



Menjaga Loyalitas Pelanggan di Tengah Pandemi dengan Diskon dan Promo



Raisa Sungkar
Co Founder dan CEO
Nakamie



Nadya Setyoyudo
Merchant Product Marketing
GoFood



Panduan Webinar

1. Menonaktifkan mikrofon dan video selama sesi berlangsung
2. Menuliskan pertanyaan menggunakan fitur Q&A
3. Memberikan komentar atau menyemarakkan sesi menggunakan fitur *chatbox*
4. Dihimbau untuk mengikuti webinar sampai dengan selesai
5. Menggisi *feedback form* sebagai syarat memperoleh materi, dan rangkuman video



Panduan Pantun Challenge

1. Terdapat 3 kata selipan yang berwarna **merah** dan akan di bold dalam konten presentasi moderator
2. Peserta memilih **salah satu** kata berwarna merah dan bold tersebut,
3. Peserta menyiapkan sebuah pantun yang harus terdiri atas 1 kata yang dipilih sebelumnya. Pantun yang dipersiapkan haruslah bertema “Pelanggan Setia”
4. Terdapat sesi khusus bagi **peserta terpilih** di akhir webinar untuk melontarkan pantun yang sudah dipersiapkan.
5. Salah satu pembicara akan menentukan mana pantun terbaik dari peserta
6. Hanya terdapat 1 pemenang dari tantangan ini



