

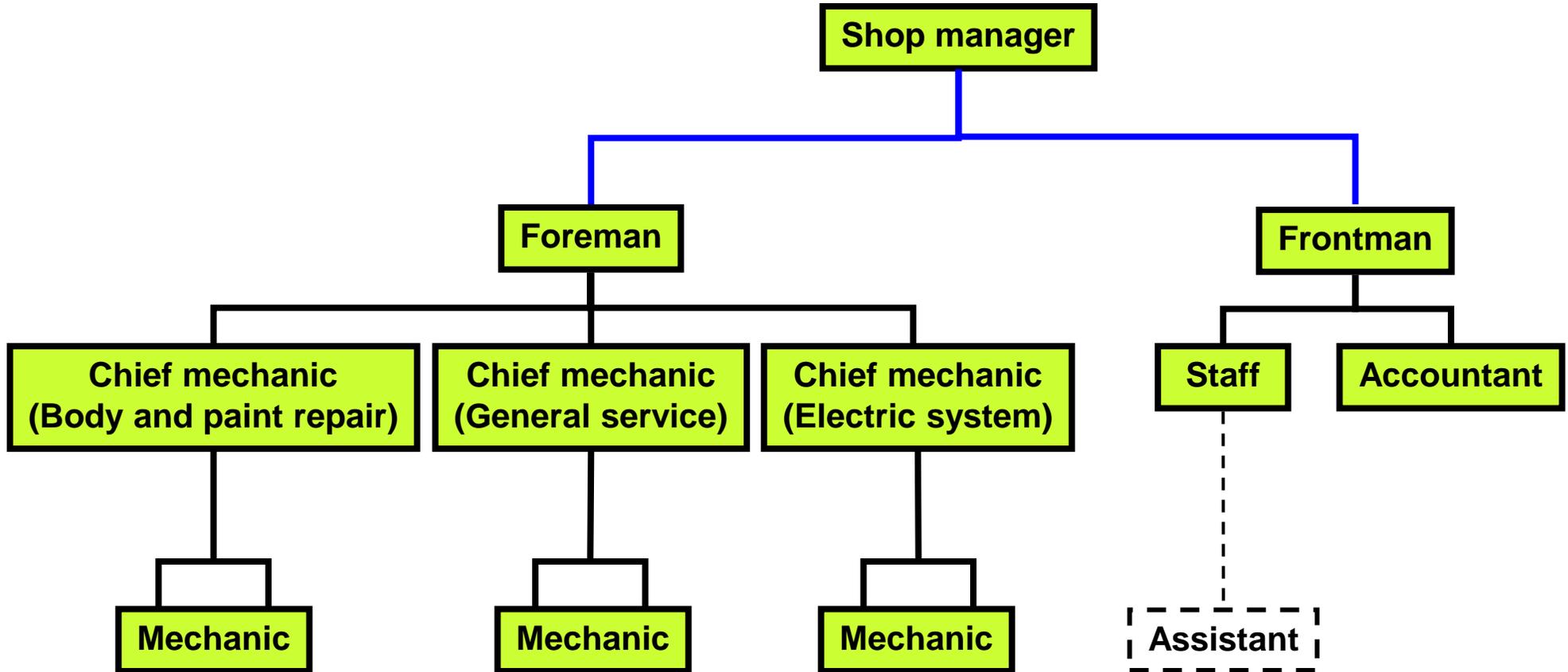


STANDARDISASI PELAYANAN USAHA JASA OTOMOTIF

GUNADI, M.PD

JURDIKNIK OTOMOTIF FT UNY

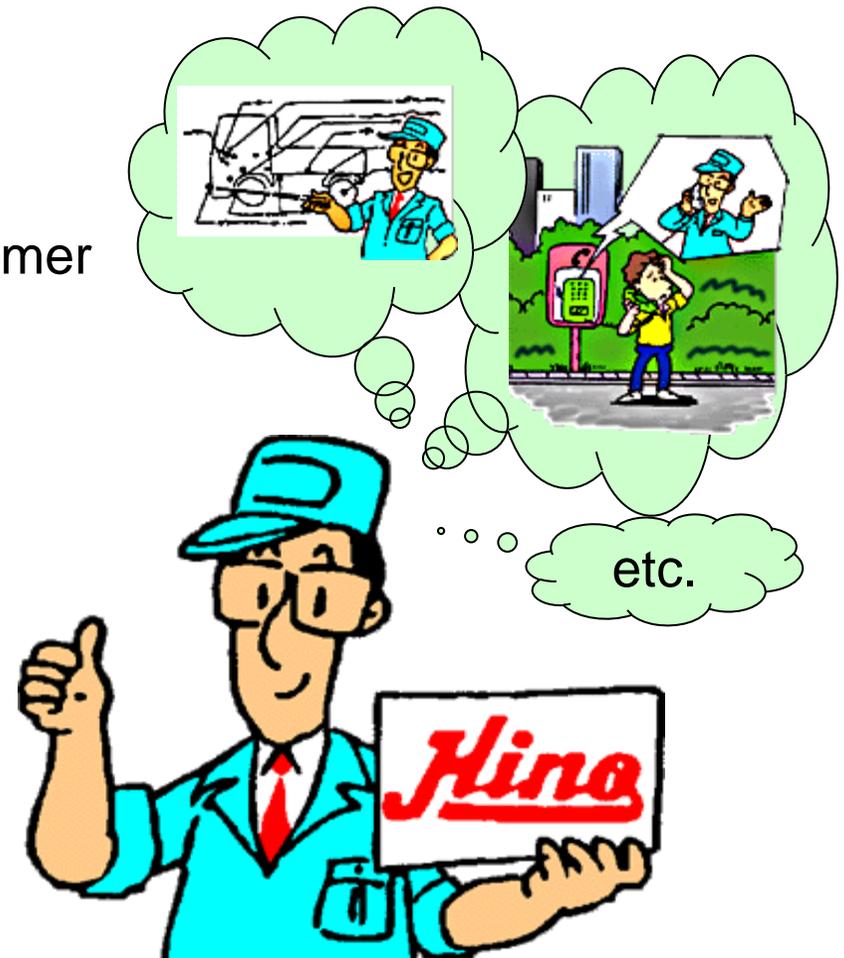
1. ORGANISASI WORKSHOP



2. TUGAS-TUGAS FRONTMAN

Kualifikasi dan kemampuan

- (1) Pengetahuan teknik spesial
- (2) Kemampuan melayani customer
- (3) Memilik mental sales
- (4) Pengetahuan umum
- (5) Kemampuan seseorang



Tugas-tugas Frontman :



Point-poin sehubungan pelaksanaan tugas :

(1) Mendengarkan permintaan customer dan diagnosis

Mendengarkan permintaan customer dengan cermat dan hormat.

