

Buku Panduan Mitra GrabMerchants

September 2022



Daftar Isi

01 Operasional Toko

- Atur Jadwal Khusus
- Alamat
- Status Toko
- Cara Membuat Katalog (Item, Kategori, dan Foto)
- Membuat Grup Opsi
- Atur Batas Penjualan
- Ubah Ketersediaan Barang

02 Mengelola Pesanan dengan Lancar

- Mengubah Pesanan
- Membatalkan Pesanan

03 Solusi Pemasaran yang Menarik

- Rekomendasi Promosi
- Promosi Mandiri



Operasional Toko

Atur Jadwal Khusus

Alamat

Status Toko

Cara Membuat Katalog (Item, Kategori, dan Foto)

Membuat Grup Opsi

Atur Batas Penjualan

Ubah Ketersediaan Barang

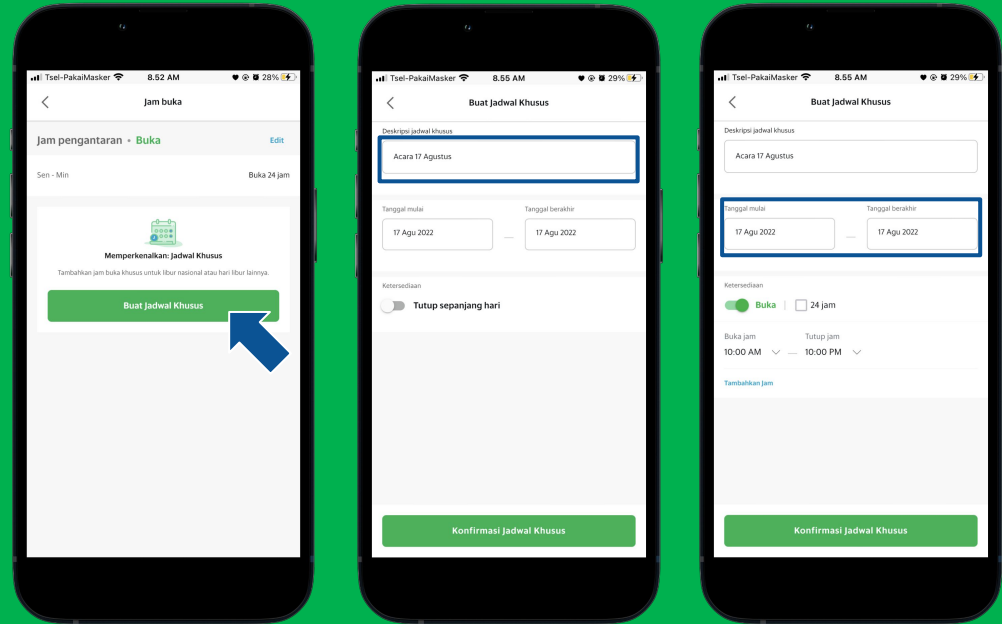
Atur Jadwal Khusus

Pelajari di Situs
GrabMerchant

Pelajari di
GrabAcademy

Membuat Jadwal Khusus (1/2)

- 1 Klik **“Buat Jadwal Khusus”**.
Anda dapat menambahkan **maksimal 5 jadwal khusus pada **periode** tanggal **60 hari kedepan***
- 2 Tentukan **Deskripsi** dan **Periode Tanggal** jadwal khusus.
- 3 Pilih **Tanggal Mulai** dan **Berakhir** jadwal khusus tersebut.

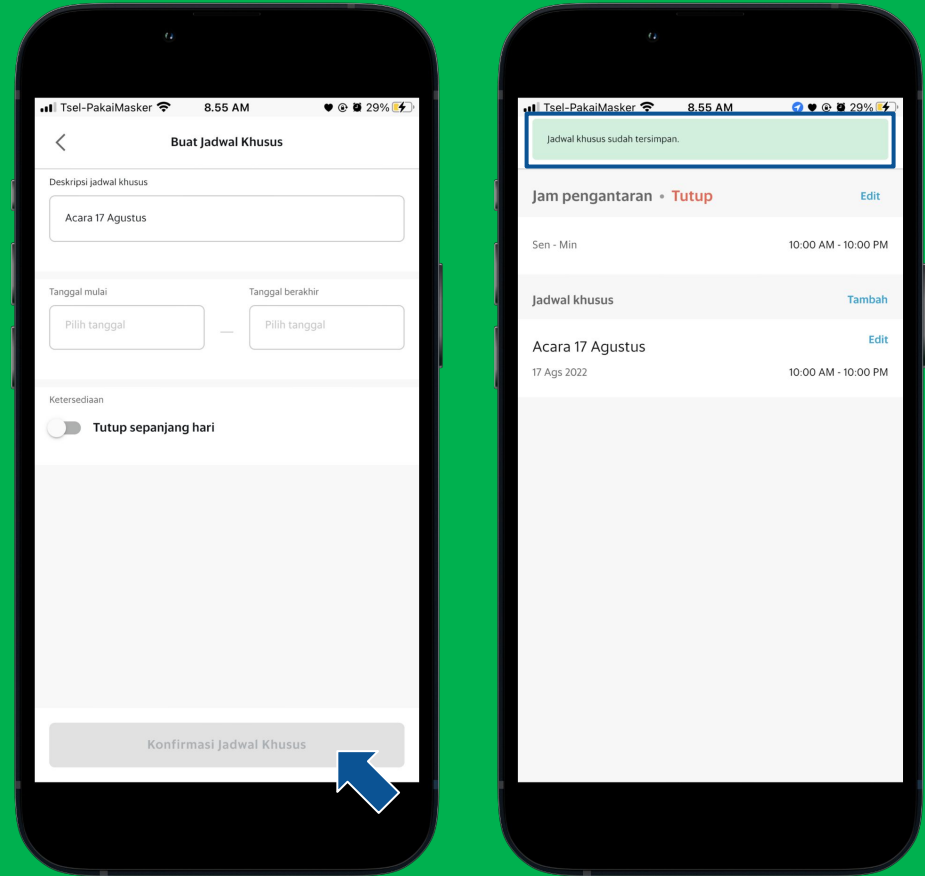


Membuat Jadwal Khusus (2/2)

- 4 Atur Ketersediaan toko Anda, apakah akan tutup atau buka di jadwal khusus tersebut, kemudian **“Konfirmasi”**.