Agenda Hari Ini



Pembukaan



Materi 1 dan 2 +
Tanya Jawab



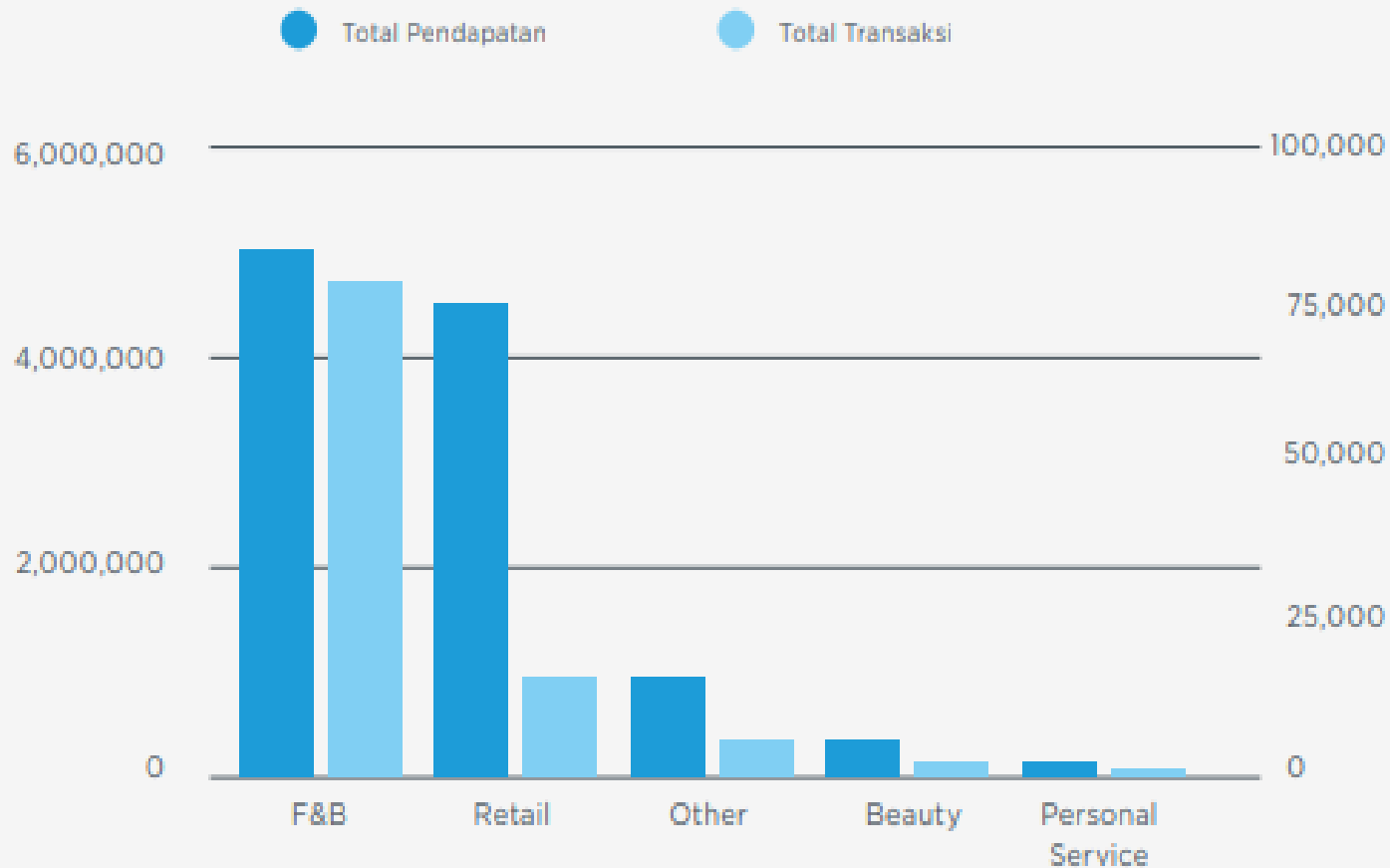
Pantun Challenge



Penutupan

Belajar dari Pandemi 2020

5 Kategori Bisnis dengan Total Transaksi dan Pendapatan Tertinggi



Sumber: Data Internal Moka

Top 3 kategori dengan total pendapatan tertinggi selama periode Januari-Mei 2020, yakni **F&B**, **Retail**, dan **bisnis lainnya**.

F&B

- Es teh
- Snack kekinian
- Dessert
- Kopi
- Cookies
- Minuman berbahan dasar susu.

Retail

Pembelian dalam jumlah banyak
Pembelian dengan harga tinggi

Other

- Produk perawatan diri
- Produk kecantikan

Peningkatan Transaksi dari Tipe Bisnis

Jumlah transaksi pada
15 kota di Indonesia



Meningkat sampai
dengan

≈ **66,9%**

Jumlah transaksi setiap tipe bisnis
juga meningkat



Layanan
Jasa

≈ **69,4%**



Makanan
dan Minuman

≈ **56,9%**



Retail

≈ **27,7%**

Peluang Baru selama Pandemi dan PPKM Kini

“Pemerintah beserta semua pemangku kepentingan akan terus berkolaborasi demi **target 30 juta UMKM pada tahun 2023**. Diharapkan terdapat **500 ribu UMKM** produk artisan onboarding digital **setiap bulannya**” -
Teten Masduki, Menkop UKM RI

"Catatan positif, penjualan e-commerce meningkat 26 persen dan transaksi harian 4,8 juta. Lalu konsumen baru 51 persen. Artinya, permintaan dan supply meningkat"



BANK INDONESIA
BANK SENTRAL REPUBLIK INDONESIA



1 Solusi yaitu Menjadi Adaptif



Hal ini tentu semakin menegaskan bahwa setiap usaha (termasuk usaha yang Anda miliki) pasti bisa bangkit kembali.

Pertanyaannya, apakah Anda memiliki daya juang yang tinggi dan mampu bersikap adaptif di tengah segala rintangan yang ada?



Cara ikutan Free Endorse:

- 1 Wajib follow @mokalearninghub dan @moka.indonesia
- 2 Post foto usaha kamu di Instagram feed akun pribadi/akun jualan. Kasih tahu detail nama toko, lokasi, produk andalan, hingga promo (kalau ada). Pakai hashtag #MokaMerchant #MajuDenganPasti dan tag @mokalearninghub @moka.indonesia
- 3 Kalau sudah lakukan langkah 1-2, kasih tahu lewat komentar di postingan ini
- 4 Postingan usaha kamu akan kami share ke Instagram Story @mokalearninghub



A Cup of Moka



Moka Link



Gabung Komunitas Moka Link



Telegram

<http://bit.ly/gabungtelegammoka>

*Info Moka, Info Webinar, Diskusi Moka, Diskusi Bisnis,
Networking, Forum Jual Beli*

Tips Moka!