Pastikan kondisi kendaraan dengan sendiri dan tentukan jenis pekerjaannya.

Jika customer punya ide yang salah tentang kondisi kendaraan, jelaskan alasannya dan pastikan customer mengerti.



(2) Membicarakan Perintah Kerja

Jelaskan estimasi biaya perbaikan dan pastikan customer mengerti.

Tentukan perkiraan yang dikenakan biaya dan tidak dan pastikan customer mengerti.

Jelaskan waktu pengiriman kendaraan (kapan kendaraan akan siap), dan pastikan customer mengerti.

Konfirmasikan keadaan kendaraan bersama dengan customer.

Persilakan customer menunggu di ruang tunggu dan pastikan tidak memasuki ke tempat kerja.



Apa yang dilakukan saat bengkel penuh dan pekerjaan tidak dapat dimulai dengan segera.

Jelaskan mengenai keadaan bengkel dan persilahkan customer pulang setelah pengaturan waktu atau tanggal saat pekerjaan dapat dikerjakan.



Apa yang dilakukan saat pekerjaan tidak dapat segera dimulai saat kekurangan parts.

Konfirmasikan waktu saat parts dapat diperoleh, tentukan apakah hari kerja dapat dimulai, dan pastikan customer mengerti.

(3) Estimasi Biaya Perbaikan

Memiliki pengetahuan yang baik mengenai biaya perbaikan dan membuat estimasi yang akurat.



Mengatur dan mempelajari isi perbaikan, analisa yang tepat kerja tiap parts, dan membuat penilaian yang luas yang meliputi keseluruhan kerja.

Andaikata pekerjaan body, ingat bahwa kerusakan yang sama mungkin menimbulkan sedikit kesulitan yang berbeda, keadaan model kendaraan atau kondisi dari body (tingkat karat, dll.).



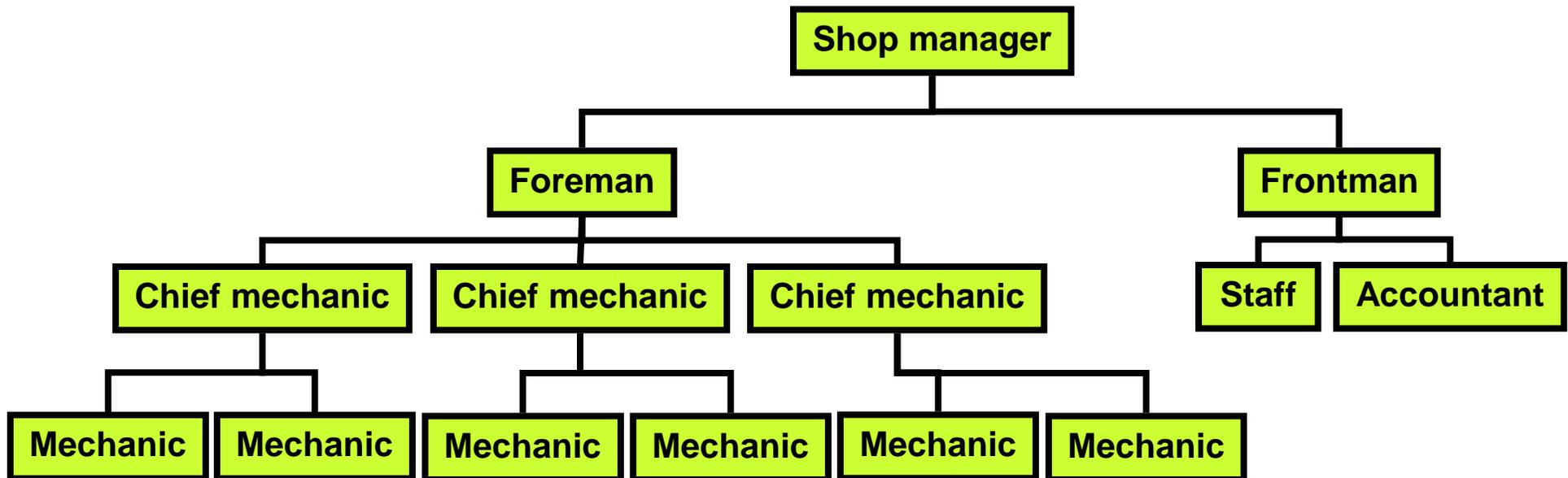
Klarifikasi kondisi pembayaran.

Estimasi kasar dan estimasi akurat

Jika masalah lokasi atau penggantian parts yang diperlukan tidak diklarifikasikan pada taraf estimasi, buat persiapan, estimasi kasar, tetapi pastikan estimasi kasar tidak terlalu jauh dinaikkan.

(4) Pembagian Pekerjaan

Tentukan siapa yang akan bertanggung jawab untuk melakukan pekerjaan dan informasikan pada foreman mengenai isi pekerjaan.



