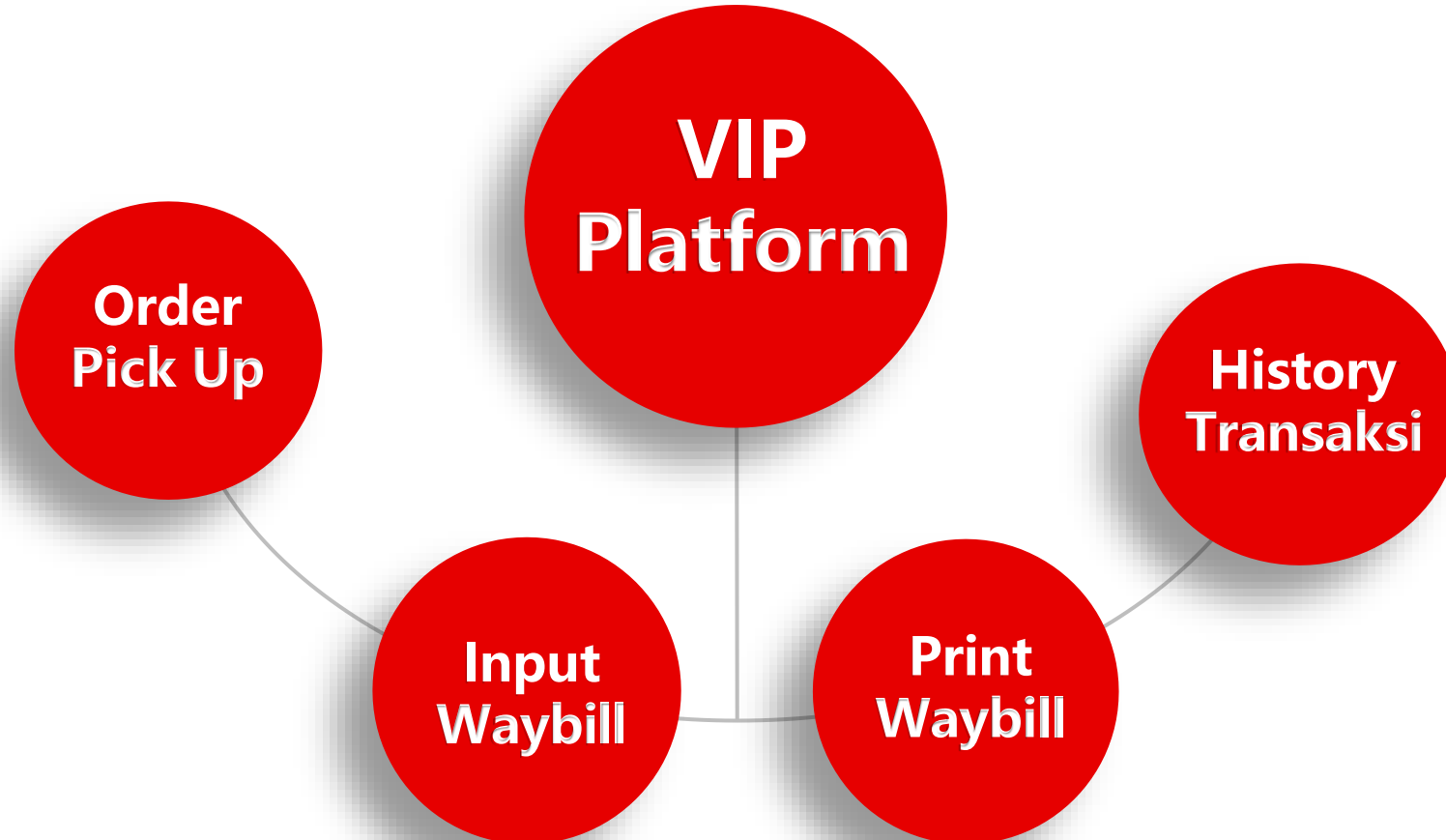


Perbedaan Ecommerce & Regular Customer



VIP Platform J&T Express

VIP Platform merupakan platform berbasis web bagi Klien VIP J&T Express untuk melakukan transaksi dan pengecekan