Adaptasi ke penjualan online? begini caranya:



1

Pastikan produk Anda
dicari pelanggan

2

Pelajari **ekspektasi** pelanggan

3

Manfaatkan media sosial

4

Manfaatkan Tren Umum di
Masyarakat

5

Manfaatkan Diskon dan
Promo

Apa sih Produk yang Dicari Pelanggan?



48%

masyarakat memilih untuk meneruskan konsumsi makanan rumah. **Frozen food** menjadi salah satu kategori yang sering dibeli oleh konsumen di Indonesia.

49%

Masyarakat mengonsumsi lebih banyak **vitamin, herbal, jamu, dan susu** untuk menjaga daya tahan tubuh. Transaksi bisnis minuman sehat pun meroket.



Sumber:
Kantar, COVID-19 Pulse Edisi Oktober 2020 dan Brand
Footprint 2020

Apa yang Diharapkan Pelanggan dari Brand And



97%

masyarakat ingin para pemilik bisnis tetap mengiklankan produk mereka dengan menyertakan 3 hal berikut:

56%

Menawarkan perspektif dan langkah-langkah positif

53%

Menjelaskan bagaimana *brand* bisa membantu pelanggan memenuhi kebutuhan mereka

52%

Menginformasikan upaya yang dilakukan bisnis di tengah masa krisis

Sumber:
Kantar, COVID-19 Pulse Edisi Oktober 2020 dan Brand
