

SHARP CUSTOMER SATISFACTION NEWSLETTER

0800-1-225588 (BEBAS PULSA) - 0815 8225599 (SMS) www.sharp-indonesia.com

Edisi 61 | CS | Oktober - Desember 2018



Wajah Baru SMSS Segera Keliling Indonesia

Dengan kemudahan dan promo servis andalannya, armada SHARP Mobile Service Station (SMSS) merupakan salah satu layanan SHARP yang ditunggu-tunggu kehadirannya oleh Pelanggan dari berbagai daerah di Indonesia. Untuk menyongsong kesuksesan di *campaign-campaign* selanjutnya, SHARP meluncurkan armada SMSS dengan desain terbarunya. Acara seremonial untuk peluncuran SMSS baru ini diadakan di Bella Terra Lifestyle Center – Jakarta, pada tanggal 25 Oktober 2018. Dengan tampilan serta desain interior baru, tim SMSS juga turut membawa semangat yang luar biasa tinggi untuk melayani Pelanggan SHARP di penjuru Indonesia. Layanan terbaik SMSS siap mengunjungi kota-kota se-Indonesia sebagai wujud terima kasih SHARP atas kepercayaan para Pelanggannya di Indonesia.

Suara Redaksi

Pelanggan setia yang terhormat, terima kasih atas kepercayaannya kepada produk SHARP. Ulasan yang kami muat dalam CS Newsletter edisi ke-61 ini antara lain Wajah Baru SMSS Segera Keliling Indonesia, Servis Gratis SMSS Singgahi Jawa Tengah, Penganugerahan SASS Terbaik 2018, SHARP Persiapkan Layanan Yang Lebih Cepat, dan SMKN 2 Surabaya Sambut SHARP Class. Simak juga artikel menarik Service Head Meeting Hadirkan Inovasi Layanan, Akses Layanan Purna Jual SHARP Sarat Kemudahan, CSR SHARP Peduli Korban Bencana Lombok, SHARP Kembali Sukses Hadirkan Program Edukasi, Semangat Lestarkan Lingkungan bersama SMLS, serta rubrik CS Lebih Dekat.



Servis Gratis SMSS Singgahi Jawa Tengah

Melengkapi kisah sukses perjalanannya melayani Pelanggan, SMSS telah menyelesaikan rute terbarunya berkeliling kota-kota di Jawa Tengah. Mengawali perjalanannya di Kota Jepara pada tanggal 27 Agustus 2018, SMSS mengunjungi kota Semarang, Pekalongan, Purwokerto, Gombong, serta Banjarnegara. Para Pelanggan di kota-kota tersebut dimanjakan dengan layanan servis gratis serta diskon suku cadang sebesar 50%. Sambutan antusias diberikan para Pelanggan karena promo layanan SMSS sangat memudahkan Pelanggan mendapatkan layanan purna jual.



Penganugerahan SASS Terbaik 2018

Selama kiprahnya melayani para Pelanggan, SHARP sangat mengapresiasi komitmen SHARP Authorized Service Station (SASS) untuk selalu memberikan layanan terbaiknya. Dilatarbelakangi hal tersebut, SHARP menggelar acara SASS National Gathering dan mengundang perwakilan SASS dari seluruh wilayah di Indonesia. Acara tingkat nasional ini digelar pada tanggal 19 – 21 September 2018 di Hotel Swiss-Belinn Karawang dengan salah satu agendanya yaitu memberikan penghargaan kepada SASS dengan prestasi terbaik, tentunya dengan indikator kualitas pelayanan kepada Pelanggan. Selain itu, perwakilan SASS turut diajak mengikuti *factory tour* melihat proses produksi serta *showroom* produk di kantor pusat SHARP. Seiring mempererat hubungan kerjasamanya dengan SASS, SHARP berharap dapat terus memenuhi ekspektasi Pelanggan terhadap layanan purna jual yang mudah dan berkualitas.



