



Samuel Gitoharsono City Operations Lead - Moka

# **Tips Sukses Mendapatkan** Feedback dari Pelanggan

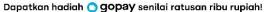




Selasa, 12 Oktober 2021 14.00 - Selesai

Formulir Pendaftaran

bit.ly/webinar-mokalink



## Profil Pemateri Moka

Universitas Prasetiya Mulya - Bisnis

2018 - 2020 | Sales Executive - Moka 2020 - Sekarang | City Operations Lead - Moka



Samuel Gitoharsono City Operations Lead - Moka

# Materi

Feedback Pelanggan

Informasi Pelanggan

# Goal



Mengetahui pentingnya feedback untuk bisnis



Tips mendapatkan feedback dari pelanggan



Mengolah feedback pelanggan menjadi cuan



# 1

# Pentingnya Feedback Pelanggan



# Feedback is a gift

### Pentingnya Feedback Pelanggan

Meningkatkan Retensi Wawasan Pengalaman Tolak Ukur Kepuasan

Memberi Data

Identifikasi Pendukung Meningkatkan Kualitas



#### Membantu Meningkatkan Retensi Pelanggan

#### Pelanggan yang tidak puas



- Tidak membeli lagiMemberi testimoni jelek
  - kepada orang sekitarnya atau media sosial

#### Pelanggan yang puas



- Tetap berlangganan
- Mereferensikan pada teman, keluarga dan lingkungannya
  - Membeli dalam jumlah lebih banyak



#### Memberikan Wawasan untuk Menciptakan Pengalaman Pelanggan yang Lebih Baik

Ciptakan pengalaman berbelanja yang immersive dan shareable





**Immersive** 

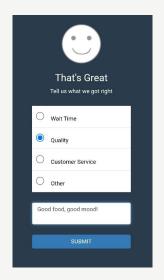
- Dipegang
- Dicoba atau dicicip
- Dites

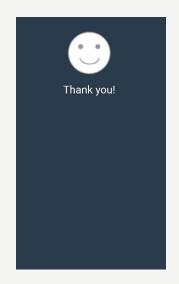
Shareable

- **□** Unik
- **I** Menarik
  - Testimoni

#### Menjadi Tolak Ukur Kepuasan Pelanggan







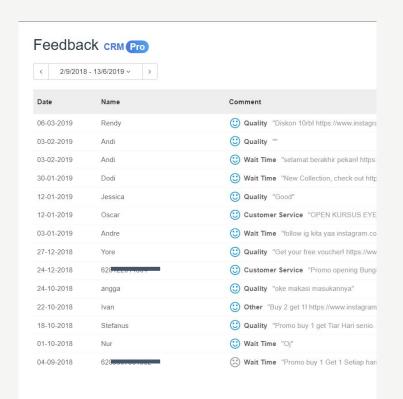
**Wait Time** 

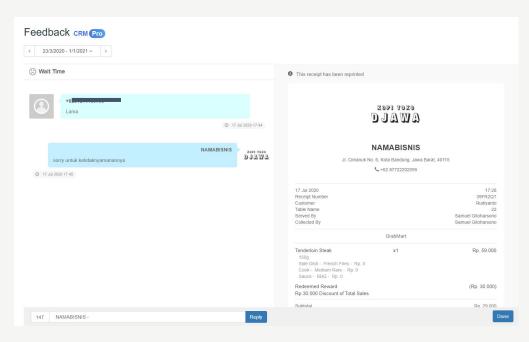
Quality

**Customer Service** 

Other

#### Memberikan Data yang Nyata untuk Perkembangan Usaha





#### Mengidentifikasi Pendukung Produk Anda

Siapa Pendukung <u>nyata</u> produk kita?



Coca Cola: FANS FIRST!



2011: 36 juta fans di Facebook

#### Membantu meningkatkan kualitas produk dan jasa

Perusahaan paling inovatif di dunia adalah mereka yang dapat menciptakan produk yang **memenuhi kebutuhan pelanggan** mereka dan **melampaui ekspektasi** dari para konsumen.





Bobby mengatakan kunci dari bisnis *croffle* Dear Butternya adalah inovasi. Selain itu, Bobby mengaku terus menyempurnakan *croffle* Dear Butter dengan mendengar masukan dari orang-orang di sekitarnya, terutama pembeli.

