



Samuel Gitoharsono

City Operations Lead - Moka

# Tips Sukses Mendapatkan *Feedback* dari Pelanggan

Melalui ZOOM Webinar



Selasa, 12 Oktober 2021 14.00 - Selesai

Formulir Pendaftaran bit.ly/w

bit.ly/webinar-mokalink

Dapatkan hadiah 🔿 gopay senilai ratusan ribu rupiah!

# Profil Pemateri Moka

Universitas Prasetiya Mulya - Bisnis

2018 - 2020| Sales Executive - Moka2020 - Sekarang| City Operations Lead - Moka



### Samuel Gitoharsono City Operations Lead - Moka





Informasi Pelanggan

# Goal



Mengetahui pentingnya feedback untuk bisnis



Tips mendapatkan feedback dari pelanggan



Mengolah feedback pelanggan menjadi cuan



# Pentingnya Feedback Pelanggan



# Feedback is a gift

# Pentingnya Feedback Pelanggan





### Membantu Meningkatkan Retensi Pelanggan

### Pelanggan yang tidak puas



Tidak membeli lagi Memberi 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



senadasemesta Randomly coming to Legato Gelato to find some dessert but ended up falling in love with the place, their gelato is sooo gewdd almost evry flavor they have 1 like it. You guys definitely should go here a lordered dark choco and peanut butter #tangerang #gelato #tangerangfood

senadasemesta • Follow Legato Gelato

 $\bigcirc \bigcirc \bigcirc \land$ 

Add a comment...

3w

 $\sim$ 

4 likes SEPTEMBER 18

#### Menjadi Tolak Ukur Kepuasan Pelanggan









## Memberikan Data yang Nyata untuk Perkembangan Usaha

Feedba			Feedback CRM Pro
< 2/9/201	8 - 13/6/2019 ~ >		< 23/3/2020 - 1/1/2021 > >
			🔅 Wait Time
Date	Name	Comment	+6
06-03-2019	Rendy	Quality "Diskon 10rb! https://www.instagra	Lama
03-02-2019	Andi	🙂 Quality "	
03-02-2019	Andi	🙂 Wait Time "selamat berakhir pekan! https:	
30-01-2019	Dodi	🙂 Wait Time "New Collection, check out http	© 17 Jul 2020 17:45
12-01-2019	Jessica	(i) Quality "Good"	
12-01-2019	Oscar	Customer Service "OPEN KURSUS EYE	
03-01-2019	Andre	🙂 Wait Time "follow ig kita yaa instagram.co	
27-12-2018	Yore	Cuality "Get your free voucher! https://ww	
24-12-2018	628-2201-001	Customer Service "Promo opening Bung	
24-10-2018	angga	(i) Quality "oke makasi masukannya"	
22-10-2018	Ivan	Other "Buy 2 get 1! https://www.instagram	
18-10-2018	Stefanus	🙂 Quality "Promo buy 1 get Tiar Hari senio.	147 NAMABISNIS -
01-10-2018	Nur	(i) Wait Time "Oj"	
04-09-2018	628	(🔅) Wait Time "Promo buy 1 Get 1 Setiap har	

dback crm Pro				
23/3/2020 - 1/1/2021 ~ >				
/ait Time		This receipt has been reprinted		
+6 Lama	Jul 2020 17:44	» D	opi 70x0 JAWA	
NAMABISNIS sorry untuk ketidaknyamanannya	DJAWA	NA JI. Cimanuk No. 6,	MABISNIS Kota Bandung, Jawa Bara	I, 40115
17 Jul 2020 17 46		17 Jul 2020 Receipt Number Customer Table Name Served By Collected By	INE OF TELEOEDJU	17.28 39FR2QT Rudiyanto 22 Samuel Gitoharsono Samuel Gitoharsono
			GrabMart	
		Tenderloin Steak 150g Side Dish - French Fries - Rp. 0 Cook - Medium Rare - Rp. 0 Sauce - BBQ - Rp. 0	x1	Rp. 59.000
		Redeemed Reward Rp 30.000 Discount of Total Sales		(Rp. 30.000)
		Subtotal		Rp 29.000
NAMABISNIS -	Reply			Done

Mengidentifikasi Pendukung Produk Anda

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



### Coca Cola: FANS FIRST!



2011: 36 juta fans di Facebook

Source: https://shortyawards.com/4th/fans-first-coca-cola-on-facebook

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

66



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.

