Jawabkan

Senarai Fakta Perniagaan: Kedai Tayar

Pelanggan bertanya soalan yang sama, tidak kira waktu. Tulis jawapannya di sini, sekali sahaja.

Nama kedai: _____ Tarikh diisi: _____

Tulis jawapan anda, bukan soalan sahaja.

Pembantu Jawabkan menjawab pelanggan hanya daripada jawapan yang anda tulis dan luluskan. Soalan tanpa jawapan akan diserahkan kepada anda, setiap kali ia ditanya.

✗ Soalan sahaja: "Tayar 195/65 R15 berapa?"

✓ Jawapan: Harga tayar 195/65 R15, jenama _____ (pasang sekali): RM _____ sebiji.

- **Tulis syaratnya juga.** Contoh: penjajaran roda (alignment) RM _____ untuk kereta biasa, RM _____ untuk SUV.
- **"Tiada" juga satu jawapan.** Jika anda tidak menawarkan sesuatu, tandakan ☐ Tiada. Pembantu boleh terus memberitahu pelanggan.
- **Tidak pasti? Biarkan kosong.** Pembantu tidak akan meneka. Soalan itu akan diserahkan kepada anda.

A. Harga dan jenama tayar

Pelanggan bertanya: "Ada tayar 195/55R15? Berapa sebiji?" · "4 biji siap pasang berapa?"

A1. Saiz yang paling kerap dibeli dan harga sebiji:

Saiz (cth. 195/65 R15)	Jenama	Harga sebiji (RM)

Ada lebih banyak saiz? Sertakan senarai harga penuh atau gambar papan harga anda.

A2. Harga di atas sudah termasuk: ☐ pasang ☐ imbangan roda (balancing) ☐ injap (valve) baharu ☐ buang tayar lama ☐ penjajaran roda ☐ isi angin nitrogen

Caj tambahan untuk yang tidak ditanda: _____

Dengan harga sebiji dan baris ini, pembantu boleh mengira jumlah "4 biji siap pasang".

A3. Jenama yang ada: _____ ☐ Jenama ini sahaja (jenama lain tiada)

A4. "Tayar ni keluaran tahun bila?"

☐ Kami tunjukkan kod tarikh (DOT) pada dinding tayar sebelum tayar dipasang ☐ Serahkan kepada saya

B. Stok

Pelanggan bertanya: "Ada stok?" · "Hari ni ada?"

B1. Apabila pelanggan bertanya tentang stok:

☐ Serahkan kepada saya untuk disemak (paling selamat)

☐ Saiz yang SENTIASA ada stok: _____ (jangan tulis saiz yang kadang-kadang habis)

B2. Saiz yang tiada di kedai: ☐ Boleh dipesan, biasanya sampai dalam _____ hari bekerja ☐ Tidak dipesan

C. Saiz mengikut model kereta (pilihan)

Pelanggan bertanya: "Boleh pakai untuk Myvi?"

C1. Pilih satu:

☐ Jangan cadangkan saiz. Pembantu akan meminta saiz yang tertera pada dinding tayar, atau menyerahkan soalan itu kepada anda.

☐ Cadangkan saiz, tetapi hanya daripada jadual ini. Isi hanya saiz yang anda yakini.

Model dan tahun kereta	Saiz standard

D. Servis dan caj

Pelanggan bertanya: "Alignment berapa?" · "Tayar bocor boleh tampal?"

D1. Penjajaran roda: kereta biasa RM _____ · SUV, MPV atau 4×4 RM _____

D2. Imbangan roda, jika tidak termasuk dalam harga tayar: RM _____ sebiji

D3. Tampal tayar bocor: RM _____ ☐ Tiada

D4. Pasang tayar yang pelanggan beli sendiri (contohnya dalam talian): ☐ Tidak terima ☐ Terima: RM _____ sebiji, termasuk _____

D5. Tayar run-flat, atau kereta dengan sensor tekanan tayar (TPMS): ☐ Boleh pasang ☐ Tidak

D6. Servis di tempat pelanggan (rumah, pejabat, tepi jalan): ☐ Tiada ☐ Ada: kawasan _____, caj RM _____

D7. Servis lain dan harganya: _____

E. Datang terus atau tempah

Pelanggan bertanya: "Kena booking ke boleh datang terus? Berapa lama?"

E1. ☐ Datang terus (walk-in) ☐ Perlu tempah dahulu ☐ Kedua-duanya boleh. Cara tempah: _____

E2. Biasanya berapa lama: tukar 4 tayar _____ minit · penjajaran roda _____ minit

F. Waktu operasi

Pelanggan bertanya: "Sabtu buka?" · "Buka hari Ahad?"

F1. Hari buka: _____ hingga _____ · **Waktu:** _____ hingga _____

F2. Hari tutup: _____ · **Cuti umum:** ☐ Tutup ☐ Buka _____ hingga _____

F3. Waktu rehat (jika kedai tutup sekejap, cth. solat Jumaat): _____

G. Lokasi

Pelanggan bertanya: "Kat mana?" · "Ada parking?"

G1. Alamat penuh:

_____

G2. Mercu tanda (landmark) yang dikenali ramai:

_____

G3. Tempat letak kereta (parking):

_____

G4. Pautan Google Maps atau Waze:

_____

H. Pembayaran

Pelanggan bertanya: "Boleh bayar kad?" · "Ada ansuran?"

H1. ☐ Tunai ☐ Kad debit ☐ Kad kredit ☐ DuitNow QR ☐ E-dompet: _____ ☐ Pindahan bank

H2. Ansuran: ☐ Tiada ☐ Ada:

_____

H3. Invois untuk syarikat: ☐ Ya ☐ Tidak

Yang diserahkan semula kepada anda

Tidak perlu tulis jawapan untuk perkara di bawah. Pembantu tidak akan menjawabnya sendiri. Soalan rutin dijawab daripada fakta anda. Perkara ini terus diserahkan kepada anda, berserta perbualannya.

- aduan;
- sebut harga khas, termasuk harga pukal dan harga untuk syarikat atau armada (fleet);
- apa-apa yang belum anda luluskan;
- soalan keselamatan tayar: "Tayar saya masih selamat?", "Bunga tayar dah nipis, kena tukar?";
- kerosakan dan baiki: "Bunyi pelik bila brek, rosak apa?", dan sebarang sebut harga baiki;
- diskaun, tawar-menawar dan harga trade-in;
- soalan dan tuntutan waranti;
- "Boleh simpan satu untuk saya?" dan permintaan tempahan.

Sudah isi? Itu sudah separuh setup pilot anda.

Separuh lagi kita buat bersama: kami masukkan harga anda, anda luluskan setiap fakta, anda sambungkan saluran anda. Simpan kertas ini; kita akan menggunakannya semasa setup. Pilot berbantu 14 hari, tanpa kad. Mohon di laman web Jawabkan: www.jawabkan.com