"Kita tetap harus inovasi, terus inovasi ya, kita harus yakin sama produk kita dulu. Kita yakin, ya bukan hanya diri sendiri, kita juga harus dengerin feedback dari customer yang udah cobain. Kita coba sempurnain, dan kebetulan orang banyak yang suka. Cocoklah di lidah orang Indonesia, ini cocok, makanya kita berani buka outlet yang banyak," ujar Bobby.



Source: https://news.detik.com/berita/d-5646646/viral-penganan-croffle-bukti-inovasi-bisa-kala hkan-pandemi

Bobby Handoko | Owner Dear Butter



# 2

# Mendapatkan Feedback dari Pelanggan

#### Tips Merespon Feedback dari Pelanggan



Dengarkan

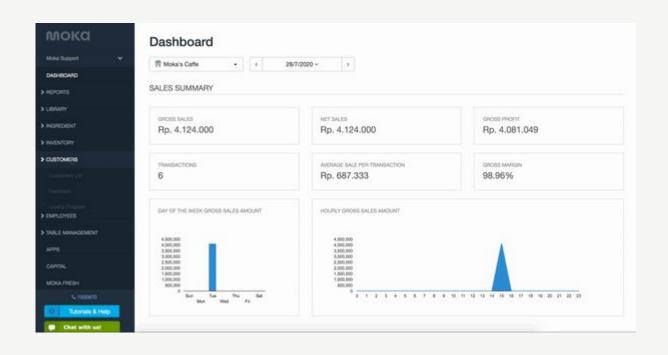
Maaf

Kebutuhan

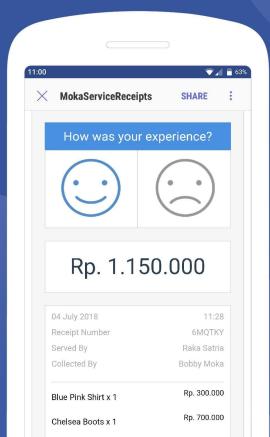
Terima kasih

**Validasi** 

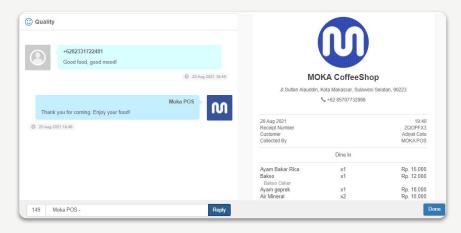
**Evaluasi** 



Send receipts via email or SMS and collect customer's feedback.



# Tips Memanfaatkan Moka agar Mendapat Feedback yang Baik untuk Bisnis



- Follow Up Feedback dengan mengucapkan terima kasih
- Memberikan informasi promo melalui fitur reply dari Feedback dengan SMS

Contoh:

Reply dengan kata-kata *clickbait*, cantumkan link postingan Instagram untuk info detailnya.

#### Sebagai Cashier ...

"Selamat datang di toko Kami, ada yang bisa dibantu?"

"Saya ulang pesanannya ya kak.... Totalnya jadi seratus duapuluh ribu rupiah"

"Struknya kami kirimkan lewat sms juga ya, boleh minta nomor hp nya kak?"

"OK baik, nanti di struk SMS nya bisa cek poin kakak terakhir berapa dan boleh kasih masukan untuk kami juga ya kak, terimakasih, sampai jumpa kembali!"

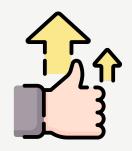




# 3

# Ubah Feedback Pelanggan Jadi Cuan

## Pastikan Anda Selalu Melakukan Hal Berikut:



Memasukkan data customer



Lengkapi data customer



**Analisis data customer Anda** 

### Pentingnya Memiliki Data Customer

- Ketahui profil customer Anda
- Tak kenal maka tak sayang
- Kenali customer kalian lebih dalam dari 4 tipe data yang bisa dilihat dari Customer List di moka
- Komunikasi yang sesuai dengan target profil customer Anda akan membangun relasi yang yang kuat agar customer Anda tetap loyal terhadap bisnis Anda

Personal & **Demographic** Data

Onsite Behavioral Data

**Transactional** Data

Membership Data

Personal & Demographic Data

> Onsite Behavioral Data

Transactiona Data

Membership Data

	A	В	С	D	E	F	G	Н	1
1	Name	Email	Phone	Birthday	Sex	Address	City	State	Zip Code
12	abcdefghijk		+62819625313	25-11-2005					
13	Aci		+628217963336	9					
14	adad	test@test.com	+628210914918	240					
15	adam	janji@hotmail.co	+628523698522	03-01-1980	male				
16	adam		+628128273823	08					
17	adi		+628214523336	6					
18	adi		+628125622365						
19	adi		+62812365547		female				
20	adinata	adhinata@gmail	+628389285812	7					
21	Adinda Kurniawa	abc12@mailinat	+628000000002	02-12-1980	female	alammat 1			
22	Adun Birawan	add@mailinator.	+628000000007	01-10-1980	male				