(5) Menyelesaikan Perintah kerja ke workshop

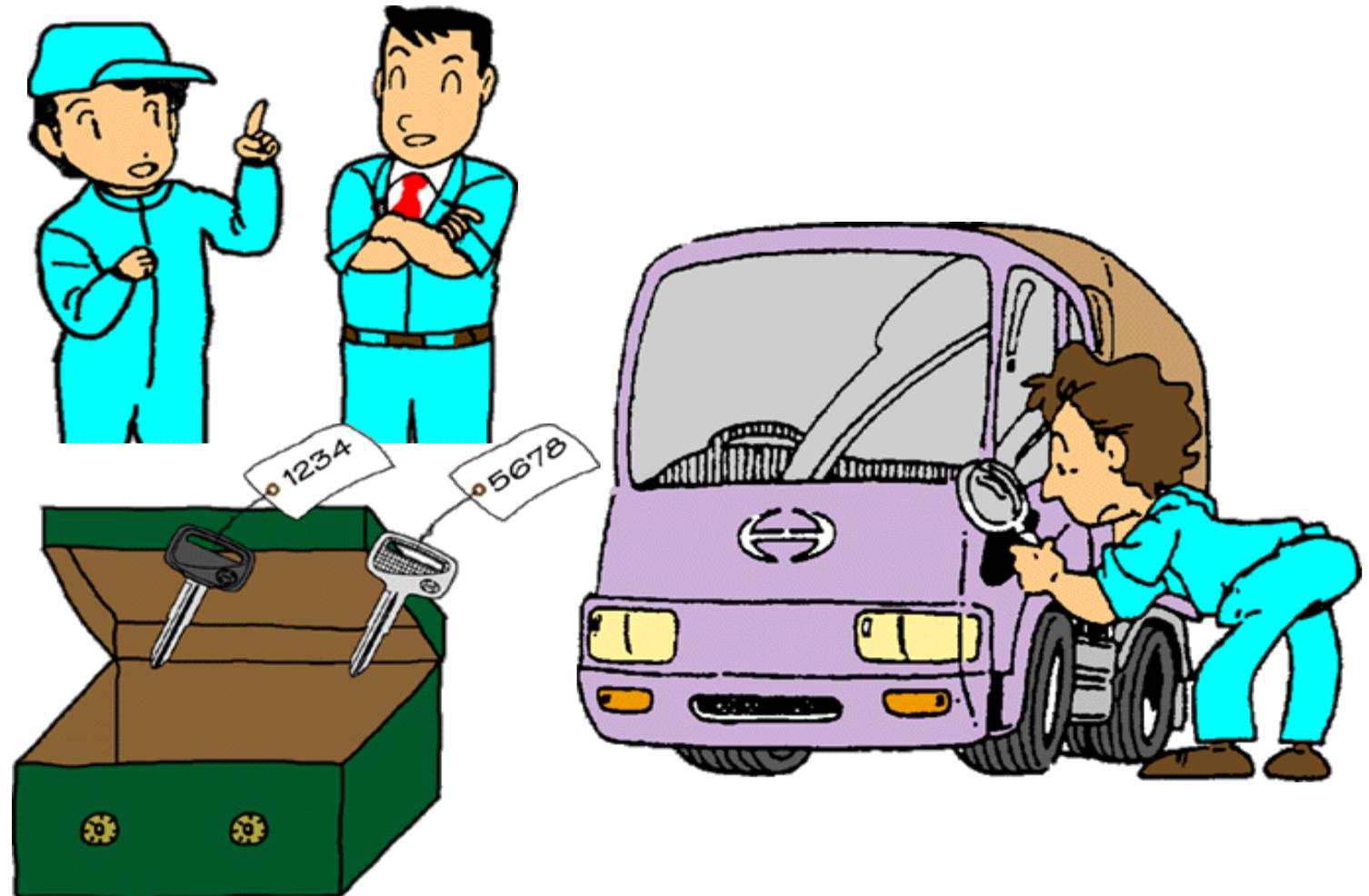


(7) Menghitung biaya perbaikan

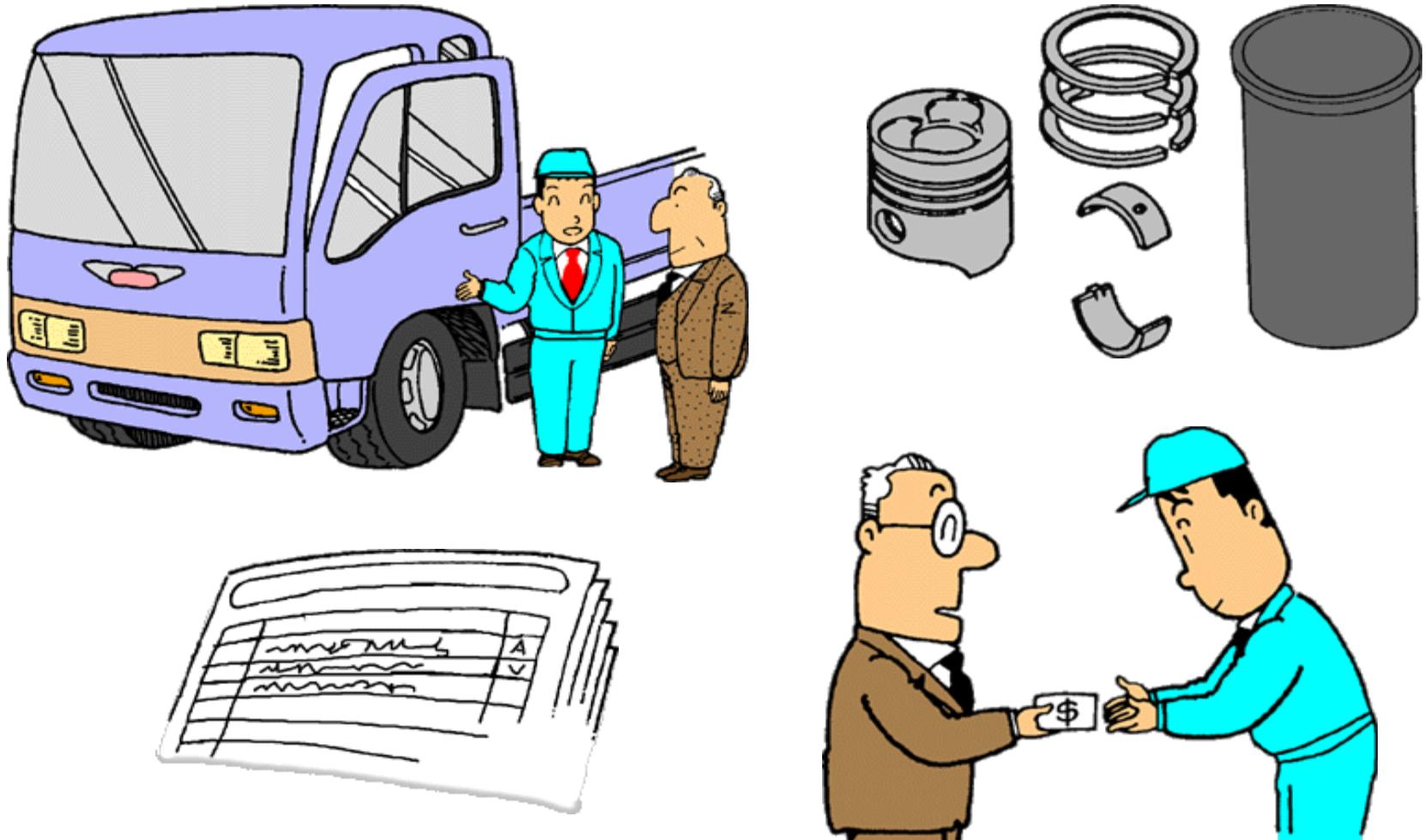


(8) Mengirim kendaraan setelah pekerjaan selesai

Saat membicarakan tanggung jawab kendaraan dari tim service



Saat mengirim kendaraan ke customer



Informasikan ke customer mengenai perhatian dalam menangani kendaraan di masa mendatang.





SERVICE ADVISOR COURSE

RECEPTIONIST DUTIES

2. AKTIVITAS WORKSHOP

PT. HINO MOTORS SALES INDONESIA

PENGERTIAN RESEPSIONIS

Tujuan utama aktivitas service :

**Membawa semua customer yang menggunakan kendaraan HINO mempunyai pendirian ;
"Ketika kendaraan membutuhkan service atau sudah waktunya service, tentu harus datang ke dealer HINO"**

Hakekat resepsionis :

- (1) Jendela bagi semua kebutuhan customer**