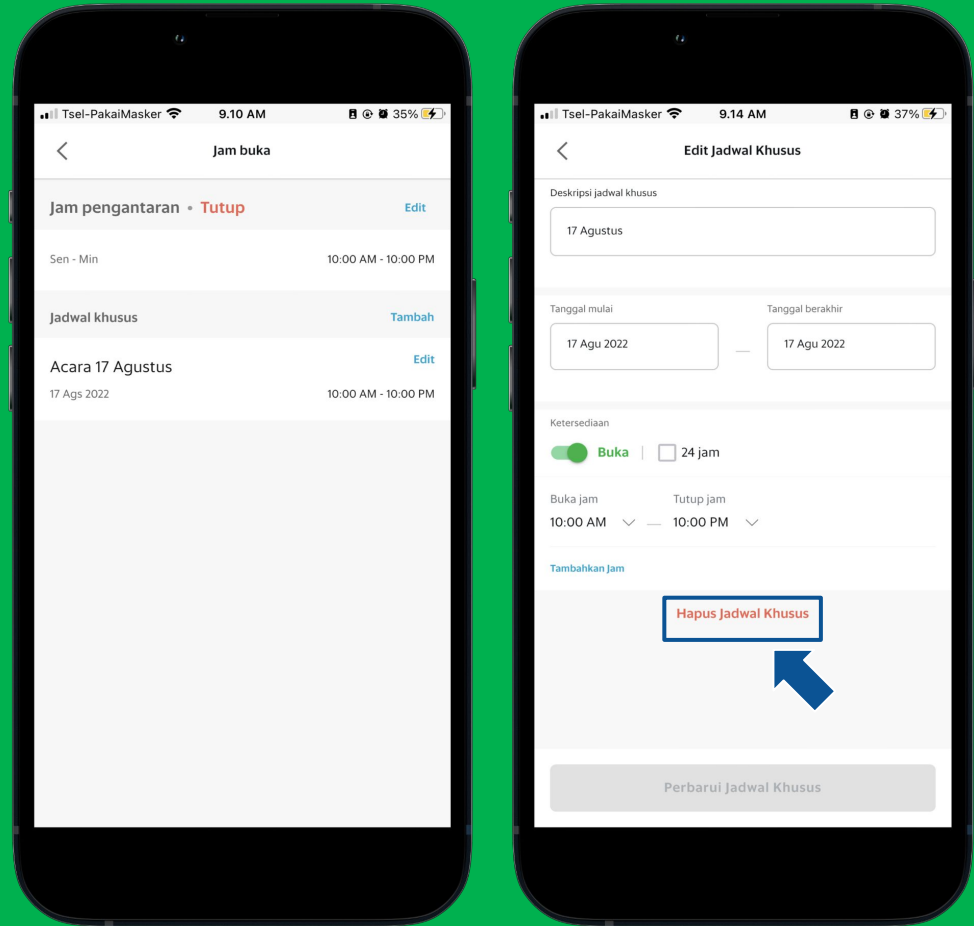
Selain Pilihan Tutup seharian, Juga dapat mengubah **Jam Buka tutup Pada waktu-waktu Tertentu.*

- 5 Jadwal Khusus Berhasil ditambahkan.



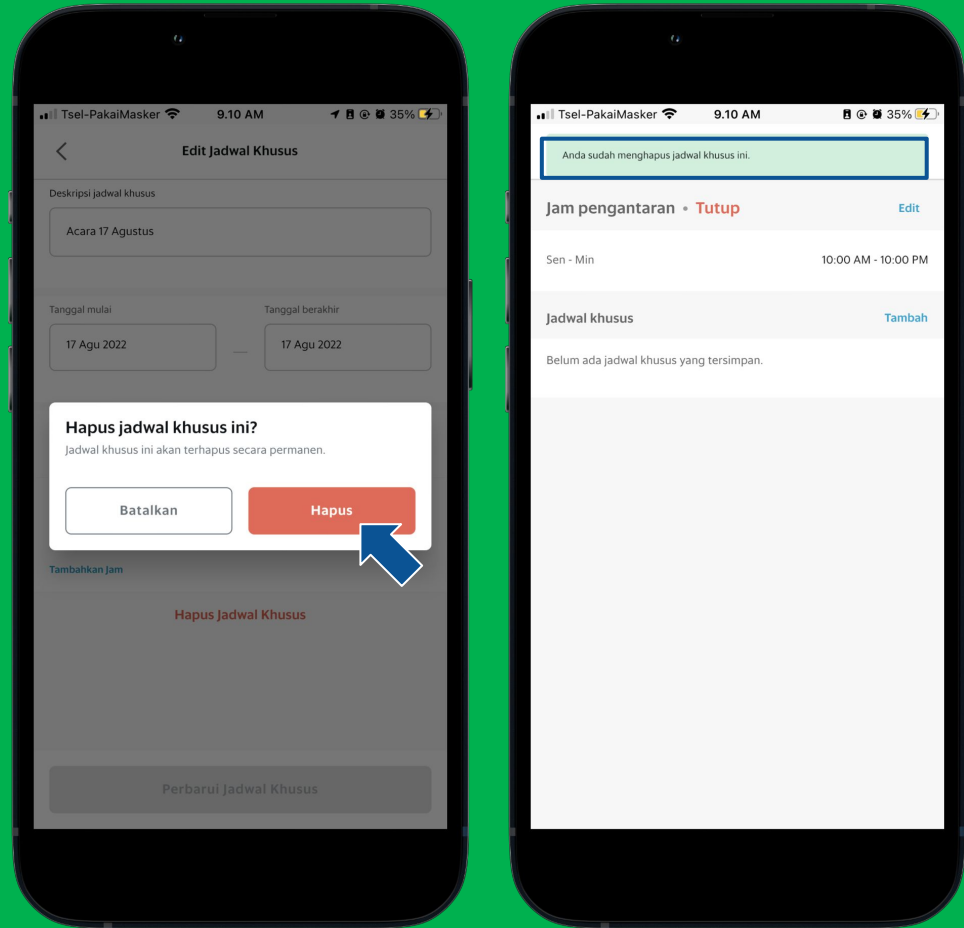
Menghapus Jadwal Khusus (1/2)

- 1 Masih di halaman jam buka. Klik pada salah satu jadwal khusus yang ingin Anda hapus.
- 2 Klik **“Hapus Jadwal Khusus”**.



Menghapus Jadwal Khusus (2/2)

- 3 Klik “Hapus”.
- 4 Dan jadwal khusus berhasil di hapus.