Footprint 2020

Berbagai Referensi Konten

Menawarkan perspektif & hal positif



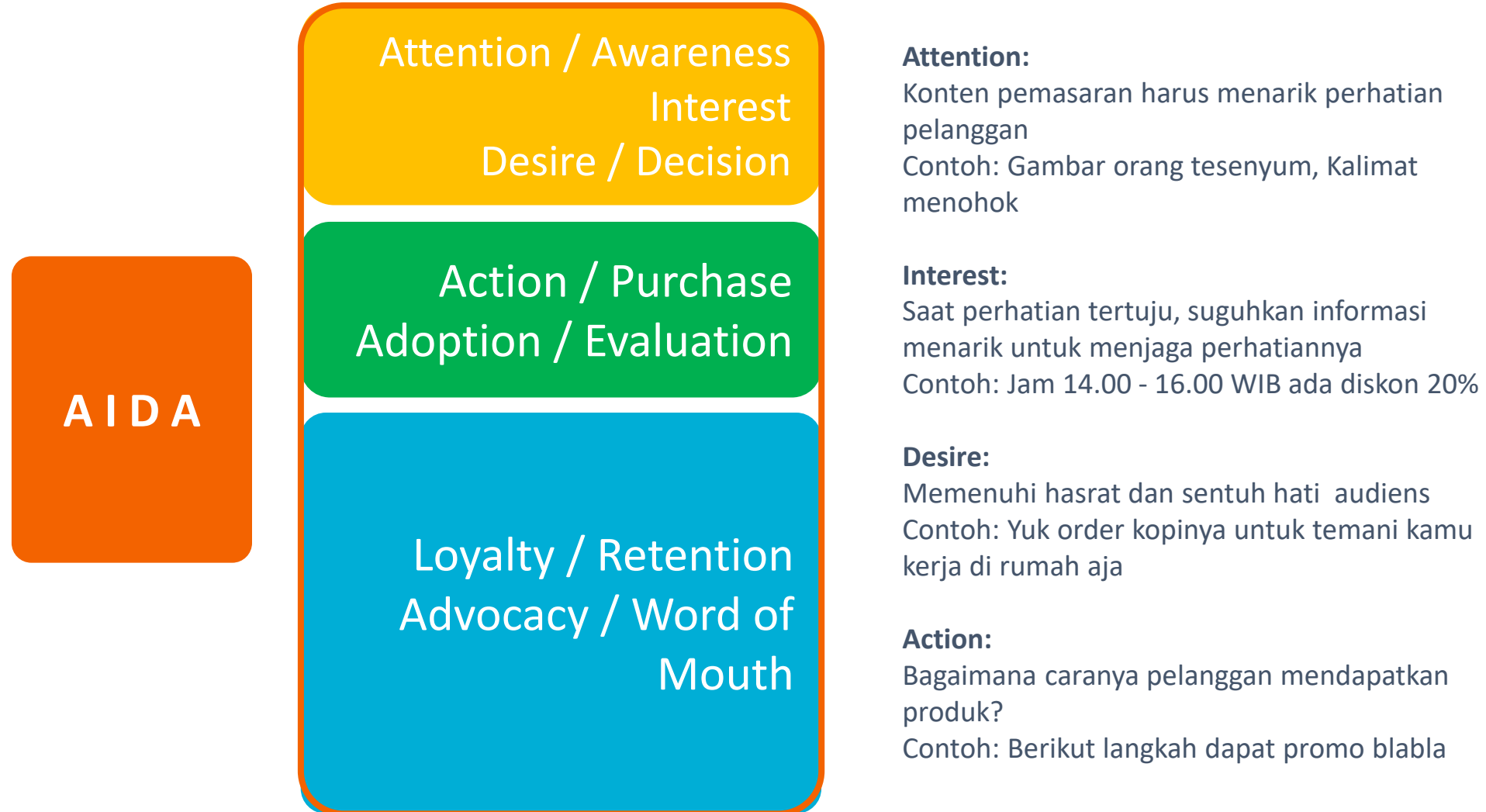
Membantu menyelesaikan masalah



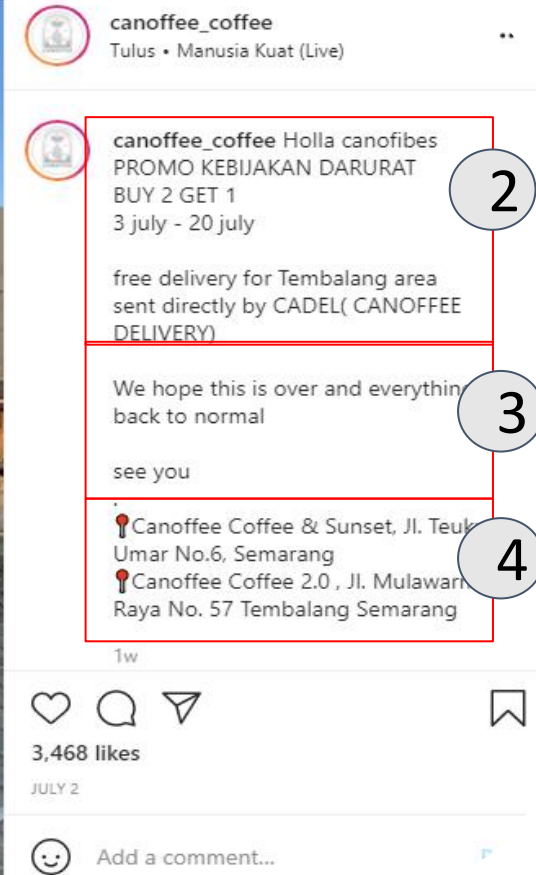
Menginfokan upaya di tengah krisis



Formula Komunikasi Pemasaran - AIDA



Terapkan AIDA pada Konten Media Sosial



1. Attention
2. Interest
3. Desire
4. Action

Manfaatkan Tren Umum di Masyarakat



scoop.and.skoops
Scoop & Scoops

scoop.and.skoops VAKSIN = HADIAH ESKRIM!

Kami ingin mengapresiasi teman-teman Scoops yang sudah vaksin! Setiap Hari Minggu dan Rabu, hadiah es krim gratis akan kami bagikan untuk kawan-kawan yang membawa sertifikat vaksin kalian ketika bertransaksi di Scoop & Scoops Ciwastra!

Kalian bisa mendapat hadiah dengan mengikuti syarat berikut:

1. Tunjukkan Sertifikat Vaksin (1 Sertifikat - 1 Hadiah Eskrim)
2. Tunjukkan Identitas Diri
3. Melakukan satu kali transaksi pembelian (Ice Cream Only)
4. Datuk! Datuk! dan Datuk! Madi!

669 likes
3 DAYS AGO



rumahseduh.jepara

rumahseduh.jepara Tetaplah kuat industri kopi di seluruh tanah air, tetaplah berjuang.

