



 PT. Krama Yudha Tiga Berlian Motors

## P R E S S R E L E A S E

September 23, 2016

### Tingkatkan Kualitas Layanan Purna Jual, KTB Gelar Kontes Fuso Customer Service 2016

- Kontes Fuso Customer Service 2016 merupakan kontes pertama bagi para tenaga CS yang menangani layanan purna jual Mitsubishi Fuso
- Kontes Fuso Customer Service 2016 bertujuan untuk meningkatkan kualitas layanan purna jual Mitsubishi Fuso
- Seleksi tahap pertama diselenggarakan pada 15-16 September 2016, diikuti 116 peserta, dan akan dipilih 18 peserta terbaik untuk maju ke tahap selanjutnya

Jakarta, Indonesia – PT Krama Yudha Tiga Berlian Motors (KTB), distributor resmi kendaraan Mitsubishi di Indonesia, untuk pertama kalinya menggelar kontes '**Fuso Customer Service (CS) 2016**' yang dikhususkan untuk CS yang menangani layanan purna jual kendaraan Mitsubishi Fuso. Tahap seleksi pertama diikuti oleh 116 peserta CS yang dilaksanakan pada 15-16 September 2016.

Duljatmono, Director of MFTBC Marketing Director PT KTB, menjelaskan bahwa kontes ini bertujuan untuk memacu peningkatan kemampuan dan kualitas CS, serta memotivasi diler Mitsubishi Fuso untuk selalu memberikan layanan purna jual yang terbaik. Karena, bagi kendaraan niaga yang berfungsi untuk mendukung aktivitas bisnis konsumen, layanan purna jual diperlukan untuk melakukan perbaikan/perawatan rutin kendaraan agar performa kendaraan selalu dalam keadaan prima sehingga aktivitas bisnis konsumen tidak terganggu.

Seluruh peserta yang mengikuti kontes ini telah melalui Program Training MSA (Mitsubishi Fuso Service Advisor), dan akan dibagi menjadi 4 tahapan seleksi pada periode waktu September 2016 hingga Maret 2017. Seleksi tahap pertama berupa tes teori, seleksi tahap kedua berupa tes teori dan praktek layanan *Mobile Workshop*, seleksi tahap ketiga berupa studi kasus, dan tahap akhir peserta akan diuji untuk menangani keluhan konsumen.

Adapun di seleksi tahap pertama ini, 116 peserta akan dipilih 18 peserta terbaik untuk menuju tahapan selanjutnya. Materi yang diujikan pada tahap ini berupa teori mengenai *basic automobile* yang mencakup dasar-dasar pengetahuan mobil, prosedur penanganan pelanggan, penanganan *service booking*, tipologi untuk memahami karakter pelanggan,

---

PT KRAMA YUDHA TIGA BERLIAN MOTORS

Jl. Jend. A. Yani Proyek Pulomas, Jakarta 13210, Indonesia | MFTBC Public Relations Department | Tel (62-21) 4891608 Fax (62-21) 489177

 [mftbc.pr@ktb.co.id](mailto:mftbc.pr@ktb.co.id) |  [www.ktbfuso.co.id](http://www.ktbfuso.co.id) |  [KTB Mitsubishi Fuso](#) |  [Mitsubishi Fuso Indonesia](#)

komunikasi, serta tingkat kepuasan pelanggan. Dengan diselenggarakannya kontes ini, diharapkan dapat semakin memotivasi para tenaga CS untuk menjadi yang terbaik dan terus memberikan pelayanan purna jual terbaik kepada konsumen

Adapun beberapa fasilitas yang mendukung layanan purna jual Mitsubishi Fuso antara lain **Truck Center** berupa workshop khusus kendaraan niaga yang beroperasi non-stop selama 24 jam setiap harinya. **Parts Depo** berupa gudang-gudang penyimpanan suku cadang yang tersebar di beberapa wilayah untuk mempercepat pengadaan suku cadang. **Mobile Workshop** berupa layanan servis berjalan yang dapat menjangkau lokasi konsumen. **Service Booking** dimana konsumen dapat melakukan reservasi terlebih dahulu sehingga konsumen tidak perlu menunggu lama.

Selain fasilitas-fasilitas tersebut, KTB juga kerap menyediakan program-program pendukung layanan purna jual. Adapun program promo menarik yang ditawarkan Mitsubishi Fuso saat ini adalah promo servis 'September Ceria (Cepat, Ringan, Andal) yang berlaku 13-30 September 2016 dengan memberikan gratis pengecekan 15 item, gratis jasa penggantian oli mesin, diskon 50% *oil filter*, diskon 10% Mitsubishi Fuso Genuine Oil, serta gratis T-shirt eksklusif di Truck Center. Ada juga penawaran khusus bagi konsumen yang melakukan pembelian 5 unit truk Colt Diesel / Fuso / New Fuso, akan mendapatkan gratis servis sampai dengan 60.000 km / 2 tahun, selama periode pembelian Agustus – Desember 2016.

#### Tentang KTB

PT Krama Yudha Tiga Berlian Motors (KTB) merupakan *authorized distributor* dari Mitsubishi Motors Corporation (MMC) dan Mitsubishi Fuso Truck & Bus Corporation (MFTBC) yang memasarkan produk kendaraan penumpang (Pajero Sport, Outlander Sport, Mirage, Delica), kendaraan niaga ringan (L300, T120SS), dan kendaraan niaga (Colt Diesel, FUSO, dan New FUSO).

Khusus di segmen kendaraan niaga, sejak pertama kali hadir di tahun 1970 Mitsubishi Fuso bertahan memimpin pasar dengan populasi kendaraan niaga terbesar di Indonesia. Selama tahun 2016 (Januari-Agustus), kendaraan niaga Mitsubishi menguasai 45.3% market share di segmen kendaraan niaga Indonesia.

#### Tentang MFTBC

Berlokasi di Kawasaki, Jepang, Mitsubishi Fuso Truck & Bus Corporation (MFTBC) merupakan salah satu perusahaan pabrikan kendaraan niaga terbesar di Asia. Di tahun 2015, MFTBC menjual 154.200 kendaraan FUSO di kelas *light*-, *medium*-, dan *heavy-duty trucks & bus*. 89,29% saham MFTBC dimiliki oleh Daimler AG dan 10,71% oleh perusahaan Mitsubishi Group. MFTBC merupakan bagian dari divisi Daimler Trucks di Daimler AG.