- (2) Penerjemah instruksi dari customer & menyampaikan kebutuhannya kepada staff perusahaan lainnya**
- (3) Menjelaskan kebutuhan perusahaan ke customer**

Resepsionis harus mampu menghadapi dan mengatasi hal-hal berikut :

1. Harapan customer :

- a. **Pengetahuan teknik yang luas**
- b. **Harus ditempatnya setiap saat diperlukan dan mendengarkan dengan baik yang disampaikan customer**

2. Harapan mekanik dan internal staff lainnya :

- a. **Instruksi kerja yang mudah dimengerti**
- b. **Pekerjaan di workshop dapat berjalan se-efisien mungkin, memegang kendali keadaan didalam workshop**

3. Mampu berurusan dengan customer :

- a. **Berlaku baik dan ramah**
- b. **Mahir dalam pekerjaan receptionist**
- c. **Mencegah perbaikan berulang yang disebabkan kesalahan receptionist**
- d. **Diagnosa dengan tepat**

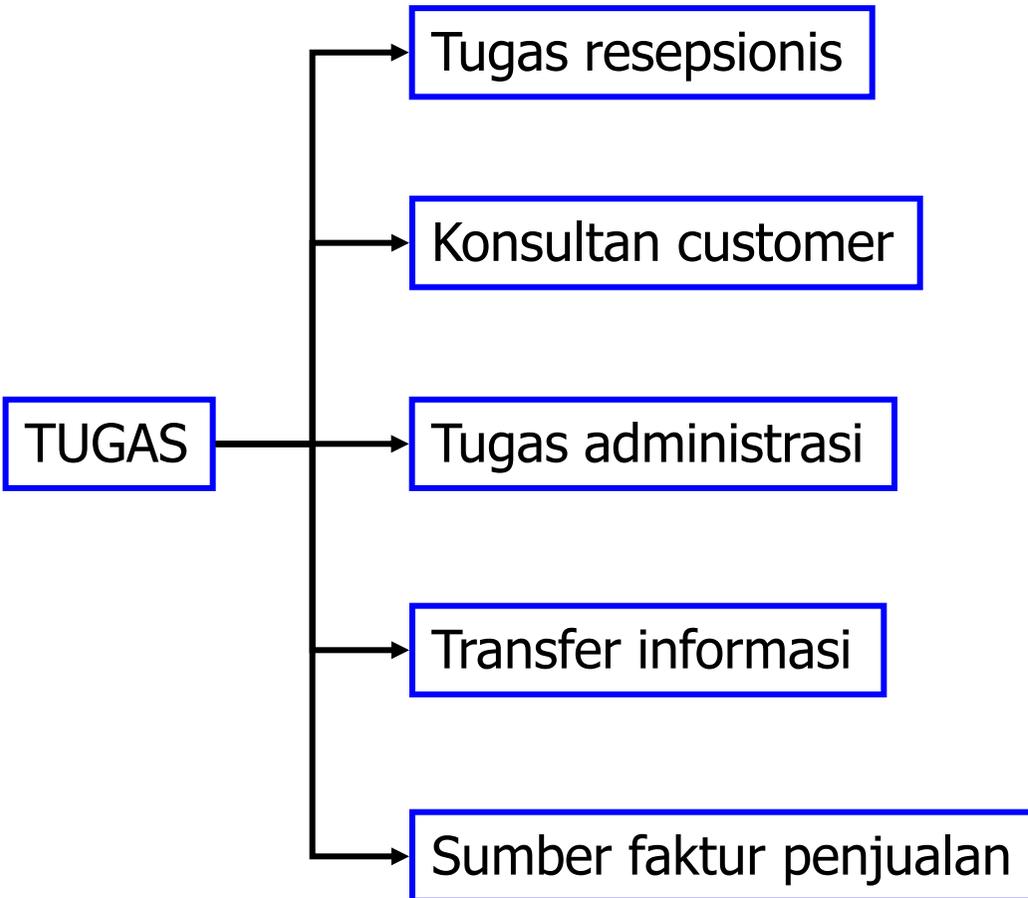
4. Pengetahuan yang berhubungan dengan pekerjaan yang banyak.