Di kala pandemi yang begitu susah dari sektor manapun, dan kami pun harus berjuang untuk mencukupi operasional kami. Kami pun juga berusaha mencukupi kebutuhan Kafein teman seduh semua kami memulai gerakan ngopi di rumah saja dengan "Bayar se'iklhasnya" Semoga kebutuhan Kafein kalian semua tetap terpenuhi.

122 likes
6 DAYS AGO



filosofikopi

filosofikopi Biar yang nyeduh tenang yang minum senang.

Please, always wear your mask.

Kalau mau minum kopi, buka sedikit, seruput, terus di pakai lagi masker nya

3w

ryanerlugg no mask no service no problem 🤔🤔🤔

2w 7 likes Reply

gilangfauzitris33 Ngab kalo sambil ngeroko filter gimane tu ?

5,078 likes
JUNE 22

Manfaatkan Promo dan Discount



Promo vs Discount

Fitur untuk memberikan bentuk marketing
Anda kepada pelanggan.

PROMO

Dilakukan secara **otomatis** di kasir

Untuk semua **Jenis Pelanggan** dan **Bisa Dibuatkan Jadwal**

contoh: Promo Ramadhan / Promo Natal / Promo Happy Hour / Buy
1 Get 1 Setiap hari senin jam 3 - 5 sore saja.

DISCOUNT

Dilakukan secara **manual** oleh kasir

Untuk **Jenis Pelanggan** tertentu

contoh: Student Discount / Diskon Pemilik Bisnis / Compliment

Cara Membuat Promo

Modifiers

Categories

Promo

Discounts

Taxes

Gratuity

Promo

Create Promo

All Status Search promo

Promo Name	Time Period	Outlet	Promo Status
Buy 1 Get 1	13 Mar 2020 - 13 Mar 2020	Outlet 1	Inactive

Promo

Membuat jenis promo yang akan digunakan di sebuah outlet dengan cara **klik create promo**.

Jangan lupa untuk memasukkan nama, pilih outlet, item, reward, dan promo configuration.

Cara Membuat Promo

1. PROMO TYPE & NAME

Choose the promo type you want to create



Buy X Get Y

Customers get a discount or a free item when they meet the set requirements.

Input your promo name

e.g. Buy 1 Get 1 Free

Where do you want to implement this promo?

ASSIGNED OUTLETS

Assign Outlet

Tampilan saat klik **create promo**. Merchant diwajibkan mengisi **nama promo**, **pilih outlet** untuk berlangsungnya promo tersebut kemudian klik **next**

2. PURCHASE REQUIREMENT

Customer needs to buy

- ☒ Item
- ☐ Any item from a category

Add Item

Previous

Next

Pilih ketentuan yang harus di ikuti oleh pembeli untuk mendapatkan promo tersebut. Apakah **spesifik item** atau **semua item** dari **semua category** yang dipilih.

3. REWARD

Customer will get

- ☒ Free Item
- ☐ Discount

Add Item

Previous

Next

Pilih reward yang akan di terima oleh pembeli. **Free item / discount**

Rekomendasi Promo dan Cara Membuatnya

Buy X get Y

X

1. Item A (bisa lebih dari 1)
2. Item A or Item B or ...
3. Item A and Item B and ...
4. A Category

Y

1. Item A (bisa lebih dari 1)
2. Item A or Item B or ...
3. Item A and Item B and ...
4. A Category
5. Discount %
6. Discount Rp