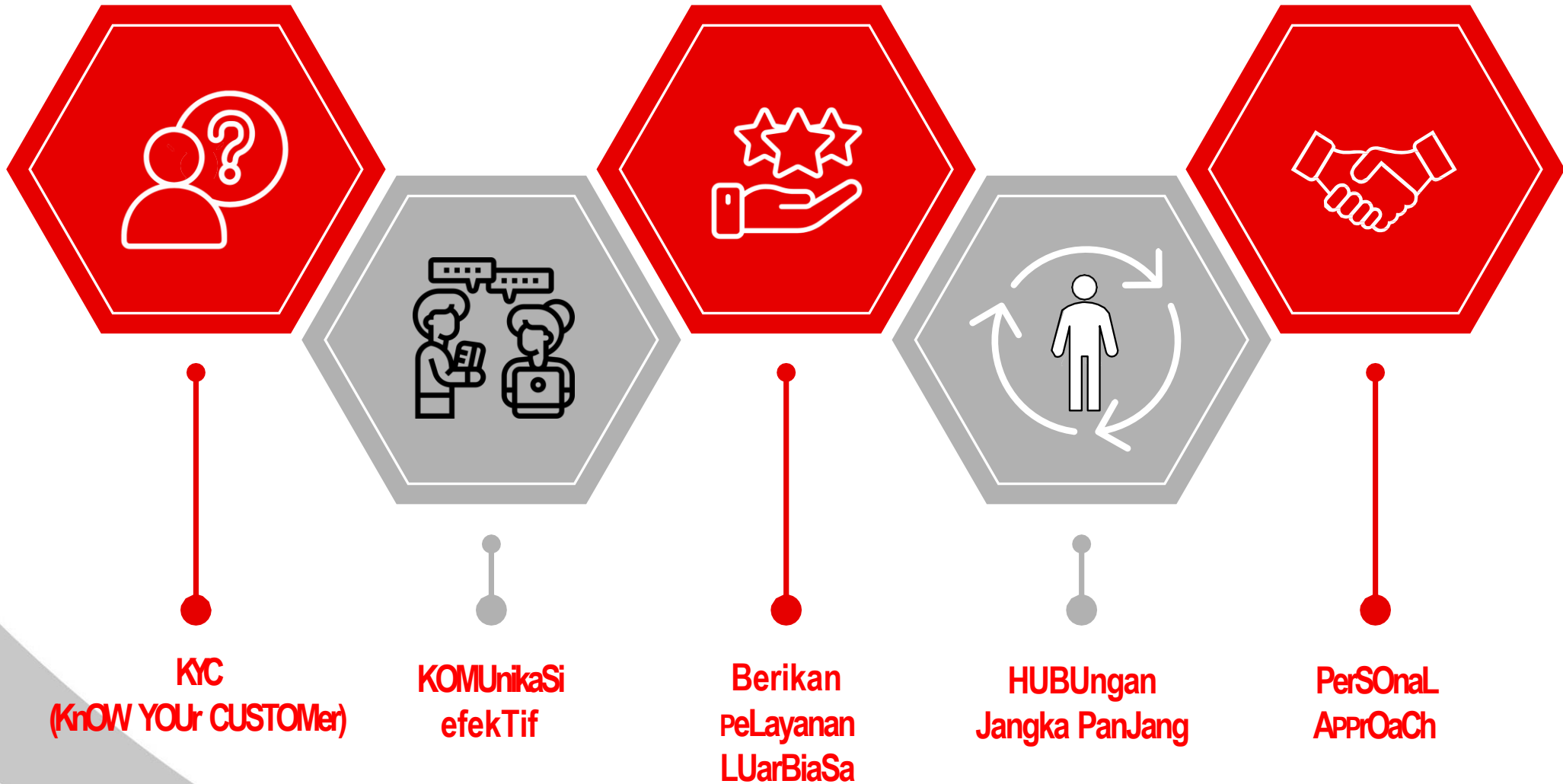




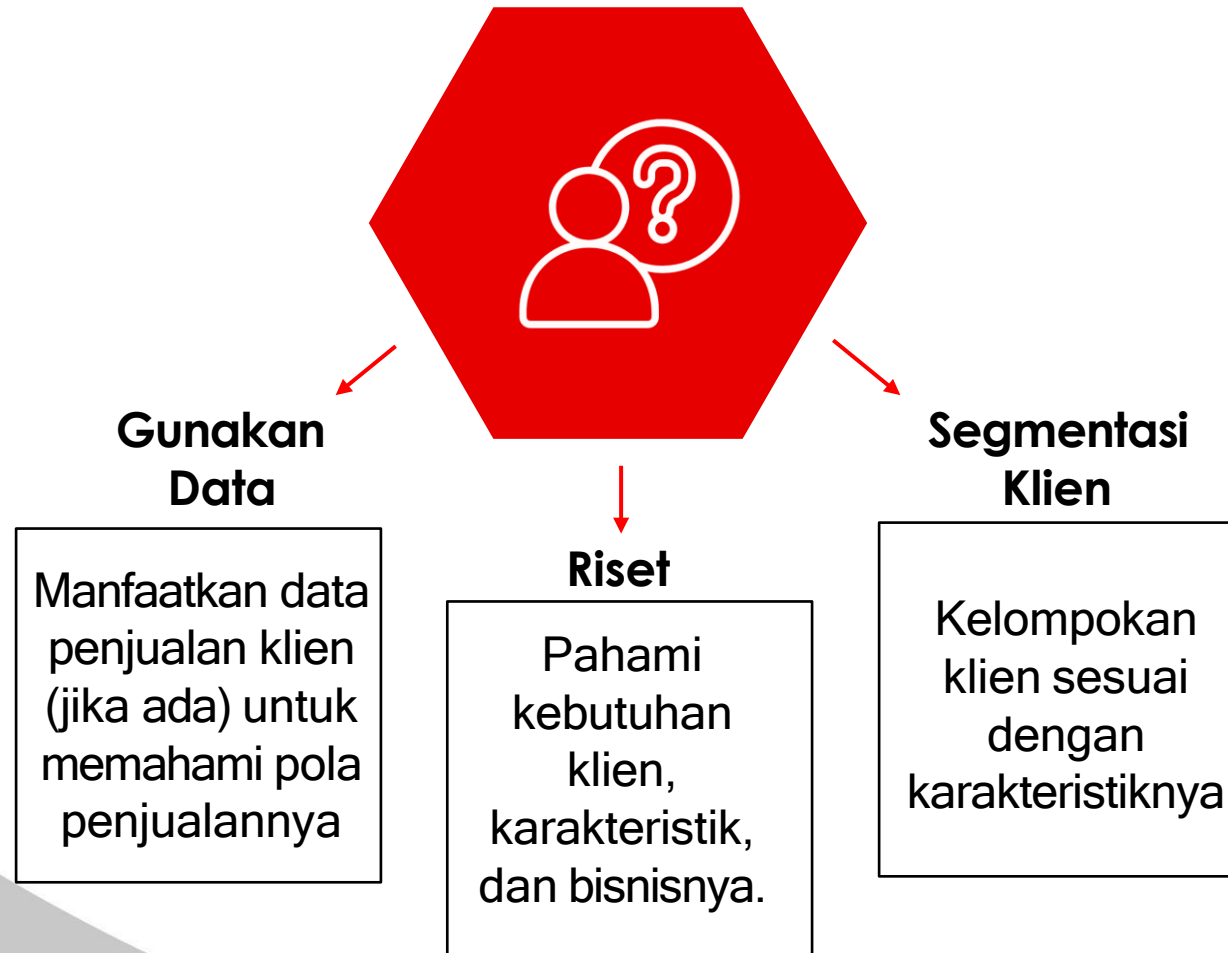
05

**APPROACH & MAINTAIN
CUSTOMER**

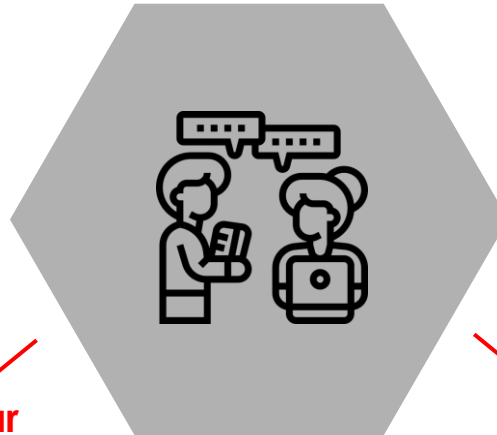
APPROACH CUSTOMER



KYC
(KnOW YOUR CUSTOMer)



EffeCTIVe COMMUniCaTiOn



Jadilah Pendengar yang baik

Dengarkan keluhan klien, jangan berikan saran jika tidak diinginkan, berikan saran jika klien membutuhkannya.