Kapasitas pekerjaan yang begitu banyak

5. Sikap resepsionis yang tepat (ideal) :

- a. **Berada ditempat tugas : min 60% - max 100%**
- b. **100% berada ditempat pada jam : 8.30-10.30, 13.00-14.30 & 16.00-18.00**
- c. **Harus mampu membuat estimasi kasar**
- d. **Memahami permintaan, keinginan & keluhan customer dengan tepat**
- e. **Dengarkan penjelasan dengan baik, saat mengajukan claim; jangan menghindar**
- f. **Ulangi item-item instruksi yang diberikan**
- g. **Mampu membedakan jasa pekerjaan yang dibayar dan yang tidak dibayar**
- h. **Mampu memberikan waktu pekerjaan**
- i. **Menolak modifikasi yang tidak sesuai dengan kebijakan Distributor, dan diperlukan**
- j. **Mengetahui kendaraan yang sudah diservice dan yang sedang menunggu**
- k. **Menjelaskan masalah perbaikan kepada customer**

PERAN SEORANG RESEPSIONIS



Saat customer datang atau telephone ke workshop, apa yang diinginkan harus ditangani dengan cepat dan baik

Harus selalu punya pengetahuan meliputi banyak hal sebagai konsultan yang terpercaya & memberitahukan informasi dan pengetahuan teknik terbaru

Dapat menyumbangkan hasil untuk mencapai target workshop, sambil menjaga kepuasan customer

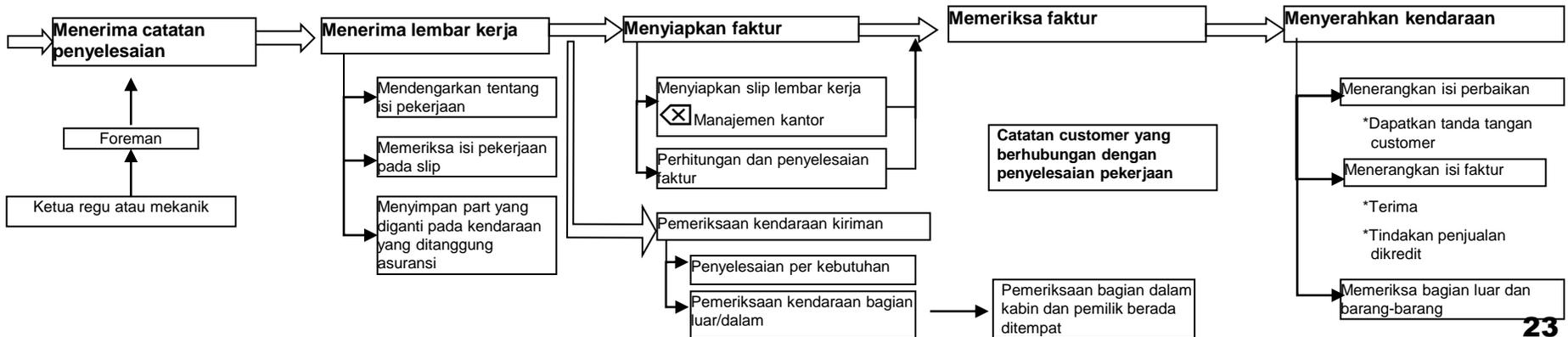
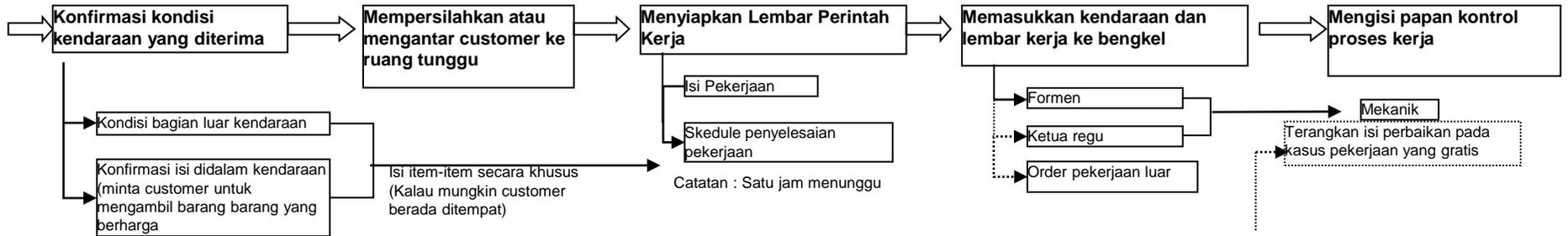
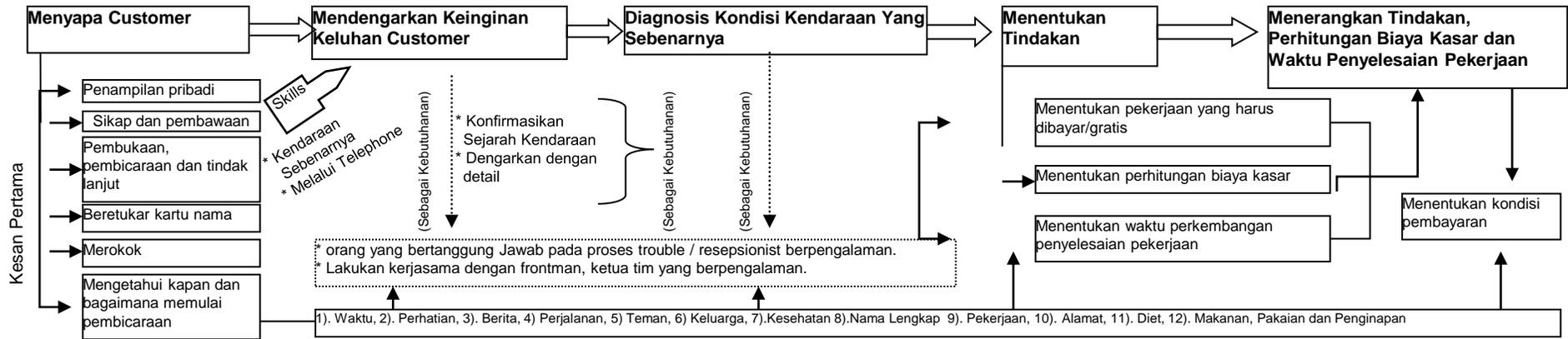
Keinginan customer harus disampaikan jelas informasi pekerjaan cepat & akurat kemajuan kerja harus dikontrol