4. PROMO CONFIGURATION

☒ Applies in multiple

e.g if there is a 'buy 1 get 1 free' promo, customers who buy 2 will get 2 free

☒ Set promo time period

Select date

< 19/04/2020 - 18/04/2021 >

Select hour

00:00 - 23:59

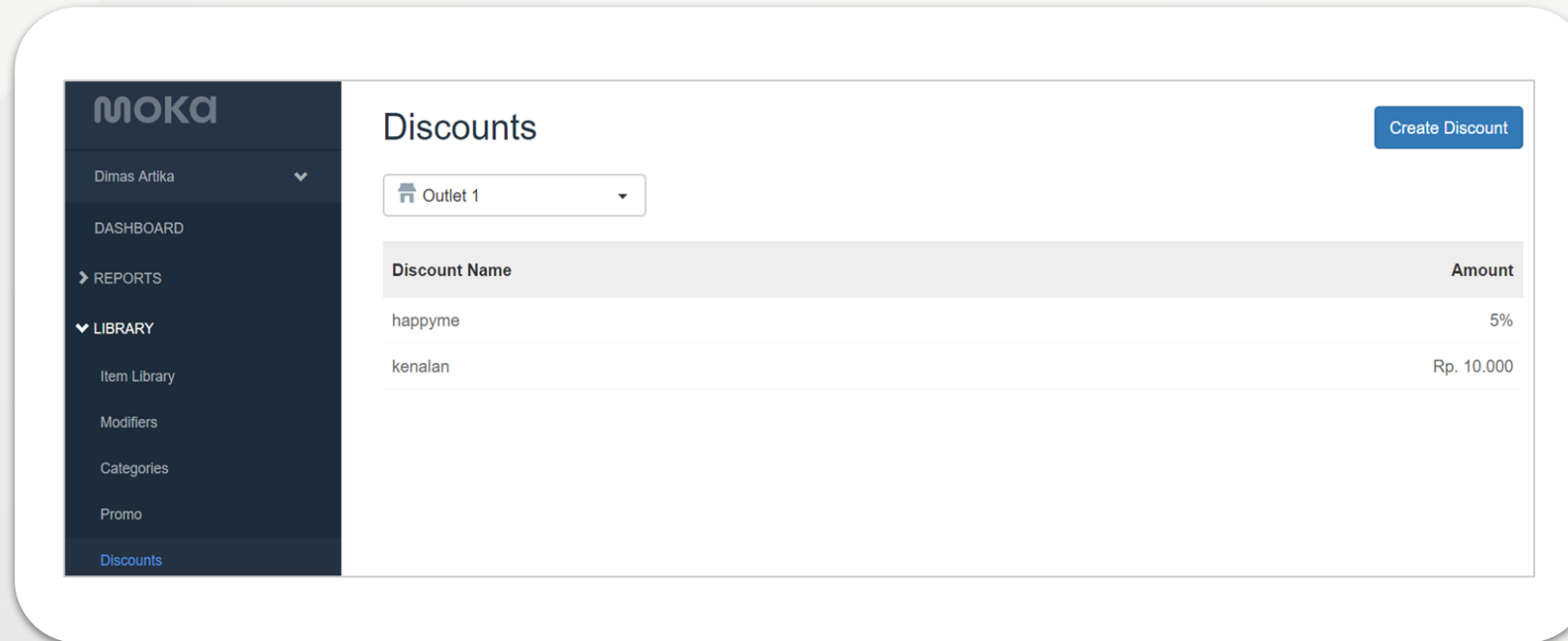
Select day

- ☒ Unselect All
- ☒ Sunday
- ☒ Monday
- ☒ Tuesday
- ☒ Wednesday
- ☒ Thursday
- ☒ Friday
- ☒ Saturday

Step terakhir, atur **time period** & **kelipatan barang** yang akan di terima oleh pelanggan.

Sebagai catatan, untuk promo yang tidak mengatur **time period**, maka promo tersebut **akan dijadwalkan satu hari setelah promo dibuat selama 2 hari berturut - turut.**

Cara Membuat Diskon



The screenshot shows the Moka Discounts management interface. On the left is a dark sidebar with the Moka logo and a menu including 'Dimas Artika', 'DASHBOARD', 'REPORTS', 'LIBRARY' (with sub-items: 'Item Library', 'Modifiers', 'Categories', 'Promo', and 'Discounts'), and 'Discounts' (highlighted). The main content area is titled 'Discounts' and features a 'Create Discount' button in the top right. Below the title is a dropdown menu for 'Outlet 1'. A table lists existing discounts with columns 'Discount Name' and 'Amount'.

Discount Name	Amount
happyme	5%
kenalan	Rp. 10.000

Jangan lupa untuk memasukkan nama, dan pilihan discount.