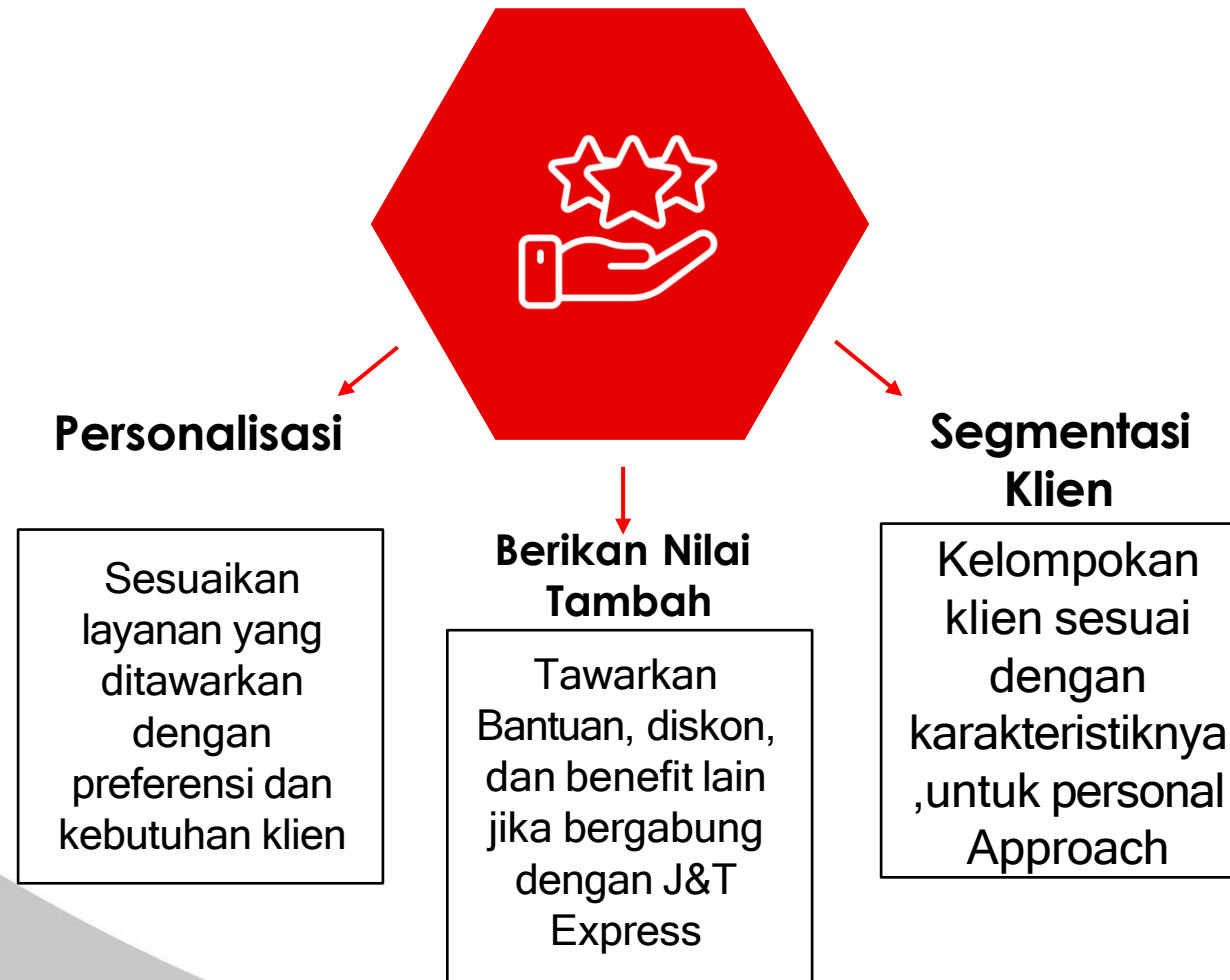
Penyampaian yang Jelas

Jelaskan Product Knowledge, dan keunggulan layanan dengan jelas