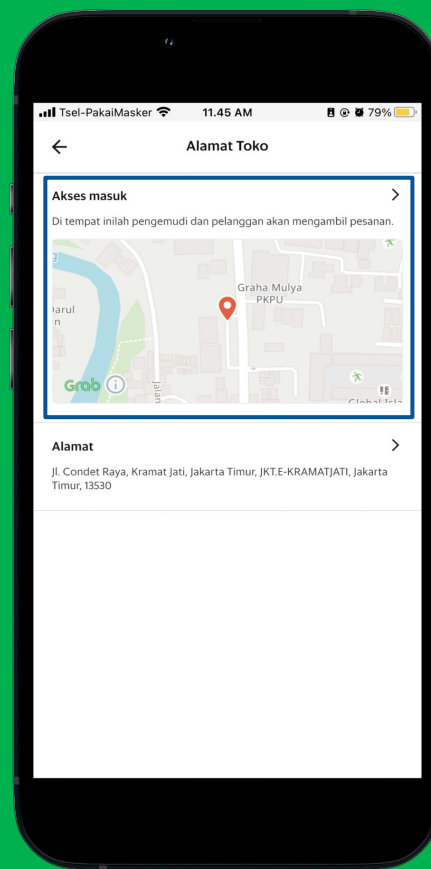
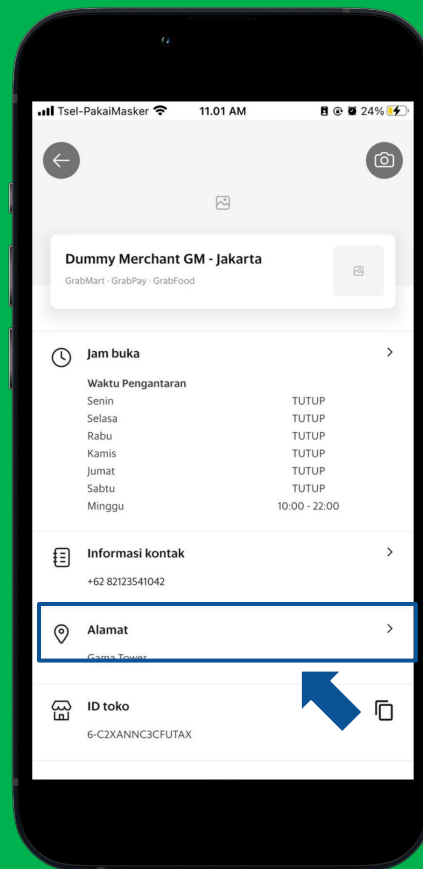
Alamat

Pelajari di Situs
GrabMerchant

Pelajari di
GrabAcademy

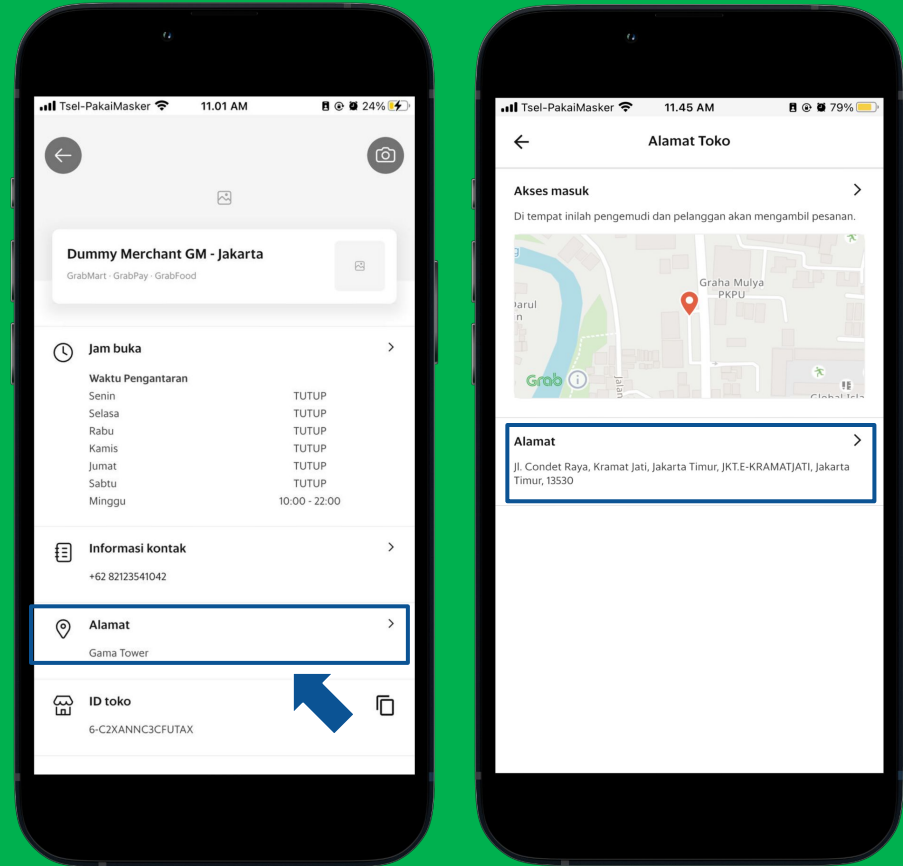
Melengkapi Titik Lokasi Toko

- 1 Pada halaman **profil toko Anda**, klik **“Alamat”**.
- 2 Ketuk pada **titik lokasi**, lalu Anda akan diarahkan untuk **menggeser titik lokasi** yang sesuai dengan toko Anda.



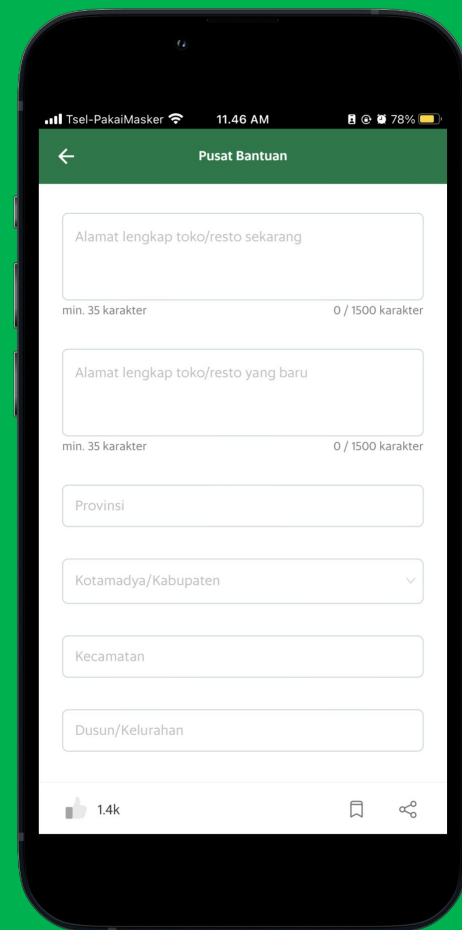
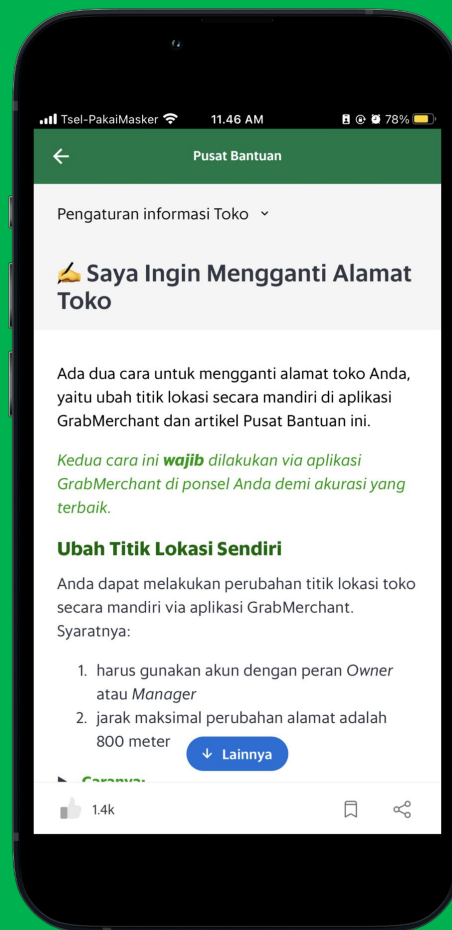
Melengkapi Alamat Toko (1/2)