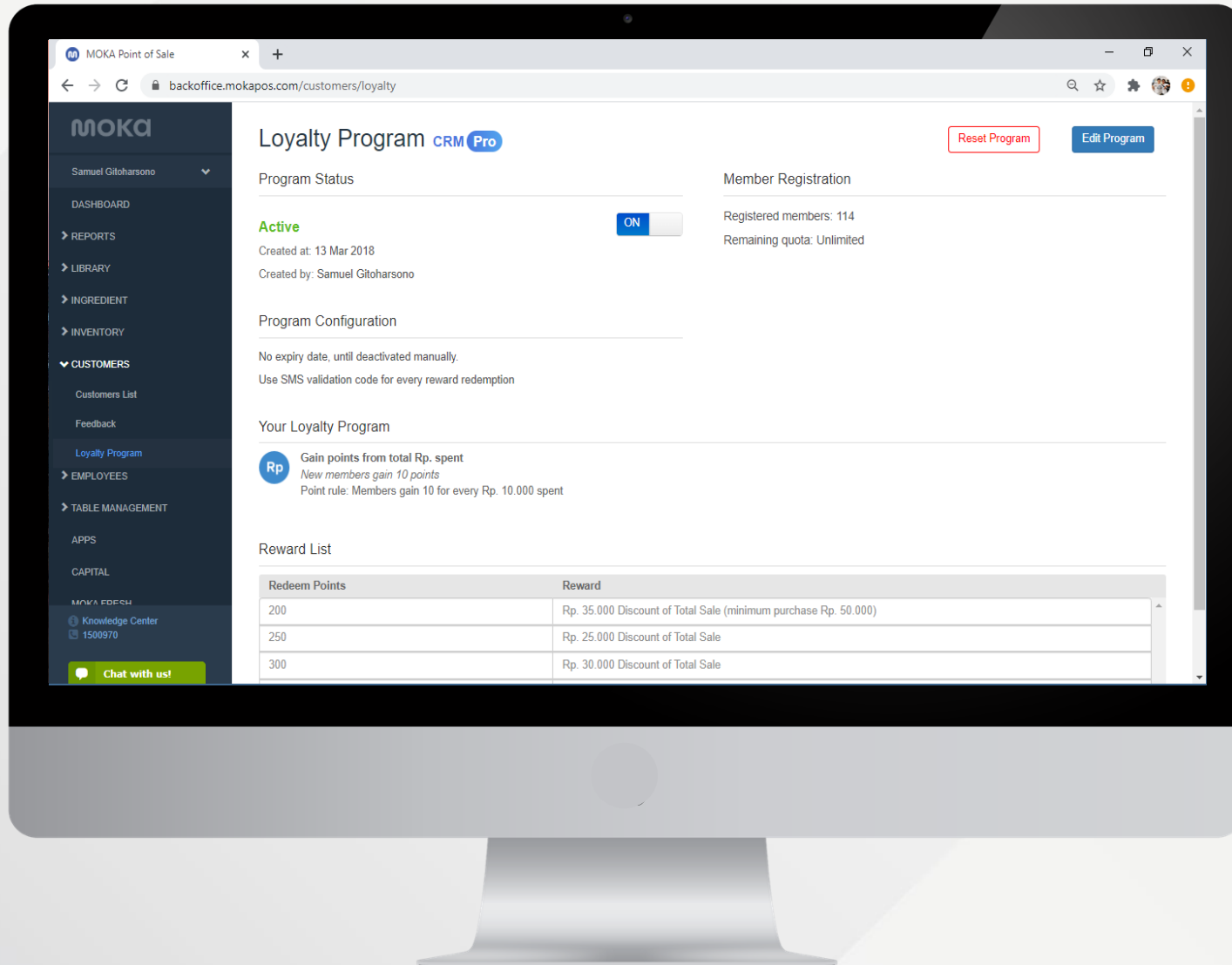
Discount

Untuk membuat sebuah discount di outlet.

Jenisnya:

Persentase % atau Harga Rp

CRM Pro, Layanan Moka buat Mendekatkan Pelanggan



CRM Pro adalah salah satu fitur Moka untuk memperkuat pengalaman berbelanja pelanggan Anda dengan mengumpulkan poin dengan jumlah tertentu.