Sumber untuk mendapatkan pendapatan dan digunakan untuk mendukung jalannya bisnis perusahaan

Tugas-tugas Frontman secara sederhana :



Garis Besar Tugas-Tugas Resepsionis Service (Contoh)

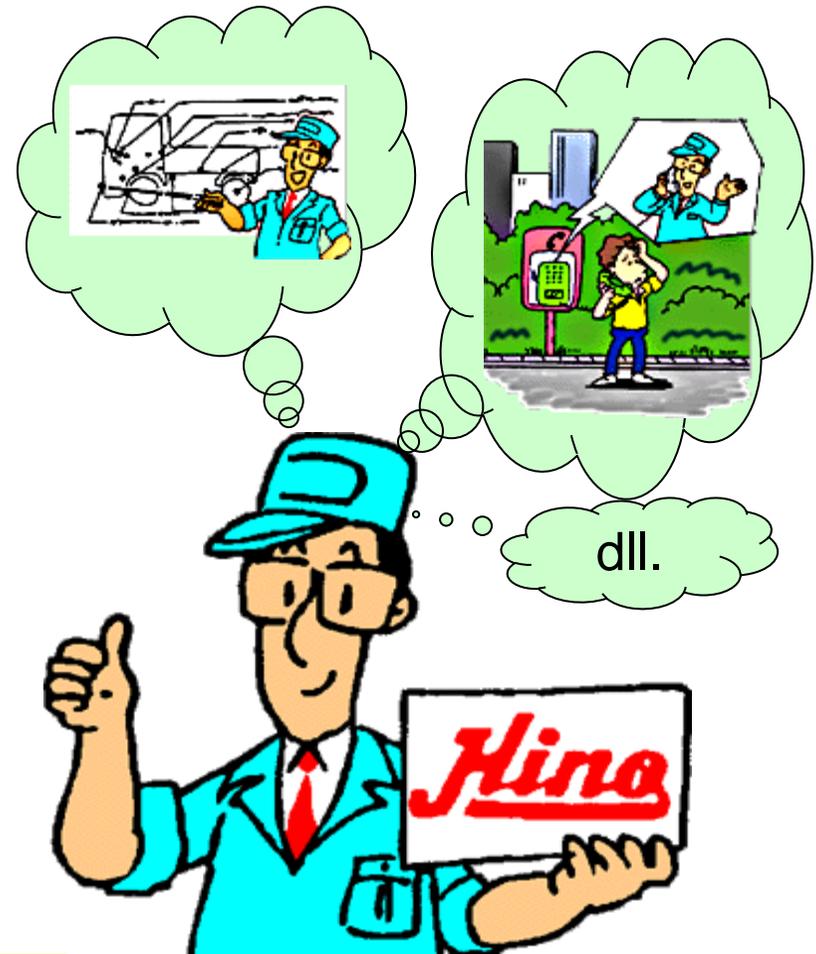


DASAR-DASAR RESEPSIONIS

Hal-hal yang dapat membuat customer puas & tetap percaya :

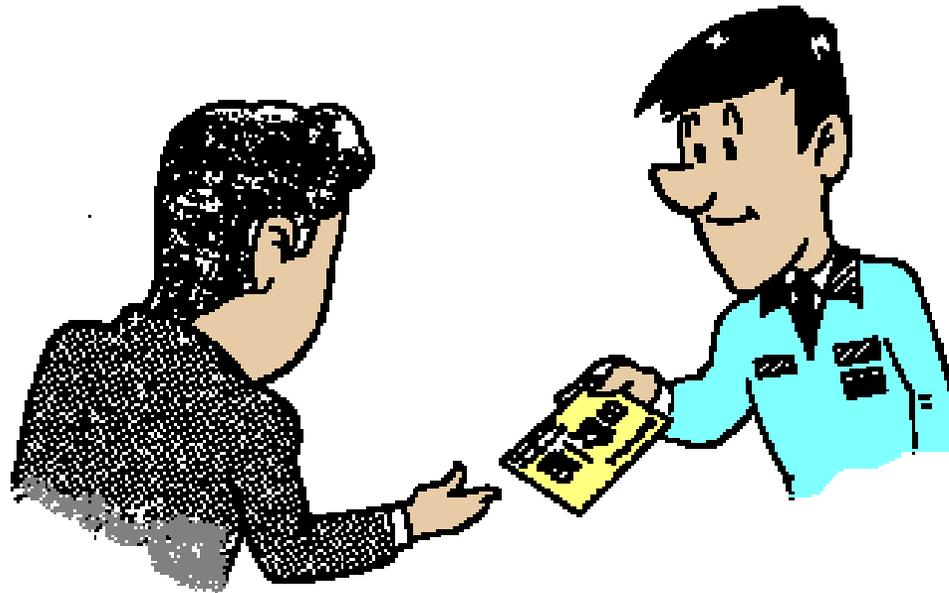
(1) Kesan pertama dari frontman

- a. Penampilan pribadi
- b. Posisi berdiri
- c. Posisi duduk
- d. Kata sambutan



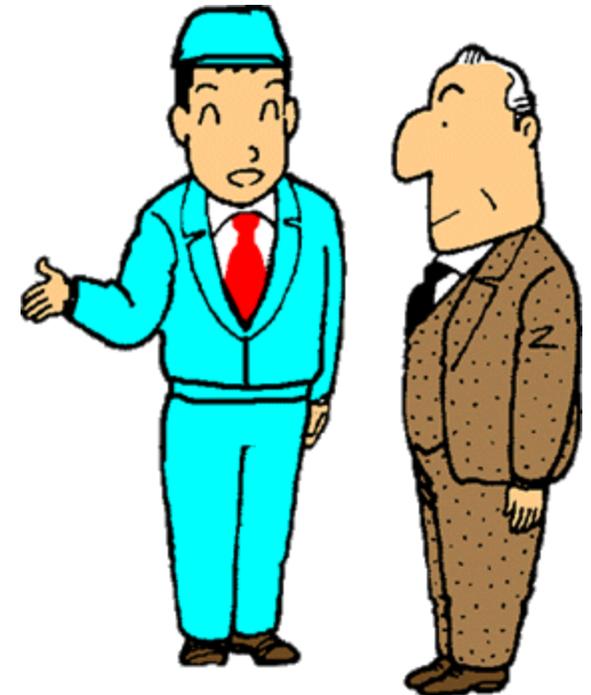
(2) Bertukar kartu nama

- a. Menyerahkan kartu nama**
- b. Menawarkan kartu nama**
- c. Menerima kartu nama**



