

 GEMA SEHAT INDONESIA STANDARD OPERATING PROCEDURE (SOP) DIVISI CUSTOMER CARE	No. Dok.	
	Tgl. Dibuat	22-April-2025
	Tgl. Efektif	
	Revisi	
SOP Follow-up & Testimoni	Tgl. Revisi	
	Halaman	1 of 3

1. TUJUAN

Memberikan panduan kepada SA dalam melakukan follow-up layanan purna jual dan meminta testimoni pelanggan secara sopan dan efektif, guna meningkatkan loyalitas pelanggan, memperoleh umpan balik, dan membangun reputasi positif perusahaan..

2. RUANG LINGKUP

SOP ini berlaku untuk seluruh Service Advisor.

3. PERALATAN & BAHAN

1. Gawai
2. WhatssApp Business

4. PROSEDUR KERJA

NO	URAIAN PROSEDUR
4.1	Persiapan 4.1.1 SA memeriksa daftar kendaraan yang telah selesai dikerjakan 1–3 hari sebelumnya. 4.1.2 Pastikan nomor kontak pelanggan tersedia dan valid.
4.2	Follow-Up Pelanggan 4.2.1 Hubungi pelanggan melalui telepon/WhatsApp. 4.2.2 Tanyakan kondisi kendaraan pasca servis (apakah ada keluhan). 4.2.3 Catat feedback atau keluhan (jika ada), dan eskalasikan ke atasan jika perlu.
4.3	Permintaan Testimoni 4.3.1 Setelah respon follow-up positif, lanjutkan dengan permintaan testimoni. 4.3.2 Sertakan link aktif Google Review atau media testimoni resmi perusahaan. 4.3.3 Bila memungkinkan, minta izin pelanggan untuk mem-posting testimoni mereka di media sosial resmi (tanpa menyebut data pribadi).

 GEMA SEHAT INDONESIA STANDARD OPERATING PROCEDURE (SOP) DIVISI CUSTOMER CARE	No. Dok.	
	Tgl. Dibuat	22-April-2025
	Tgl. Efektif	
	Revisi	
SOP Follow-up & Testimoni	Tgl. Revisi	
	Halaman	2 of 3

5. STANDAR WAKTU Pengerjaan

- 5.1 Follow-up dilakukan maksimal H+2 setelah kendaraan selesai diservis.

6. KESELAMATAN & KUALITAS

- 6.1 Gunakan bahasa yang sopan, ramah, dan tidak memaksa.
6.2 Jangan menawarkan imbalan langsung untuk review positif (hindari manipulasi).
6.3 Respon semua testimoni, baik positif maupun negatif, secara profesional.
6.4 Simpan testimoni untuk dokumentasi atau presentasi laporan cabang.

7. PELANGGARAN & SANKSI

Pelanggaran terhadap SOP ini meliputi:

- 7.1. Tidak melakukan follow-up.
7.2. Tidak menanggapi keluhan follow-up.
7.3. Meminta testimoni secara tidak sopan / menekan.

Sanksi yang diberikan:

- 7.4. Teguran lisan/tertulis.
7.5. Evaluasi kinerja.
7.6. Penggantian rugi.

8. LANGKAH KERJA STANDAR

- Persiapan
 - Cek data kendaraan yang sudah selesai servis (H+1 hingga H+3).
 - Pastikan nomor kontak pelanggan aktif dan lengkap.
 - Siapkan form follow-up atau aplikasi pencatatan internal.
- Proses follow-up
 - Hubungi pelanggan via WhatsApp/telpon secara sopan dan ramah.
 - Tanyakan kondisi kendaraan setelah servis
 - Catat feedback pelanggan di form.
- Permintaan testimoni
 - Bila pelanggan puas, ajukan permintaan testimoni.
 - Berikan link review (Google Review, media sosial, dsb).
 - Sampaikan bahwa testimoni membantu kami meningkatkan pelayanan.
- Penutupan
 - Ucapkan terima kasih atas kepercayaannya.
 - Tandai pelanggan yang perlu follow-up ulang (jika belum merespons).
 - Simpan dokumentasi di sistem.

 GEMA SEHAT INDONESIA STANDARD OPERATING PROCEDURE (SOP) DIVISI CUSTOMER CARE	No. Dok.	
	Tgl. Dibuat	22-April-2025
	Tgl. Efektif	
	Revisi	
SOP Follow-up & Testimoni	Tgl. Revisi	
	Halaman	3 of 3

9. FORM CHECKLIST

No	Item Pemeriksaan	Selesai	Catatan
1	Periksa data kendaraan selesai servis	☐	
2	Hubungi pelanggan via telpon/WhatsApp	☐	
3	Tanyakan kondisi kendaraan pasca servis	☐	
4	Catat keluhan atau masukan dari pelanggan	☐	
5	Ajukan permintaan testimoni jika pelanggan puas	☐	
6	Kirim tautan review/testimoni	☐	

Catatan khusus:

Nama Operator:.....

Tanggal Pengerjaan:.....

Plat Nomor Kendaraan:.....

Catatan:

Standart Operasional Prosedure (SOP) ini akan dievaluasi per periode 6 bulan.

Medan,2025

Dibuat oleh :	Diperiksa Oleh:	Ditinjau & Disetujui oleh :
Organizational Development	Human Capital Manager	Komite Manajemen