#### Blast Komunikasi

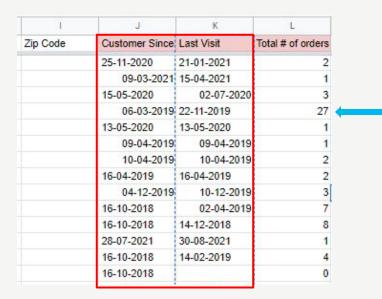
- Lokasi (Diskon khusus HUT kota Bandung)
- Gender (Diskon di hari Kartini, Hari ayah, dll)
- **Umur** (Promo HUT RI ke- 68, free untuk yang umur 68 tahun dengan menunjukkan KTP)
- Nama (Free cuci 1 kg untuk nama Adi)

Personal & Demographic Data

Onsite Behavioral Data

Transactional Data

Membership Data



#### Blast Komunikasi

- Menyapa pelanggan yang sudah lama tidak datang kembali
- Reminder anniversary berlangganan, tahun ke-1, tahun ke-5, dst

Personal & Demographic Data

Onsite Behavioral Data

Transactional Data

Membership Data

L	M	N	0	Р		
Total # of orders	Amount This Mo	Amount This Yea	Amount Lifetime	Amount Average		
2	, , , , , , , , , , , , , , , , , , ,	315600	330600	165300		
1		990000	990000	990000		
3			57737.5	19245.83333		
27			4879113.25	180707.8981		
1			43000	43000		
1			130000	130000		
2			310000	155000		
2			423000	211500		
3			55000	18333.33333		

#### Blast Komunikasi

- Memberikan apresiasi terhadap pelanggan yang paling banyak melakukan transaksi, dari total order / bulan ini / tahun ini / lifetime
- Menyapa pelanggan yang belum datang kembali di bulan ini / tahun ini
- Mengetahui berapa rata-rata transaksi spesifik terhadap segmentasi lain

Personal & Demographic Data

> Onsite Behavioral Data

Transactional Data

Membership Data



#### Blast Komunikasi

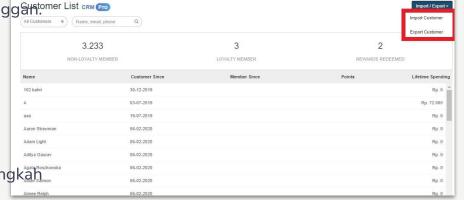
- Mengingatkan poin yang dimiliki oleh pelanggan
- Melihat siapa yang paling rajin menukarkan poin
- Digabungkan dengan segmentasi lain, seperti mengingatkan poin kepada pelanggan yang belum datang lagi bulan ini, agar bisa datang kembali

### Cara Mengekspor Data Customer dalam Bentuk Excel

Pilihan ini berguna jika Anda sudah memiliki database pelanggan pe

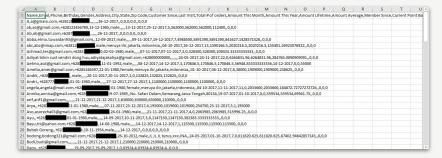
- Login ke backoffice Moka.
- Pilih menu CUSTOMERS.
- 3. Tekan Customers List.
- 4. Klik Import/Export, lalu pilih Import Customer.
- 5. Tekan Download Our Template.
- 6. Buka file tersebut dengan Microsoft Excel dan ikuti langkan berikut untuk mengisi format data customer
- 7. Simpan file tersebut dalam format .csv.
- 8. Ulangi langkah 1-4, masukkan file Anda dengan klik kotak ini, lalu tekan Upload.

**Catatan**: Mengimpor pelanggan hanya akan menambah akun pelanggan yang baru. Pelanggan yang sudah ada dalam database Moka, namun tidak terdapat di file CSV tidak akan terhapus.