- 1 Pada halaman **profil toko Anda**, klik **“Alamat”**.
- 2 Klik **“Alamat”**.



Melengkapi Alamat Toko (2/2)

- 3 Untuk melengkapi alamat toko, Anda akan diminta mengisi form yang ada di pusat bantuan.
- 4 Klik **“Kirim”** untuk mengirimkan pengajuan mengganti alamat toko.



Status Toko

- Mode Sibuk
- Mode Ditahan

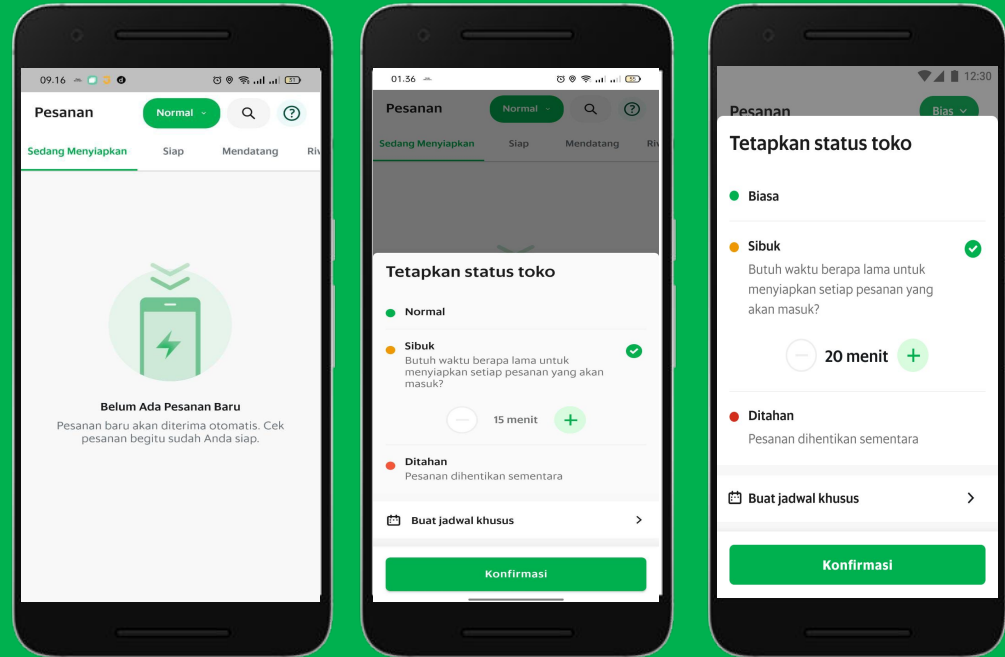
Pelajari di Situs
GrabMerchant

Pelajari di
GrabAcademy

Mengaktifkan Mode Sibuk Toko

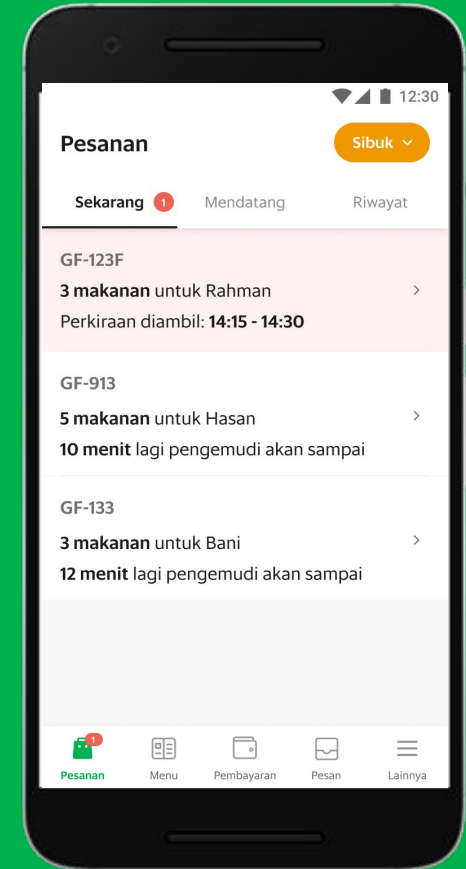
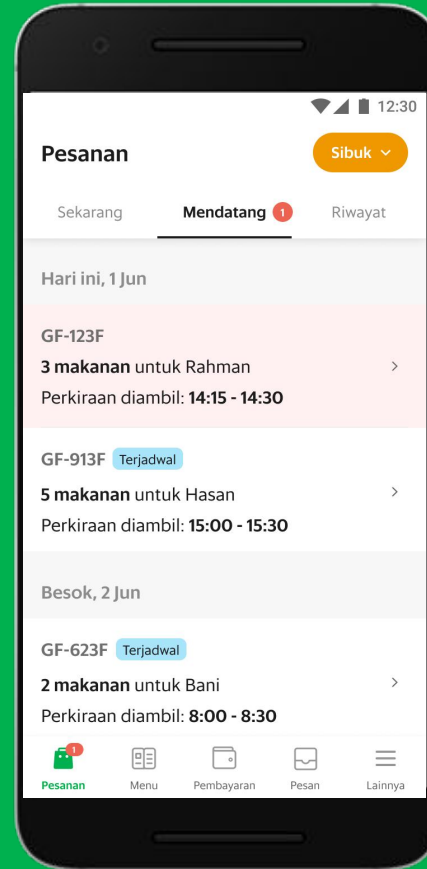
- 1 Klik **Pesanan** dan klik pada tulisan '**normal**', lalu ubah status toko menjadi '**Sibuk**'.
- 2 Tetapkan berapa lama waktu yang diperlukan untuk menyiapkan pesanan.

Sistem akan menyesuaikan waktu kedatangan mitra pengemudi, dan menambahkan perkiraan waktu pesanan datang kepada pelanggan.