	▼⊿
MokaServiceReceipts	SHARE
How was your exp	erience?
Rp. 1.150	.000
04 July 2018	11:28
Receipt Number	6MQTKY
Served By	Raka Satria
Collected By	Bobby Moka
Blue Pink Shirt x 1	Rp. 300.000

# 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 Behaviora 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	108					
17	adi		+628214523336	6					
18	adi		+628125622365	5					
19	adi		+62812365547		female				
20	adinata	adhinata@gmail	+628389285812	27					
21	Adinda Kurniawa	abc12@mailinat	+62800000002	02-12-1980	female	alammat 1			
22	Adun Birawan	add@mailinator.	+62800000007	01-10-1980	male				

Transactional Data

Membership Data

## Blast Komunikasi

Segmentasi komunikasi, contoh:

- 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)

Onsite Behavioral Data

Transactiona Data

Membership Data

1	J	К	L
Zip Code	Customer Since	Last Visit	Total # of orders
	25-11-2020	21-01-2021	2
	09-03-2021	15-04-2021	1
	15-05-2020	02-07-2020	3
	06-03-2019	22-11-2019	27
	13-05-2020	13-05-2020	1
	09-04-2019	09-04-2019	1
	10-04-2019	10-04-2019	2
	16-04-2019	16-04-2019	2
	04-12-2019	10-12-2019	3
	16-10-2018	02-04-2019	7
	16-10-2018	14-12-2018	8
	28-07-2021	30-08-2021	1
	16-10-2018	14-02-2019	4
	16-10-2018		0

## Blast Komunikasi

Segmentasi komunikasi, contoh:

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

L	М	N	0	P
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

Segmentasi komunikasi, contoh:

- 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

Personal & Demographic Data

> Onsite Behavioral Data

Transactional Data

Membership Data

Q	R	S	Т
Member Since	Current Point Ba	Reward Redeem	Member Spending
15-12-2020	71		330600
13-05-2020	8		43000

## Blast Komunikasi

Segmentasi komunikasi, contoh:

- 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

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

ini, lalu tekan Upload.

tidak akan terhapus.

Pilina	an ini berguna jika Anda sudan memiliki <i>database</i> pelango	All Customers * Name, em	ail, phone Q	
1	Login ko backoffico Moka	3.23	3	
⊥.		NON-LOTALT	MEMDER	LOTALIT MEMBER
2.	Pilih menu CUSTOMERS.	Name	Customer Since	Member Since
3.	Tekan Customers List.	A A	03-07-2019	
		aaa	19-07-2019	
4.	Klik Import/Export, lalu pilih Import Customer.	Aaron Strawman	06-02-2020	
Б	Tekan Download Our Template	Adam Light	06-02-2020	
Э.	Tekan Downtoad Our Temptate.	Aditya Gaurav	06-02-2020	
6.	Buka file tersebut dengan Microsoft Excel dan ikuti lang	kaan Aidan Salmon	06-02-2020	
	berikut untuk mengisi format data customer	Aimee Relph	06-02-2020	
7.	Simpan file tersebut dalam format .csv.			
0	Illangi langkah 1. 4. magukkan fila Anda dangan klik kat	tal		
Ο.	Utangi tangkan 1-4, masukkan <i>iit</i> e Anda dengan klik ko	LdK		