### Mengganti format CSV Excel - Windows

- Buka menu Control Panel pada PC/laptop Anda.
- 2. Klik menu Language & Region.
- 3. Ganti format region menjadi English (United States).
- 4. Ganti format short date menjadi dd-MMM-yy.
- 5. Klik Apply dan OK.
- 6. Lakukan kembali proses *export* melalui Backoffice.
- Setelah dilakukan penyesuaian format region menjadi United States, data pada Excel akan kembali sesuai format standar.

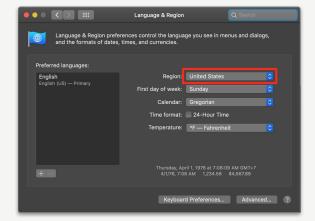


⊿	A	В	C	D	E	F	G	Н	1	J	K	L	M	N	0	P	Q	R	S	T
1	Name	Email	Phone	Birthday	Gender	Address	City	State	Zip Code	Customer	Last Visit	Total # of	Amount T	Amount T	Amount L	Amount A	Member S	Current P	Reward R	Member
2	A	a@gmalo.	62812887799661							26-12-17		0	0	0	0	0		0	0	
3	ab	as@gmail	628123456789	13-12-85	male					13-12-17	25-12-17	5	562000	562000	562000	112400		0	0	
4	Ab	ab@gmail	628776644879							26-12-17		0	0	0	0	0		0	0	
5	Abba	elmo.tuw	aidan93@gmail.cc	12-09-17	male					09-11-17	19-12-17	7	4988500	5891390	5891390	841627.1		0	0	
6	abc	abc@imap	6281234588454		male	meruya il	jakarta	indonesia		04-10-17	26-12-17	13	1590167	2020217	2020217	155401.3		0	0	
7	Achmad	tes@gmail	6285215505480	02-02-80	male					07-11-17	07-11-17	3	0	328300	328300	109433.3		0	0	
8	Adiyat bil	adiyatajak	628000000000							24-05-17	24-11-17	22	0	6264832	6264832	284765.1		0	0	
9	Aelmo	asd@gma	6285694787480	11-01-92	male					08-12-17	14-12-17	3	170846.5	170846.5	170846.5	56948.83	14-12-17	0	0	550
10	Amelia	amei@gm	6285246397	22-01-80	female	meruya il	jakarta	indonesia		01-10-17	06-12-17	8	38000	1909000	1909000	238625		0	0	
11	Andik		6281805020011		male					20-11-17	20-11-17	1	0	132825	132825	132825		0	0	
12	Andri		6287776656719	01-01-80	male					27-12-17	27-12-17	1	1100000	1100000	1100000	1100000		0	0	
13	angela	angela@n	6289620716477	01-01-80	female	meruya il	jakarta	indonesia		04-10-17	11-11-17	11	0	2033600	2033600	184872.7		0	0	
14	Annika	annisa@g	6281234569987	19-07-89		No. Safari	Semarang	Jawa Teng	80134	19-07-17	01-10-17	8	0	559534	559534	69941.75		0	0	
15	arif	arif1@gm	ail.com							21-12-17	21-12-17	3	630000	630000	630000	210000		0	0	
16	Arya		6281807929052	01-01-80	male					07-11-17	23-12-17	4	195000	1019000	1019000	254750	23-12-17	5	1	1950
17	Aso	asorezha0	6282121556000	24-01-80	male					21-11-17	21-11-17	4	0	2063985	2063985	515996.3		0	0	
18	Ayu		6285718681343	01-01-80	male					14-09-17	10-11-17	3	0	1147150	1147150	382383.3		0	0	
19	Bayu	tri@yahoo	62856123789456	14-08-88	male					14-12-17	14-12-17	1	115500	115500	115500	115500		0	0	
20	Bebek Go	reng	628123171374	10-11-54	male					14-12-17		0	0	0	0	0		0	0	
21	bodong	bodong32	6288839920005	26-10-12	male	JL JL JL ter	XXX	INA			01-10-17	7	0	611820.6	611820.6	87402.95		0	0	
22	Budi	budi@gm	ail.com							21-12-17	21-12-17	1	210000	210000	210000	210000		0	0	
23	Dany		628587452153							19.09.17	19.09.17	1	0	83924.4	83974.4	83924.4			0	

## Mengganti format CSV Excel - Mac

- Buka menu System Preferences pada Mac Anda.
- 2. Klik menu Language & Region.
- Ganti format region menjadi English (United States).
- Klik Apply dan Restart
   Excel akan kembali sesuai format standar.





## Terima Kasih!

Tanya ke tim Moka sekarang juga.

Gunakan fitur Q&A di Zoom Anda.