SHARP Persiapkan Layanan Yang Lebih Cepat

Senantiasa berupaya memberikan layanan yang cepat dan berkualitas, SHARP berinisiatif untuk menyelenggarakan pertemuan serta pelatihan bagi staf administrasi suku cadang. Para peserta adalah perwakilan dari setiap kantor servis SHARP di Indonesia yang diundang menghadiri acara tersebut di Hotel Grand Cempaka - Jakarta. Acara yang diselenggarakan pada tanggal 8 – 9 November 2018 ini difokuskan membahas alur kerja serta sistem komunikasi antar bagian. SHARP berharap kecepatan respon akan jauh meningkat dalam memenuhi kebutuhan suku cadang setiap Pelanggan. Dengan kenyamanan serta kemudahan dalam mendapatkan layanan purna jual, khususnya suku cadang, tentunya para Pelanggan akan semakin mempercayai produk SHARP. Kepercayaan para Pelanggan lah yang menjadi salah satu motivasi SHARP untuk terus meningkatkan kualitas layanannya.



SMKN 2 Surabaya Sambut SHARP Class

Tidak berhenti berkontribusi di dunia pendidikan, SHARP membuka kerjasama dengan SMKN 2 Surabaya dalam bentuk program SHARP Class. Dengan ditandatanganinya perjanjian kerjasama, tim SHARP Class akan berbagi ilmu pengetahuan dengan para siswa kejuruan di sekolah tersebut. SHARP yang diwakili oleh Bapak Ronald R Huwae selaku General Manager Divisi Customer Satisfaction, meresmikan kegiatan ini pada tanggal 27 September 2018. Tentunya dengan harapan agar aktifitas SHARP Class dapat membantu para siswa dalam menggali potensinya di bidang teknik serta secara umum memberikan dampak positif terhadap perkembangan dunia pendidikan di Indonesia.



Service Head Meeting Hadirkan Inovasi Layanan

Mempertahankan tingkat kepuasan Pelanggan tidaklah cukup dengan hanya memberikan kinerja terbaik setiap hari. Maka SHARP kembali menyelenggarakan pertemuan bersama seluruh Kepala Servis di Indonesia untuk mengevaluasi pencapaian serta kinerja pelayanan kepada Pelanggan. Pertemuan yang digelar di Hotel Grand Cempaka – Jakarta pada tanggal 17 – 18 Oktober 2018 ini dimanfaatkan oleh Divisi Customer Satisfaction untuk menentukan fokus evaluasi. Harapannya agar tercipta inovasi untuk terus meningkatkan kualitas pelayanan kepada Pelanggan di masa mendatang.



Akses Layanan Purna Jual SHARP Sarat Kemudahan

Di zaman yang serba modern, tuntutan untuk menyediakan layanan yang mudah diakses sekaligus praktis tidak bisa dihindari. Berbekal jaringan servis terluas di Indonesia yang menjamin kemudahan akses layanan, Pelanggan SHARP juga dimudahkan dengan kehadiran *contact channel* untuk menghubungi Customer Care Center. Selain nomor Telepon Bebas Pulsa 0800-1225588, Pelanggan dapat mengirim pesan SMS 08158225599, menggunakan layanan live chat di www.sharp-indonesia.com serta mengirim email ke sharp-cs@seid.sharp-world.com

untuk mendapatkan informasi produk ataupun layanan purna jual. Semakin canggih, kini juga hadir aplikasi SHARP ID yang dapat diunduh melalui Google Playstore dan bisa digunakan untuk mendapatkan layanan reparasi ataupun mengakses informasi produk. Segala kemudahan ini SHARP persembahkan kepada Pelanggan setianya di seluruh Indonesia.

Download Aplikasi : **SHARP ID**



CSR SHARP Peduli Korban Bencana Lombok

Menyusul terjadinya bencana gempa bumi di wilayah Lombok, SHARP melalui tim CSR-nya tergerak untuk memberikan sumbangsih guna meringankan penderitaan korban bencana alam disana. Bekerjasama dengan organisasi PKPU Human Initiative, selain mengirimkan donasi berupa 100 paket sembako dan peralatan terapi psikososial, tim CSR SHARP juga mengunjungi Lombok pada tanggal 18 September 2018. Selain berbagi bantuan yang bersifat materi, lebih jauh SHARP turut berkomitmen untuk membantu dari segi psikologi. Diantaranya dengan memulihkan trauma yang dialami oleh anak-anak di lokasi bencana melalui aktifitas menghibur dan membuat permainan-permainan seru. Semoga bantuan kecil dari SHARP dapat memberi kekuatan kepada para korban yang tertimpa bencana.