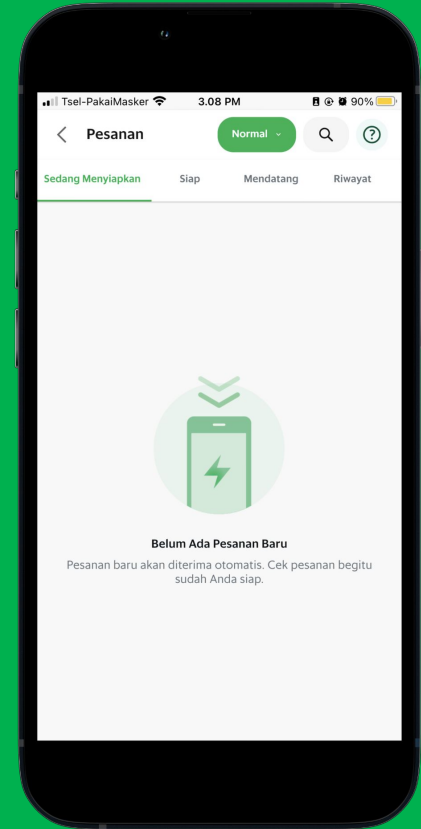
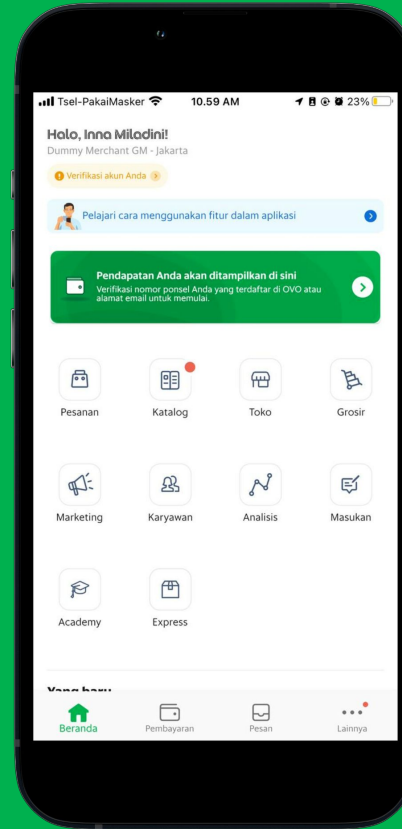
Alur Pesanan Saat Mode Sibuk Sedang Aktif

- 1 Pesanan baru akan muncul di tab **'Mendatang'**.
- 2 Pesanan akan dipindahkan ke tab **'Sekarang'** setelah mitra pengemudi ditetapkan.
Pada saat inilah Anda bisa mulai menyiapkan pesanan pelanggan.



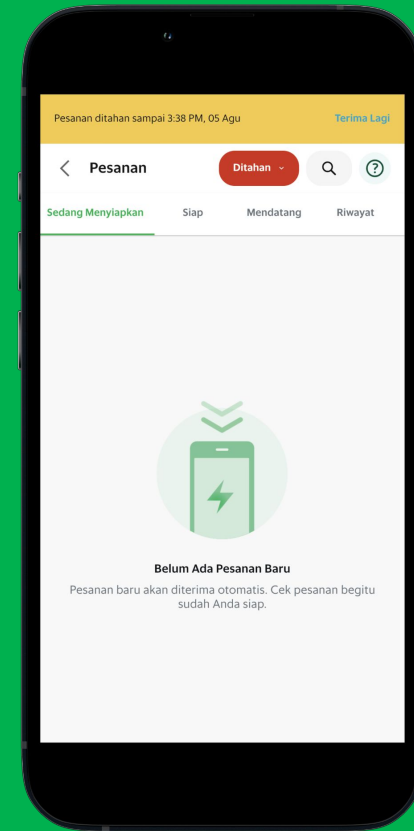
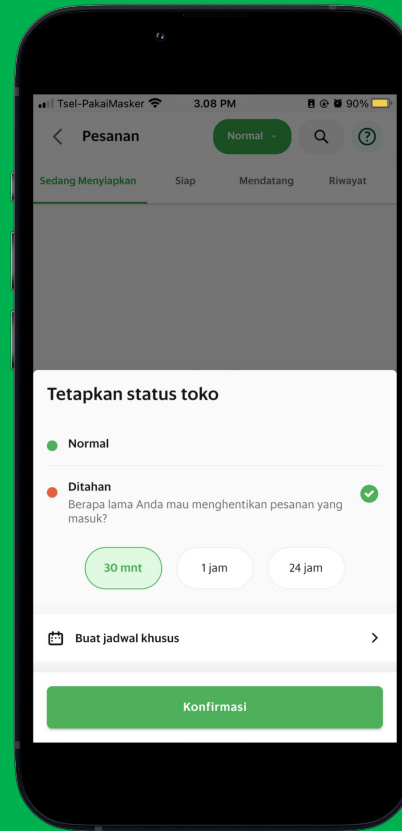
Status Toko Ditahan (1/2)

- 1 Pilih “**Pesanan**”.
- 2 Pilih “**Normal**”.



Status Toko Ditahan (2/2)

- 3 Pilih “**Konfirmasi**” setelah menentukan durasi status toko ditahan.
- 4 Tampilan **status toko** yang telah berhasil ditahan sampai dengan durasi yang dipilih.



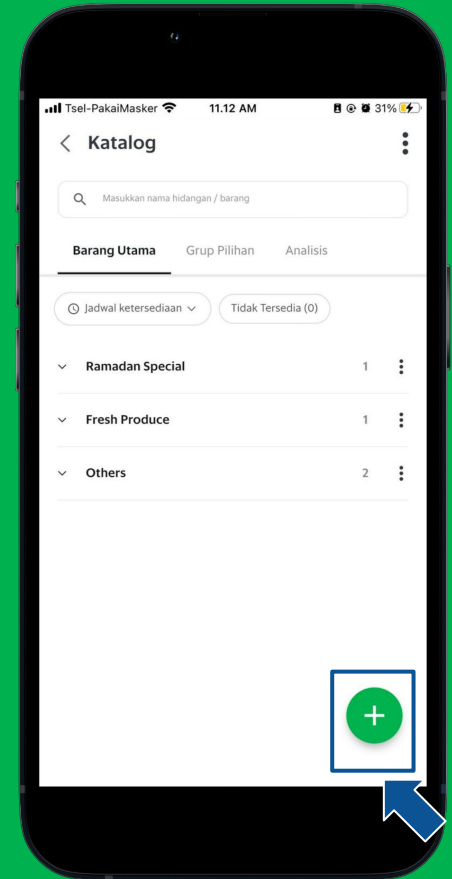
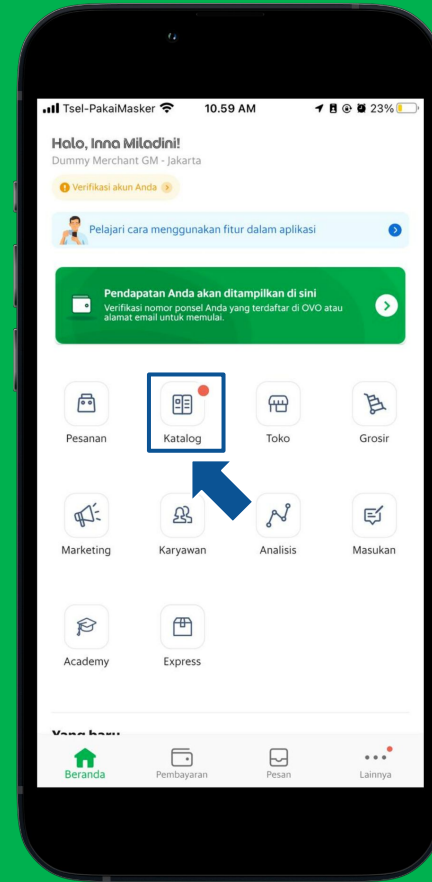
Cara Membuat Katalog (Item, Grup Opsi, dan Foto)