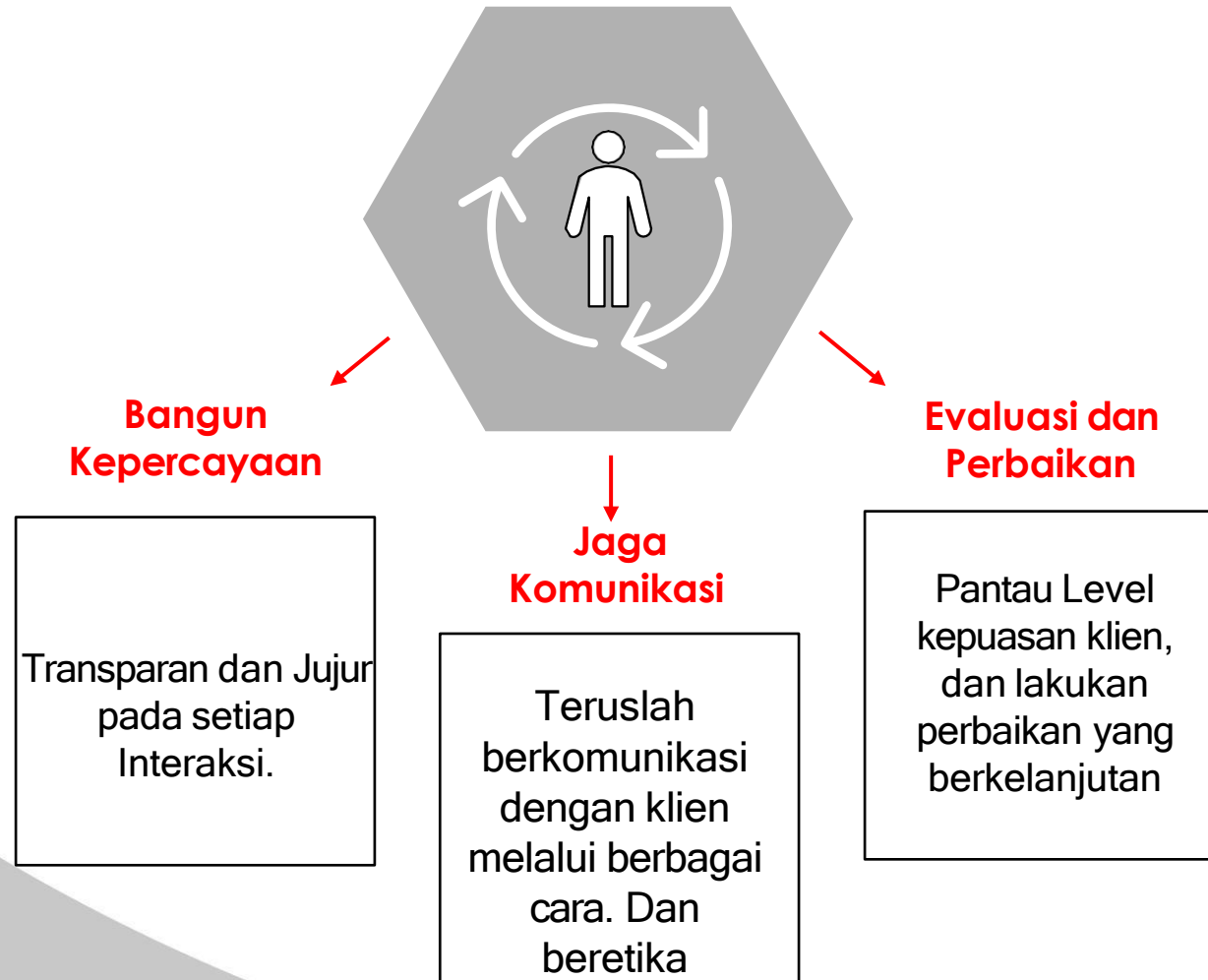
Tanggap terhadap keluhan

Tanggapi keluhan klien sesuai dengan kendalanya, berikan Solusi yang cepat dan efektif.

