

Layanan Purna Jual, Tulang Punggung Isuzu Otot Indonesia

Indonesia adalah negara berkembang yang sedang membangun membutuhkan banyak kendaraan komersial sebagai salah satu alat transportasi. Isuzu Astra Motor Indonesia sebagai produsen dari kendaraan komersial merek Isuzu di Indonesia tidak hanya memberikan kendaraan komersial yang prima untuk pembangunan Indonesia tetapi menempatkan layanan purna jual (after sales service) di atas aktivitas jual – beli.

Prinsip tersebut adalah filosofi Isuzu Indonesia dalam melayani kebutuhan konsumen di Indonesia. Sejak tahun 2008, Isuzu Indonesia memutuskan untuk mengembangkan sayap di pasar kendaraan komersial, sejak saat itu juga Isuzu Indonesia memahami bahwa kendaraan komersial di Indonesia menjadi alat untuk menghasilkan sumber pendapatan bagi para pengusaha atau kalangan pembisnis.

Atas pemahaman tersebut, Isuzu berprinsip, tidak boleh ada truck yang berhenti beroperasi terlalu lama. Edy J Oekasah, GM Marketing PT Isuzu Astra Motor Indonesia mengatakan “ Kalau truk berhenti beroperasi terlalu lama, baik karena perawatan maupun rusakana, maka pendapat para pengusaha akan berkurang, karena itu menjadi tanggung jawab kami itu membuat kendaraan itu selalau dalam kondisi prima”

Investasi Manusia untuk Peningkatan Mutu Service

Untuk menjawab tantangan tersebut, Isuzu selalu berupaya meningkatkan pelayanan bagi para pelanggannya melalui berbagai sisi dan berbagai macam program.

Rodko Purba, Service Department Head PT Isuzu Astra Motor Indonesia tidak memungkiri kendaraan yang digunakan untuk operasional pasti suatu saat akan memerlukan perawatan. “Policy kami adalah meminimalkan waktu berhenti (breakdown) agar bisnis pelanggan dapat terus berjalan.

Isuzu memiliki program field advisor, “Sejak unit diserahkan ke konsumen, kami memperkenalkan field advisor kami, dengan konsep SERVE (*Solving Technical Problem, Emergency Call 24 Hours, Regular Customer Visit, Vehicle Breakdown Monitoring, Education & Training*), Field Advisor bertugas memberikan konsultasi, advice, dan secara berkala berkunjung ke pelanggan, dan yang pastinya Field Advisor siap 24 jam untuk dihubungi, apabila terjadi kendala pada kendaraan Isuzu Anda” tutur Rodko.

Pada saat ini telah terdapat 108 orang field advisor yang tersebar di seluruh Indonesia, dan akan terus berkembang, minimal 1 outlet memiliki 1 orang FA.

Investasi manusia juga dilakukan Isuzu Indonesia melalui Isuzu Technician School (ITS), program yang dibuat pada awal 2012 ini telah melahirkan 46 orang mekanik yang mendapatkan training secara intensif selama 6 bulan dengan metode base on competence. Mekanik ini dibutuhkan untuk memenuhi kebutuhan mekanik terutama untuk menguasai technology heavy duty common rail dimana Isuzu Indonesia, melalui Isuzu GIGA menjadi pionir di kelasnya.

Spare Part yang Murah dan Terjangkau

Selain investasi manusia, Isuzu Indonesia terus mengembangkan diri dari sisi spare parts. Menurut Djulimin, Spare Part Department Head PT Isuzu Astra Motor Indonesia “Investasi spare



parts dilakukan sebagai usaha kami untuk memberikan ketenangan dan kepastian kepada konsumen”.

Salah satu upaya kami untuk memberikan kepastian ketersediaan spare part dengan memberikan paket spare part untuk kebutuhan selama 6 bulan, untuk setiap pembelian Isuzu GIGA.

Selain ketersediaan spare part, Isuzu Indonesia menjamin keterjangkauan harga spare part dengan meluncurkan Isuzu Astra Domestic Genuine (IADG)

Apabila spare part genuine yang berasal dari Jepang diperuntukkan untuk produksi dunia, sehingga kualitasnya dibuat untuk negara – negara dengan 4 musim, sedangkan IADG adalah spare part asli Isuzu yang diperuntukkan untuk market khusus Indonesia yang hanya memiliki 2 musim.

Isuzu Indonesia juga meluncurkan program 1 x 24 jam atau Gratis (*syarat dan ketentuan berlaku) .”Isuzu menjamin, konsumen pesan hari ini, besok sudah sampai, dengan catatan semua spare part yang dapat masuk ke dalam pesawat dan kota – kota yang dapat dicapai dengan pesawat terbang” tutur Djulimin.

Bagaimana dengan area – area yang tidak terjangkau oleh pesawat terbang, tidak perlu khawatir karena Isuzu Indonesia telah menyiapkan parts depo di 6 kota yaitu Medan, Pekanbaru, Samarinda, Banjarmasin, Makasar dan Surabaya dan pada tahun ini akan bertambah 1 lagi di Semarang. Dengan parts depo maka keterjangkauan spare part menjadi semakin luas.

Pada saat ini spare part Isuzu telah tersedia di lebih dari 2.000 parts shop yang tersebar di 295 kota di seluruh Indonesia. “ Kami ingin menjangkau ke seluruh daerah terpencil di seluruh Indonesia, karena truk Isuzu tidak hanya digunakan di daerah perkotaan saja” kata Djulimin.

Isuzu berharap melalui layanan purna jual yang diberikan Isuzu Indonesia, para konsumen merasa puas dan terus menggunakan Isuzu sebagai kendaraan mereka. Karena kami ingin menjadi bagian dari perkembangan perekonomian Indonesia. Isuzu Otot Indonesia

Untuk foto – foto dari release ini silahkan download link berikut :

https://www.dropbox.com/s/xt9wksijupyorx/2013_IIMS_Foto%20%26%20Press%20Release%20ISUZU.zip

http://www.4shared.com/zip/ouOA0x0c/2013_IIMS_Foto_Press_Release_.html

Informasi lebih lanjut hubungi:

Maman Fathurrohman / Puti Annisa

PT. Isuzu Astra Motor Indonesia

Telp : (021) 6501000 ext 7302

Fax : (021) 6517777

Email : maman.fathurrohman@isuzu.astra.co.id / puti.annisa@isuzu.astra.co.id