1. **Customer List**

Berisi profil pelanggan setia untuk insight bisnis

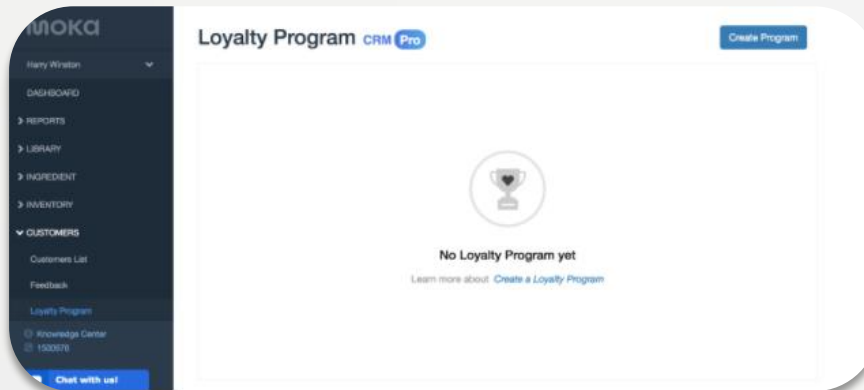
1. **Feedback**

Mengumpulkan respon kepuasan pelanggan

1. **Loyalty Program**

Membuat program berdasarkan poin pelanggan

Cara Membuat Loyalty Program



Login ke Back Office Moka
Pilih **customers** pada **navigation menu**
Pilih **loyalty program**
Clik **Create Program**

1. LOYALTY PROGRAM

Choose a Loyalty Program type

Rp

Gain points from total Rp. spent

Customers gain points for a certain amount of money they spend in one transaction.

Gain points from buying item

Customers gain points by purchasing specific item or any item in a category.

Spend

Rp. 10.000 ✓

To gain points

10 Points ✓

Offer new member points to join loyalty program (Optional)

10 Points

Next

Tentukan Skema Poin

2. REWARD

Customer can exchange

Redeem Points	Reward
200	Rp. 35.000 Discount of Total Sale (minimum ...)
250	Rp. 25.000 Discount of Total Sale
300	Rp. 30.000 Discount of Total Sale
400	Rp. 40.000 Discount of Total Sale (minimum ...)
500	75% Discount of Total Sale (maximum value ...)

Add Reward

Next

Tentukan Opsi Hadiah:

- % dari total penjualan
- Rp. Dari total penjualan
- % dari total item tertentu

3. LOYALTY PROGRAM CONFIGURATION

Loyalty program time period

☐ Set time period (Coming Soon)

For now, this Loyalty Program will run forever. You can choose to deactivate it later.

Security

☒ Send customer validation code

If enabled, a validation code will be sent to customers via SMS for every reward redemptions.

Finalisasi program loyalty anda

Sesi Tanya Jawab

Ekspresikan Pantun Anda!



Cara ikutan Free Endorse:

- 1 Wajib follow @mokalearninghub dan @moka.indonesia
- 2 Post foto usaha kamu di Instagram feed akun pribadi/akun jualan. Kasih tahu detail nama toko, lokasi, produk andalan, hingga promo (kalau ada). Pakai hashtag #MokaMerchant #MajuDenganPasti dan tag @mokalearninghub @moka.indonesia
- 3 Kalau sudah lakukan langkah 1-2, kasih tahu lewat komentar di postingan ini
- 4 Postingan usaha kamu akan kami share ke Instagram Story @mokalearninghub



A Cup of Moka



Moka Link



Gabung Komunitas Moka Link



Telegram

<http://bit.ly/gabungtelegammoka>

*Info Moka, Info Webinar, Diskusi Moka, Diskusi Bisnis,
Networking, Forum Jual Beli*

MOKA

Thank You!

Call Center 1500970

Whatsapp +62 812-9989-9970

Operating Hours:

07.00 - 23.00 includes holiday

SCAN ME



bit.ly/saranmokagofood11

**Isi Feedback Form
untuk mendapatkan:**

Handout dan Video
Webinar