(3) Berbicara dengan customer

- a. Menyesuaikan pengetahuan & lingkungannya**
- b. Gunakan bahasa yang mudah dimengerti**
- c. Gunakan spareparts dan dokumen asli**
- d. Menjadi pendengar yang baik**
- e. Memuji customer**
- f. Memberikan satu pendapat anda**
- g. Mengajukan pertanyaan**
- h. Menghindari ekspresi yang tidak jelas**
- i. Menghindari argumen**



(4) Merubah pembicaraan

- a. Metode pengulangan**
- b. Metode "Ya – Tapi"**
- c. Metode data**
- d. Menggunakan contoh**
- e. Pura-pura tidak dengar**

(5) Pantangan receptionist

- a. Masalah idiologi, politik & agama**
- b. Menghujat perusahaan, bos atau rekan kerja**
- c. Menghujat pesaing**
- d. Bicara mengenai kemunduran**
- e. Berbicara kelemahan customer**
- f. Menyombongkan diri & membicarakan nilai diri anda**



(6) Tipe-tipe customer kaitannya dengan kendaraan :

- a. Memiliki pengetahuan yang mendalam & dapat menggambarkan item yang dibutuhkan**
- b. Merasa punya pengetahuan yang cukup**
- c. Pengetahuannya sedikit tapi kritis thd kendaraan dan bengkel**
- d. Sedikit pengetahuannya dan puas jika masalahnya diperbaiki**
- e. Anggaran terbatas tapi ingin pekerjaan selesai dengan anggaran tersebut**
- f. Tidak mampu anggaran**
- g. Menyerahkan masalah biaya dan isi service pada bengkel dantidak masalah dengan biaya**

Macam-macam karakter customer :

a. Tipe sombong

Suara besar & sombong, namun dapat menjadi customer tetap, setelah ada hubungan emosional & diperlakukan dengan positif.

b. Tipe pasif

Mudah gugup, lebih mudah menerima & mudah tegang, tapi apabila diberikan kebaikan akan percaya & menjadi customer setia.

c. Tipe pengganggu

**Mudah marah & sensitif, jika tidak merasa puas & diperlakukan tidak baik maka akan berubah jadi pengganggu.
Gunakan data & dasar ilmu, akan mempermudah membujuknya.**

d. Tipe ceria

Sifatnya terus terang, jika diperlakukan secara tepat akan menjadi customer rutin

e. Tipe pendiam

**Tipe suka melihat kerja yang tidak semestinya, jadi harus penuh perhatian.
Receptionist harus ramah & menjelaskan dengan jelas secara urut.**

PEMBICARAAN MELALUI TELEPHONE

1. Bagaimana Bicara di Telephone

- a. **Bicara seolah-olah customer di depan anda**
- b. **Ucapkan kata-kata dengan nada yang jelas**
- c. **Saat telephone bunyi, segera angkat telephone**
- d. **Karena keterbatasan, bicarakan masalah berikut dengan hati-hati :**
 - **Masalah yang rumit**
 - **Masalah emosional**
 - **Masalah yang membutuhkan saling konfirmasi**

2. Sikap Dasar

- a. Penampilan yang baik
- b. Dengarkan dengan jeli
- c. Gunakan prosedur 5W-2H untuk terima telephone



3. Saat Menghubungi Melalui Telephone

- a. **Siapkan dokumen terkait (alat tulis, nomor telephone, dll)**
- b. **Berikan sambutan yang hangat dan perhatian penuh**
- c. **Periksa nomornya saat menghubungi dan menghubungi ulang (redial)**
- d. **Biarkan telephone berdering selama 30 detik dan tunggu 3 menit lagi bila tidak ada jawaban**
- e. **Pertama, sebutkan nama anda**
- f. **Jika menghubungi nomor yang salah, minta maaf dengan sopan**
- g. **Sampaikan alasan anda menelephone dengan jelas dan singkat**
- h. **Jika hubungan terputus ditengah pembicaraan, segera hubungi kembali**
- i. **Pastikan telephone customer dimatikan sebelum anda mematikan telephone**

4. Saat Menerima Panggilan Telephone

- a. Jawab telephone secepat mungkin saat telephone berdering**
- b. Jika telephone berdering lebih dari 2x, minta maaf karena telah membuat customer menunggu**
- c. Jawab yang baik pada orang yang salah menghubungi nomor**
- d. Tanyakan nama orang tersebut kalau anda belum tahu**
- e. Saat anda tidak yakin tentang sesuatu yang dibicarakan/ditanyakan, berikan telephone pada orang yang bertanggung jawab atau atasan**
- f. Catat pesan dan ulangi untuk konfirmasi isinya**

5. Memberikan Telephone pada Orang Lain

- a. **Saat memberikan telephone pada orang yang bertanggung jawab/yang dicari, katakan padanya nama orang dan apa permasalahan. Hindari informasi yang sama dari orang tersebut kalau orang tersebut telah mengatakannya**
- b. **Jika orang yang ditelephone tidak ada di tempat, telephone kembali**

PERSIAPAN

(1) Siapkan daftar yang dibutuhkan

Siapkan customer list untuk maksud permintaan periodic service dan pekerjaan service lain.