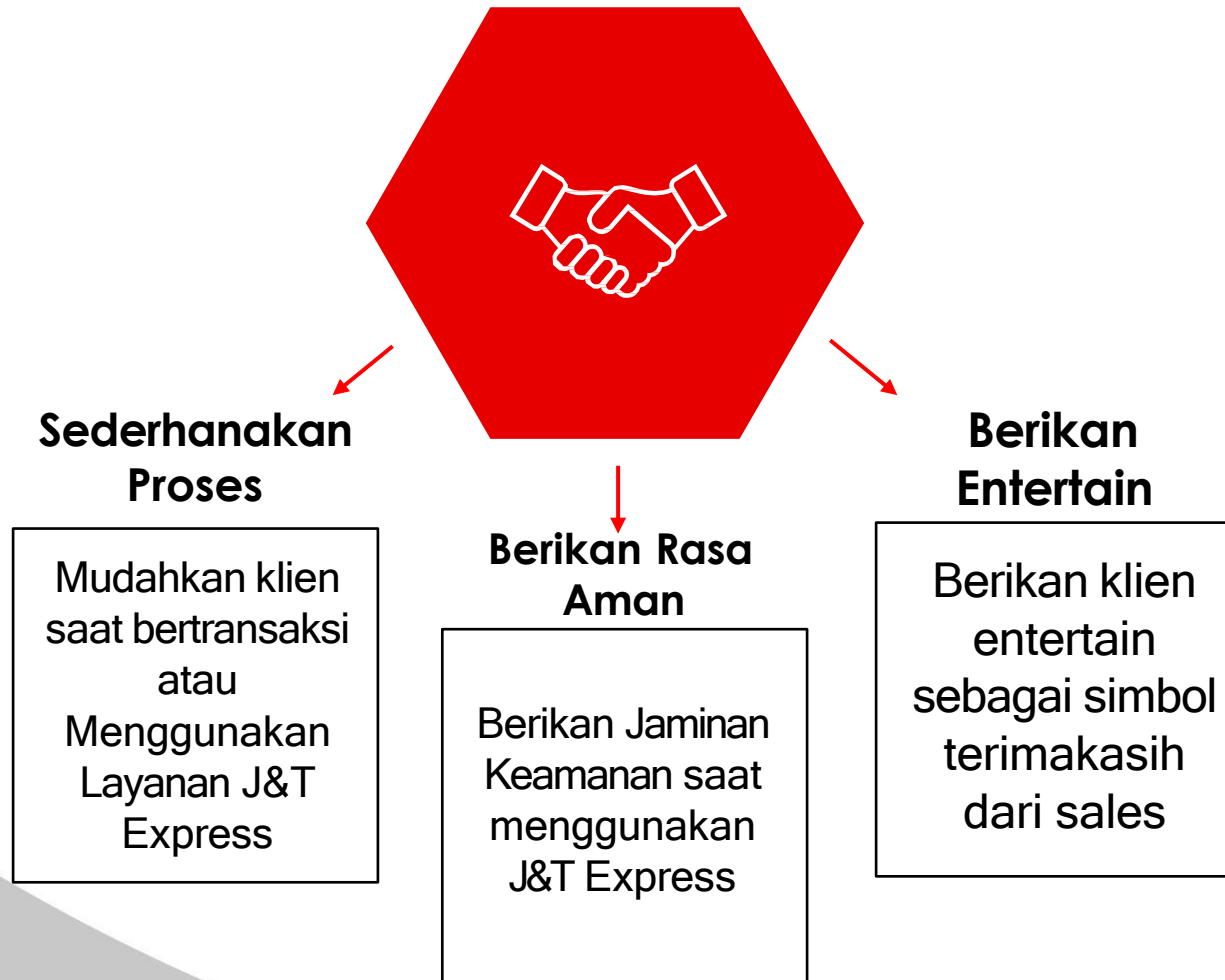
Berikan Layanan LUarBiaSa



HUBUNGAN JANGKA PANJANG



PerSOnaL APPrOaCh



MAINTAIN CUSTOMER

"Mempertahankan klien" atau maintain klien dalam konteks bisnis berarti menjaga dan memelihara hubungan yang baik dengan pelanggan J&T Express dalam hal ini yaitu VIP Customer. Oleh karena itu dalam mempertahankan customer melibatkan berbagai strategi dan tindakan untuk memastikan kepuasan pelanggan, loyalitas pelanggan, dan retensi pelanggan.

1% yang Bernilai Besar

Saat Menjaga Lebih Menguntungkan daripada Terus Mengejar

Fakta Singkat

Customer lama adalah **fondasi**, sedangkan customer baru adalah **peluang**.



Program Insentif **1%** Tambahan

Sales dapat **1%** dari total invoice seluruh customer existing

Contoh:

Customer A kirim Rp 30 juta → Sales dapat Rp. 300,000,-

Cara Menjaga Hubungan

- Follow up pengiriman berkala
- Bantu saat ada kendala (menjadi support bagi customer)
 - Tawarkan promo dan program J&T Express
 - Tunjukkan data performa kiriman customer



Kenapa Harus Juga Fokus ke Existing Customer?

- Sudah kenal sistem J&T Express
 - Tidak perlu edukasi ulang
- Lebih cepat closing repeat order paket
- Potensi up-selling; pick up harian, layanan J&T, dll