Pelajari di Situs
GrabMerchant

Pelajari di
GrabAcademy

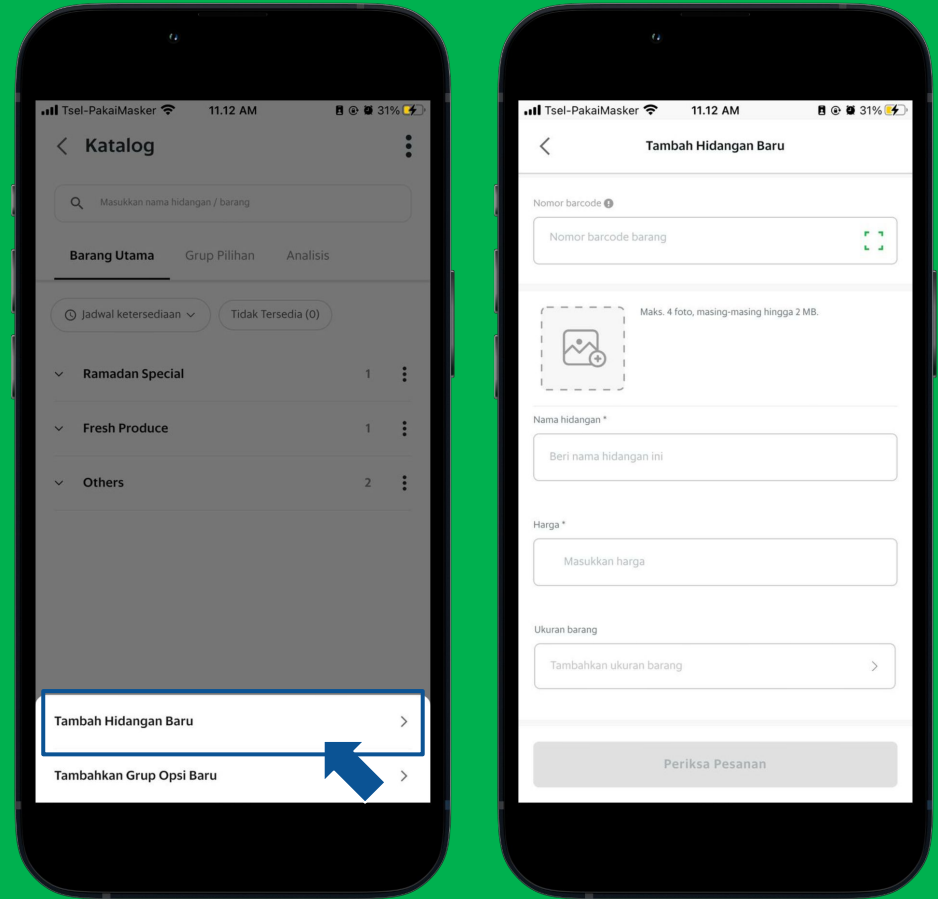
Menambahkan Item Baru (1/4)

- 1 Klik “Katalog”.
- 2 Klik logo “+”.



Menambahkan Item Baru (2/4)

- 3 Klik “**Tambah Hidangan Baru**”.
- 4 Scan barcode pada produk yang ingin Anda tambahkan pada katalog.



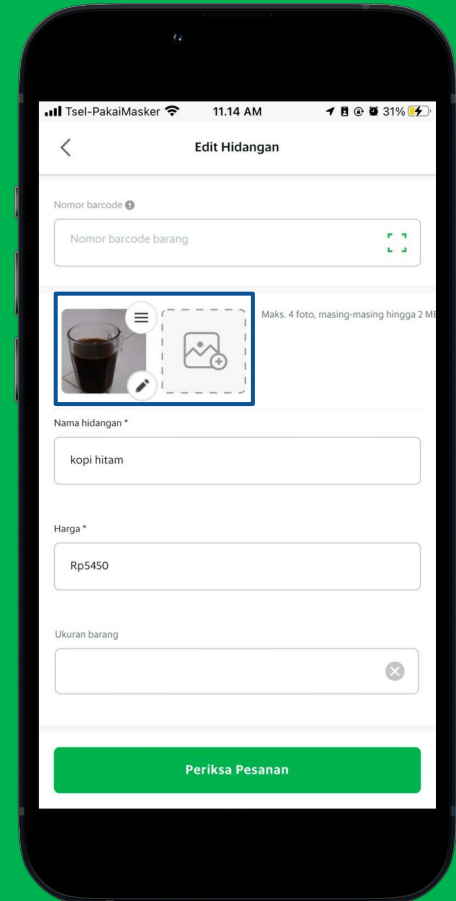
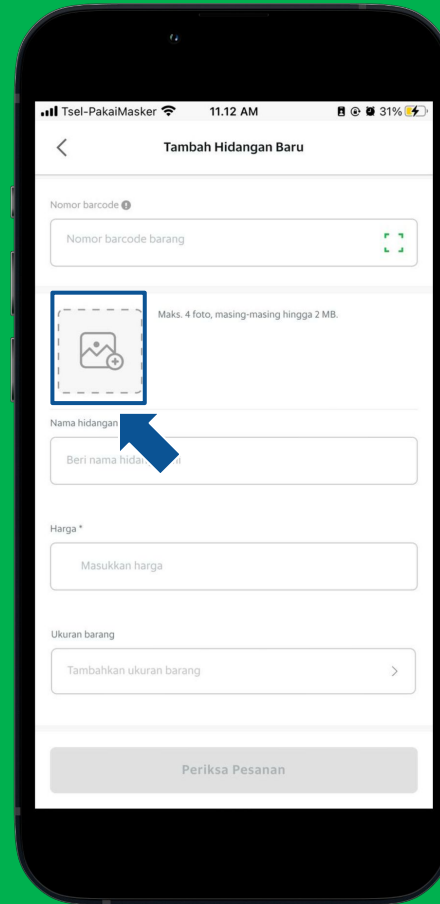
Menambahkan Item Baru (3/4)