(2) Standard biaya service sesuai tipenya

(3) Menetapkan waktu service dan selesainya

(4) Dokumen yang harus dibawa customer

(5) Daftar pekerjaan

DIAGNOSA

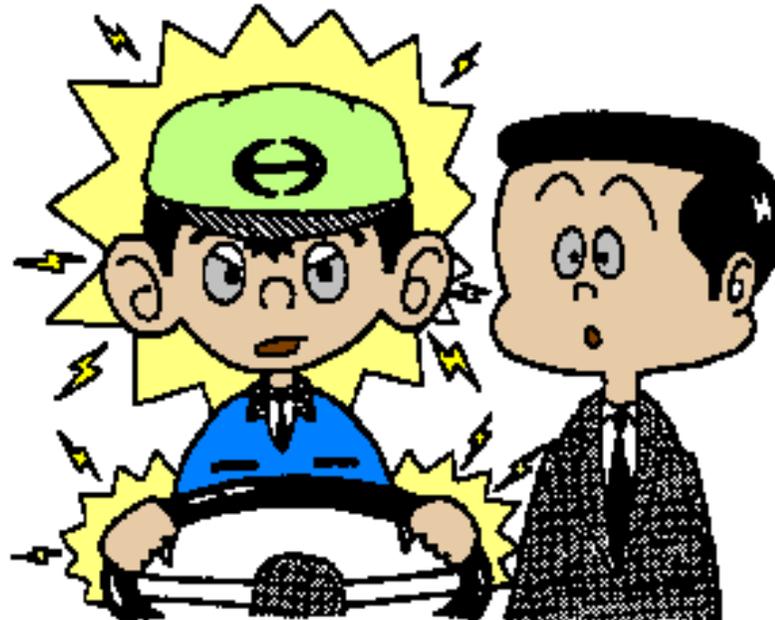
1. Tanyakan kondisi kendaraan dan penggunaannya

Ajukan pertanyaan dan klarifikasi:

- a. Masalah apa yang terjadi**
- b. Kapan terjadi**
- c. Bagaimana terjadi**
- d. Dimana terjadi**
- e. Sejak kapan terjadi**
- f. Apakah terjadi saat orang lain yang mengemudi**
- g. Apakah ini yang pertama kali**

2. Pemeriksa kendaraan secara langsung

- a. Pastikan gejala kerusakan, gunakan ke 5 indera anda (penglihatan, pendengaran, penciuman, perasa, peraba)
- b. Tentukan apakah ada masalah atau tidak
- c. Dalam kasus noise (suara tidak normal) lakukan kerjasama dengan kepala mekanik dan pecahkan masalah, jika tidak ada masalah, bandingkan dengan yang baru untuk meyakinkan customer
- d. Pastikan kendaraan tidak dimodifikasi yg tidak diijinkan



- 
- 3. Periksa catatan sebelumnya**
 - 4. Berikan perhatian pada kendaraan yang masuk untuk perbaikan kembali (re-repair)**

ESTIMASI

Apakah estimasi : menunjukkan suatu prediksi yang berdasarkan pada perhitungan dengan pertimbangan pokok masalahnya

Saat estimasi dipresentasikan, ini merupakan pernyataan sepihak dari bengkel, untuk itu saat produk atau jasa akan dijual, harga & biaya harus dipresentasikan Sebelumnya.

Normal bagi customer untuk mengetahui biaya sebelum meminta kerja.

Bagaimana estimasi yang baik : suatu estimasi yang mempunyai kekuatan persuasif, yg berhubungan dengan jumlah apakah banyak atau sedikit

Fungsi dan tujuan estimasi :

- a. **Sebagai bahan pertimbangan, dan merupakan dokumen resmi yang digunakan sebagai kekuatan pengikat antara customer dengan bengkel**
- b. **Disisi lain, bisa berfungsi sebagai lembar perintah kerja**
- c. **Bagi service manager, yang bertanggung jawab di bengkel, dapat dengan pastimemperoleh informasi dari salinan estimasi**

Jenis estimasi :

- a. **Estimasi kasar : disiapkan saat penerimaan (sebelum pekerjaan dimulai)**
- b. **Estimasi sementara : disiapkan saat pekerjaan berjalan**
- c. **Estimasi akhir : disiapkan setelah pekerjaan selesai**

MENGONTROL CATATAN SERVICE

DOKUMEN YANG DIKONTROL : Item yang dimasukkan dalam laporan penjualan service

- (1) Perbandingan penjualan customer dan keuntungan**
- (2) Penjualan warranty service**
- (3) Penjualan gratis**
- (4) Penjualan tenaga kerja internal**
- (4) dll.**

MENYERAHKAN KENDARAAN

A. Yang harus diperhatikan saat penyerahan kendaraan :

(1) Pastikan pekerjaan telah selesai

- a. Apa selesai sesuai dengan PK
- b. Apa kendaraan sudah bersih
- c. Apa ada kerusakan selama penyimpanan
- d. Test drive kendaraan

(2) Mengumpulkan daftar pekerjaan

(3) Konfirmasi penggantian parts

(4) Menyiapkan kwitansi

B. Memberitahukan bahwa kendaraan sudah selesai

C. Waktu penyerahkan

Pastikan anda ada ditempat pada saat penyerahan

D. Penjelasan saat penyerahan kendaraan

(1) Poin yang dijelaskan saat penyerahan

(2) Perhitungan biaya

(3) Selalu beritahukan penerimaan kendaraan

(4) Tindak lanjut setelah pengiriman

Selalu tindak lanjuti atas hasil pekerjaan

PRINSIP PROSES CLAIM

- 1. Dengarkan keluhan customer dengan penuh perhatian**
- 2. Kumpulkan secara akurat isi dan penyebab timbulnya claim**
- 3. Menemukan solusi dengan cepat**



B. Hal-hal yang Harus Diperhatikan Dalam Memproses Claim

1. Hindari istilah teknik sebanyak mungkin

untuk perusahaan besar bahasa teknik sulit untuk dipahami

2. Selalu bersungguh-sungguh

tunjukkan sikap bahwa anda serius untuk menyelesaikan masalah yang dikomplain

3. Pindah tempat

Pergilah ke ruangan dimana anda dan customer dapat duduk dan berbicara

4. Luangkan waktu

Saat kejadian berulang-ulang dan negosiasi tidak menghasilkan kemajuan ambillah waktu istirahat

5. Penggantian orang

Jika permasalahan diambil atasan, sampaikan mengenai permasalahan yang sedang di-negosiasi-kan agar customer tidak merasa dipermainkan