Import / Export

Lifetime Spending Rp. 72.000 Rp. 0 Rp. 0 Rp. 0 Rp. 0 Rp. 0 Rp. 0 Rp. 0

2 REWARDS REDEEMED

Points

# Mengganti format CSV Excel - Windows

- 1. 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 B C D E F G	H I	J K	L	M	N	0	Р	Q	R	S	т	U 🔺
1 Name, Email, Phone, Birthday, Gender, Address, City, State, Zip Code, Customer S	Since,Last Visit,T	otal # of orders,Amo	unt This M	ionth,Amou	int This Yea	ar, Amount	Lifetime,	Amount Av	erage,Mer	mber Since	Current P	oint Ba
2 A,a@gmaio.com,+628128 ,,,,,,26-12-2017,,0,0,0,0,0,0,0,0												
3 ab,as@gmail.com,+628123456789,13-12-1985,male,,,,,13-12-2017,25-12-2017,	5,562000,562000	,562000,112400,,0,0,0										
4 Ab,ab@gmail.com,+6287												
5 Abba,elmo.tuwaidan93@gmail.com,,12-09-2017,male,,,,,09-11-2017,19-12-20	17,7,4988500,58	91390,5891390,84162	7.14285714	28,,0,0,0								
6 abc,abc@imap.com,+62812 male,meruya ilir,jakarta,indonesia,,04-	10-2017,26-12-20	017,13,1590166.5,202	0216.5,202	0216.5,1554	01.2692307	76922,,0,0,0	D					
7 Achmad,tes@gmail.com,+6285. 0,02-02-1980,male,,,,,07-11-2017,07-1	1-2017,3,0,3283	00,328300,109433.33	333333333,	0,0,0								
8 Adiyat bikin cust sendiri dong huu, adiyatajakaliya@gmail.com,+6280000000	0,24-05-2017	,24-11-2017,22,0,626	4831.96,62	64831.96,28	4765.0890	909091,,0,0	1,0					
9 Aelmo,asd@gmail.com,+628 11-01-1992,male,,,,,08-12-2017,14-12	-2017,3,170846.	5,170846.5,170846.5,	56948.8333	33333336,1	4-12-2017,0	0,0,55000						
10 Amelia,amei@gmail.com,+6285246397,22-01-1980,female,meruya ilir,jakarta	,indonesia,,01-1	0-2017,06-12-2017,8	38000,1909	000,190900	0,238625,,	0,0,0						
11 Andik,,+628 ,,male,,,,20-11-2017,20-11-2017,1,0,132825,132825,13	2825,,0,0,0											
12 Andri,,+628777 ,01-01-1980,male,,,,,27-12-2017,27-12-2017,1,1100000,	1100000,1100000	0,1100000,,0,0,0										
13 angela,angela@mail.com,+62	arta, indonesia, ,	04-10-2017,11-11-201	7,11,0,2033	8600,203360	0,184872.7	272727272	6,,0,0,0					
14 Annika,annisa@gmail.com,+628	narang, Jawa Ter	gah,80134,19-07-201	7,01-10-20	17,8,0,5595	34,559534,	59941.75,,0	,0,0					
15 arif,arif1@gmail.com,,21-12-2017,21-12-2017,3,630000,630000,630000,210	000,,0,0,0											
16 Arγa,,+6281 D1-01-1980,male,,07-11-2017,23-12-2017,4,195000,10	19000,1019000,2	54750,23-12-2017,5,1	,195000									
17 Aso,asorezha03@gmail.com,+62 ,24-01-1980,male,,,,,21-11-2017,	21-11-2017,4,0,2	063985,2063985,5159	96.25,,0,0,	D								
18 Aγu,,+628 01-01-1980,male,,,,,14-09-2017,10-11-2017,3,0,1147150,	1147150,382383.	3333333333,,0,0,0										
19 Bayu,tri@yahoo.com,+628 ,14-08-1988,male,,,,,14-12-2017,14-12-	2017,1,115500,1	15500,115500,115500	,,0,0,0									
20 Bebek Goreng, +628 4,10-11-1954, male,, 14-12-2017, .0,0,0,0,0,0,0,0,0,0,0,0,0,0,0,0,0,0,0												
21 bodong,bodong321@gmail.com,+628	JS, XXX, INA, , 24-0	5-2017,01-10-2017,7,	0,611820.62	25,611820.6	25,87402.9	464285714	3,,0,0,0					
22 Budi,budi@gmail.com,,,,,,21-12-2017,21-12-2017,1,210000,210000,210000,21	.0000,,0,0,0											
23 Dany. +628	0.0.0											v

1	A	В	C	D	E	F	G	н	1	1	K	L	M	N	0	P	Q	R	S	Т
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@gmaio.	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.co	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	i jakarta	indonesia		04-10-17	26-12-17	13	1590167	2020217	2020217	155401.3		0	0	
7	Achmad	tes@gmai	6285215505480	02-02-80	male					07-11-17	07-11-17	3	0	328300	328300	109433.3		0	0	
8	Adiyat bil	k adiyatajak	62800000000							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	5500
10	Amelia	amei@gm	6285246397	22-01-80	female	meruya il	i 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	i 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. Safar	i 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	19500
17	Aso	asorezhaŭ	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		24-05-17	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	83974.4	83974.4	83974.4		0	0	(



# Mengganti format CSV Excel - Mac

- 1. Buka menu System Preferences pada Mac Anda.
- 2. Klik menu Language & Region.
- 3. Ganti format region menjadi English (United States).
- 4. Klik Apply dan Restart

Excel akan kembali sesuai format standar.



4/1/76, 7:08 AM 1,234.56 \$4,567.89

Keyboard Preferences... Advanced... ?



# Terima Kasih!

# Tanya ke tim Moka sekarang juga.

Gunakan fitur Q&A di Zoom Anda.