5 Lengkapi Katalog dengan klik **“Pasang Foto”**.

6 Pilih **“Buka Galeri”** atau **“Ambil foto Baru”** untuk menambahkan foto item yang diinginkan.

**Pastikan anda sudah memiliki file foto untuk masing-masing item pada galeri perangkat anda. Anda dapat menambahkan maks. 4 foto Katalog sekaligus mengubah urutan foto item tersebut.*

7 Tandai file foto yang dipilih.



Menambahkan Item Baru (4/4)

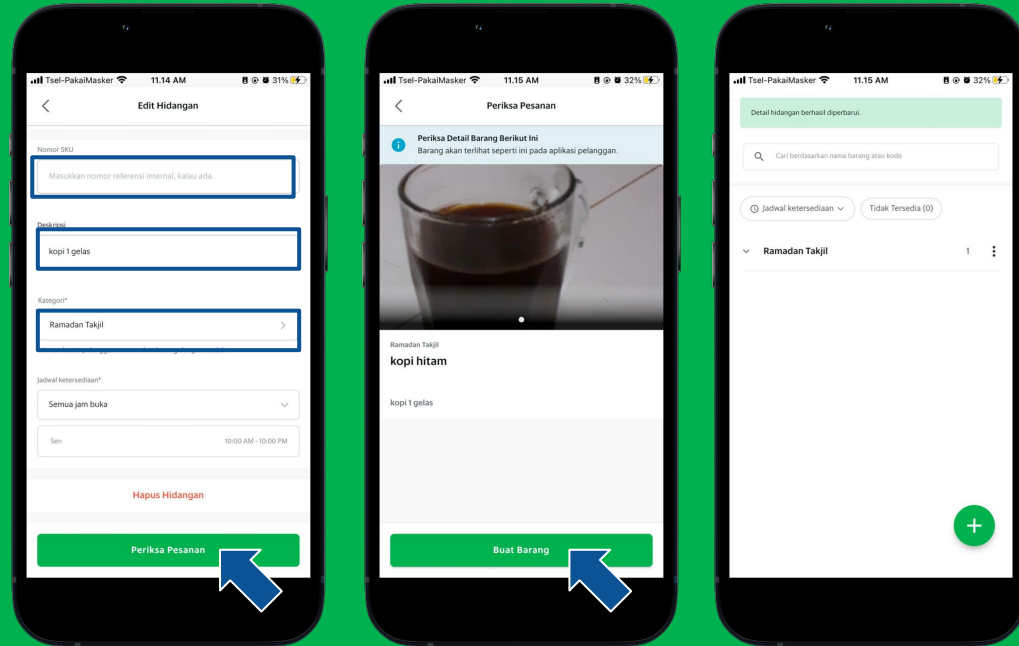
8

Lengkapi informasi seputar item yang ingin ditambahkan (**Nama item, deskripsi, harga item, dan pilih kategori**) Klik **“Periksa Pesanan”**.

**Pemasangan foto dan deskripsi bersifat optional bisa menyusul setelah pembuatan item selesai.*

9

Periksa ulang informasi Item, Klik **“Buat Barang”**.



Membuat Grup Opsi

Pelajari di Situs
GrabMerchant

Pelajari di
GrabAcademy

Membuat Grup Opsi (1/2)

1 Klik “Katalog”.

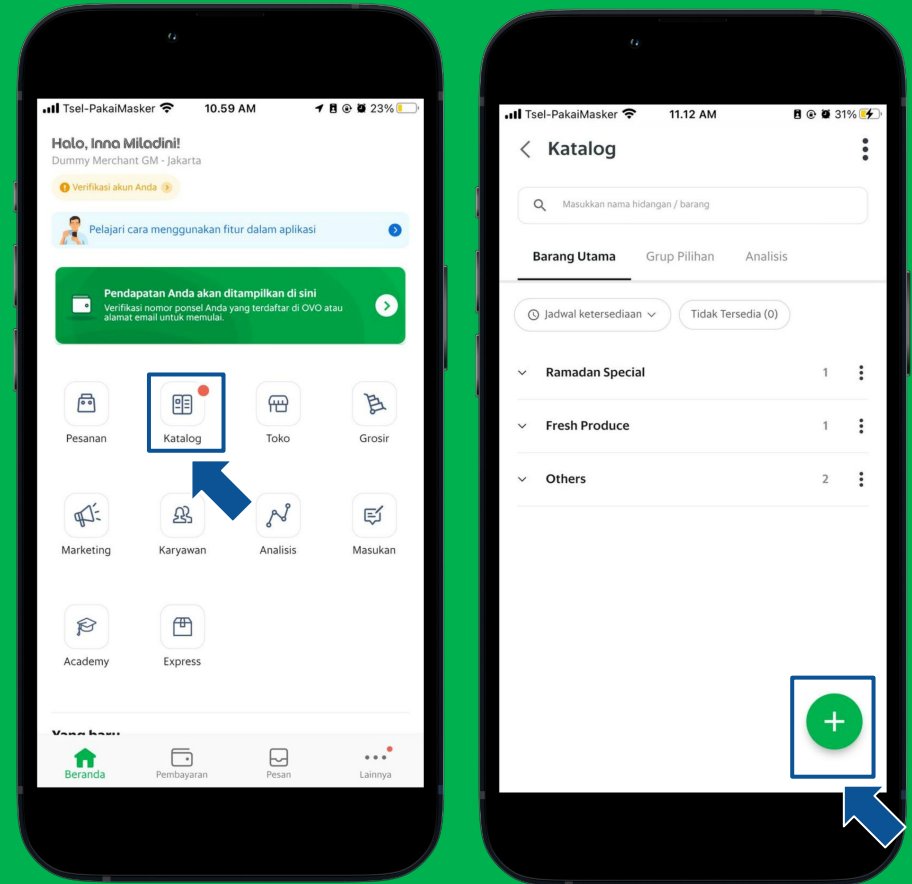
2 Klik logo “+”.