Simulasi Potensi Keuntungan

10 customer x Rp 20 juta = Rp 200 juta

1% insentif = Rp 2 juta/bulan

- ✓ Tanpa cari 1 customer baru pun, income tetap naik



Grafik Simulasi Komisi 1%

➤ Customer Skincare

1% dapat Rp.300,000,-

➤ Customer Tumblr

1% dapat Rp.250,000,-

➤ Customer Hijab

1% dapat Rp.200,000,-

➤ Customer Alat Tulis

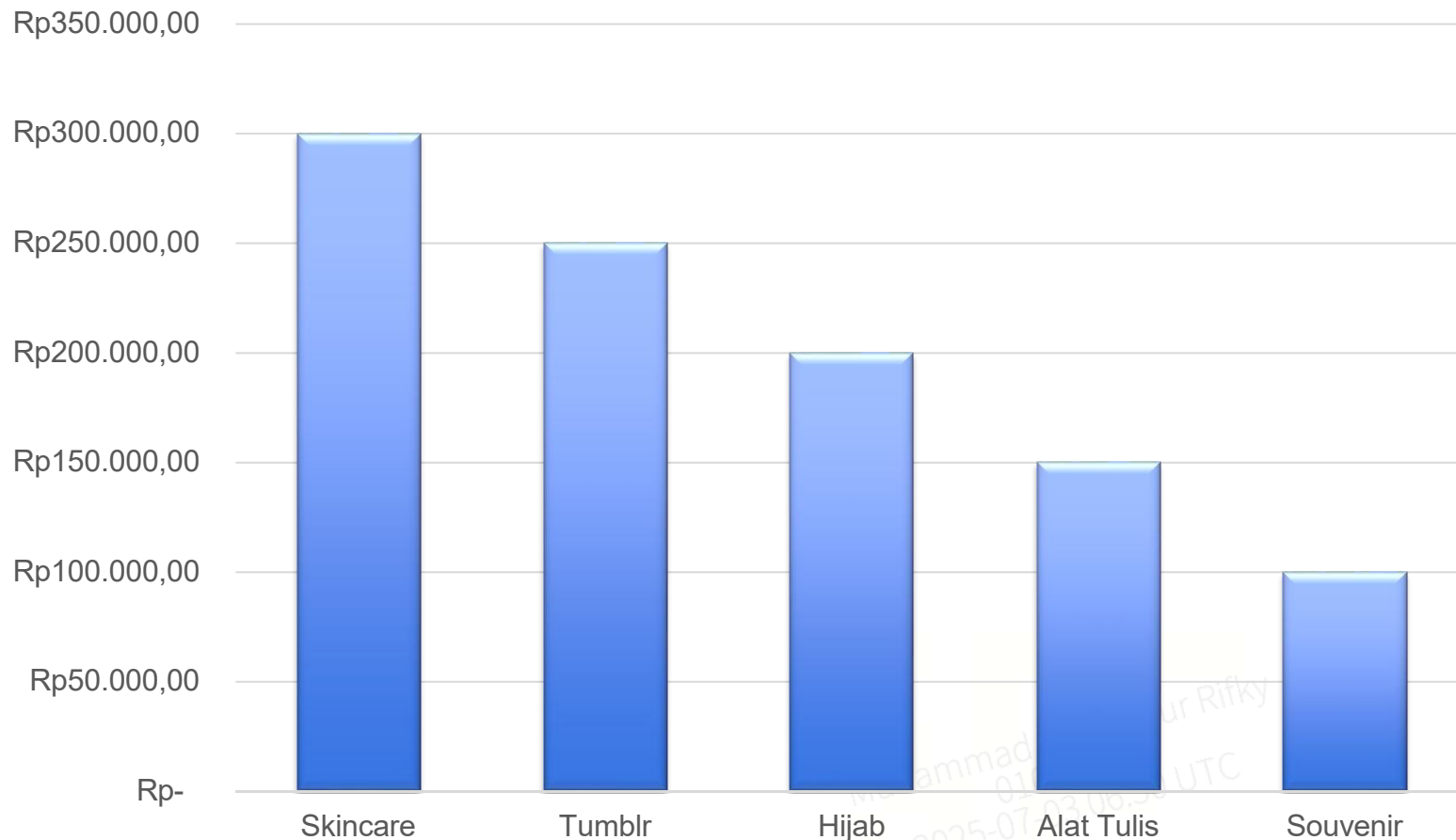
1% dapat Rp.150,000,-

➤ Customer Souvenir

1% dapat Rp.100,000,-



Insentif 1% Existing Customer



Amammad 01 23100501 UTC
Sur Rifky

Manfaat Maintain Customer



Loyalitas Pelanggan

Klien yang puas cenderung lebih setia dan terus menggunakan J&T Express sebagai Partner Pengirimannya



Retensi Pelanggan

Klien yang loyal cenderung tetap menjadi pelanggan setia dari waktu ke waktu, sehingga mengurangi biaya untuk mendapatkan klien baru.



Peningkatan Volume AWB

Klien yang ter-maintain dengan baik, akan melakukan pengiriman secara terus menerus, karena kepuasan klien akan pelayanan, sehingga dapat meningkatkan volume AWB.



Pengurangan Biaya

Lebih efisien untuk mempertahankan klien yang sudah ada, daripada mendapatkan pelanggan baru.



Meningkatkan Reputasi

Klien yang puas cenderung memberikan ulasan positif dan merekomendasikan bisnis Anda kepada orang lain, sehingga meningkatkan reputasi.

J&T EXPRESS

Thanks!



 Visit our website
www.jet.co.id

 Hotline
021 8066 1888