CS Lebih Dekat : CS Administration (SDSS)

Dengan jaringan servis terluas se-Indonesia, SHARP memiliki SHARP Direct Service Station (SDSS) yang tersebar di kota-kota di Indonesia. Seiring dengan aktifitas layanan purna jual yang dilakukan, seperti reparasi serta pembelian suku cadang, dibutuhkan bagian khusus untuk mendukung sisi administratif sehingga kinerja SDSS berjalan lancar. CS Admin – SDSS dibentuk untuk memenuhi fungsi tersebut diantaranya penginputan data, pengendalian akurasi data, serta dokumentasi arus keuangan tiap SDSS. Tentunya dibutuhkan ketelitian dalam melaksanakan fungsi CS Admin – SDSS untuk membantu tim di SDSS dalam memberikan layanan terbaiknya kepada Pelanggan. Kepuasan Pelanggan selalu menjadi motivasi terbesar bagi SHARP dalam menyediakan layanan purna jual yang berkualitas.



Suara Pelanggan

- a. Terima kasih kepada teknisi yang sudah membantu memperbaiki mesin cucinya sampai hari ini berjalan dengan baik, sampaikan salam dan rasa terima kasih saya. (Bapak Timbul Sucipto, 0813104xxxxx)
- b. Assalamualaikum, puas deh hati saya dengan pelayanan purna jual PT.SHARP yang sudah memperbaiki layar TV LED. Saya sekeluarga ucapkan terima kasih SHARP, kita doakan supaya SHARP maju, sukses, berkembang, dan disukai konsumen di seluruh bumi ini, aamiin yaa robbal aalamin. (Ibu Yuniarti, 0813519xxxxx)
- c. Mengucapkan terima kasih dan merasa puas dengan pelayanan servis SHARP yang cekatan. Unit sudah selesai ditangani teknisi hari ini. (Ibu Vera, 0813198xxxxx)

SHARP Kembali Sukses Hadirkan Program Edukasi

SHARP kembali sukses menyelenggarakan program SHARP Class-nya. Pada tanggal 14 September 2018, SHARP resmi menyelesaikan program SHARP Class di SMKN 2 Metro – Lampung. Para siswa telah berhasil mengikuti program tersebut yang memfokuskan materi edukasi terkait teknik instalasi AC. Dengan dibimbing tim teknisi andal dari SHARP, siswa-siswi telah dibekali dengan pengetahuan secara materi serta praktik. Sebagai penutup, para siswa-siswi diajak mengikuti seminar motivasi yang dibawakan oleh Ibu Lise Tiasanty selaku Senior Manager Divisi Customer Satisfaction. SHARP berharap program ini dapat berkontribusi mencetak calon-calon teknisi andal di masa mendatang.



Semangat Lestarikan Lingkungan bersama SMLS

Siapa bilang belajar tidak bisa menyenangkan? Tim SHARP Mobile Learning Station (SMLS) telah sukses berbagi pengetahuan dengan siswa-siswi di SDN Gambir Anom – Yogyakarta tentang pentingnya melestarikan lingkungan. Materi belajar dikemas dengan permainan serta eksperimen sederhana yang menarik, juga tak lupa para siswa diajak membaca buku-buku cerita yang mendidik. Kunjungan ini berlangsung pada tanggal 11 Agustus 2018 dan disambut sangat antusias oleh para guru serta murid di sekolah tersebut. Semoga kontribusi kecil dari SHARP dapat membawa dampak positif dalam membangun kepedulian generasi muda dalam melestarikan lingkungan.



The Sharp Customer Satisfaction

“Editing team would like to express special thanks to all reporters and contributors of articles and materials.”

Publisher :
Editor in Chief : Ronald RH
Editor : Lise Tiasanty
Design & Layout: Syarif. H
Contributor : Nurdiansyah, Andi, Pangesti, Bowo, Fauzi, Helmy.

PT. Sharp Electronics Indonesia Customer Satisfaction Division

Jl. Harapan Raya Lot LL 1 dan 2 Karawang
International Industrial City, Karawang 41361
BEBAS PULSA : 0-800-1-225588
SMS : 0815-8225599
E-mail : sharp-cs@seid.sharp-world.com