**Batas Maksimum Harian untuk edit tiap Grup Opsi hanya 2x.*

**Batas Maksimum Bulanan untuk edit tiap Grup Opsi hanya 3x.*

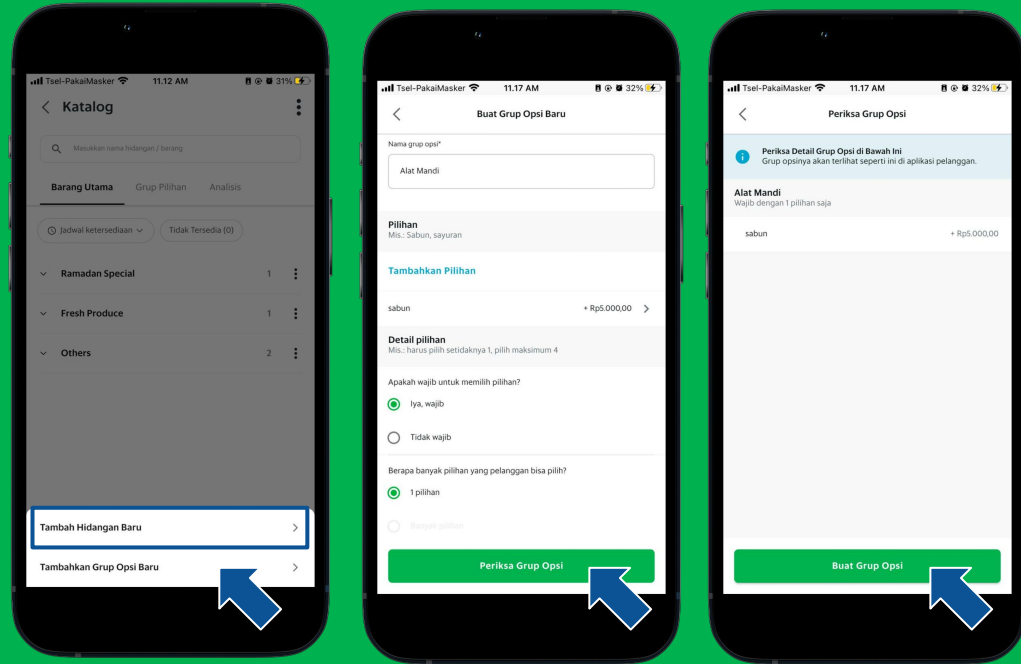
**Merchant hanya bisa menaikkan atau menurunkan harga pada Grup Opsi maksimal 50%.*

**Untuk menambahkan hidangan maupun Grup Opsi bisa dilakukan setiap hari.*



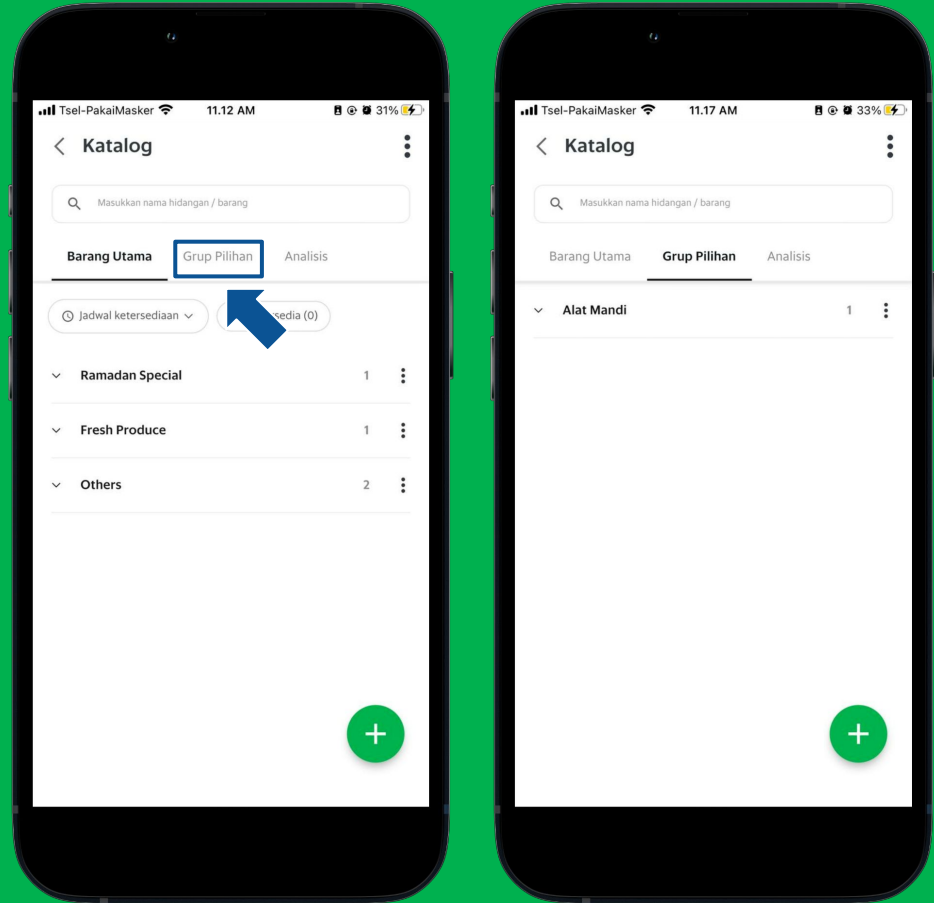
Membuat Grup Opsi (2/2)

- 3 Klik **“Tambah Grup Opsi Baru”**.
- 4 Lengkapi data buat grup opsi seperti **Nama grup opsi**. Lalu ketuk **“Periksa Grup Opsi”**.
- 5 Ketuk **“Buat Grup Opsi”** untuk konfirmasi.



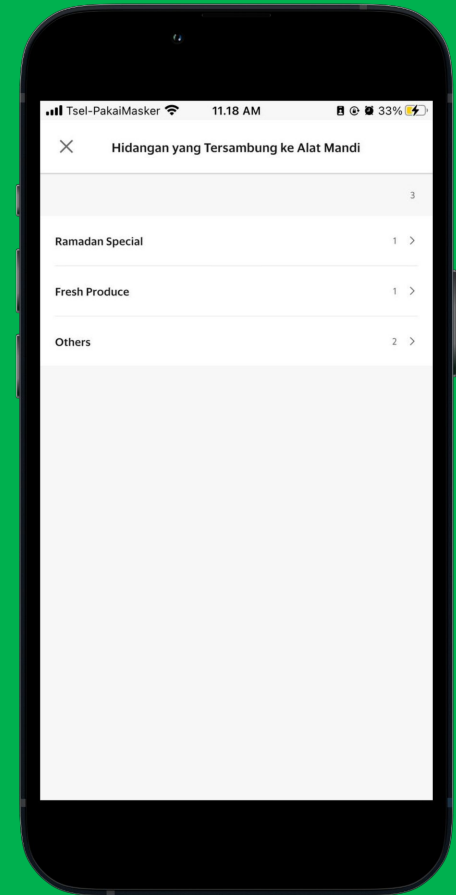
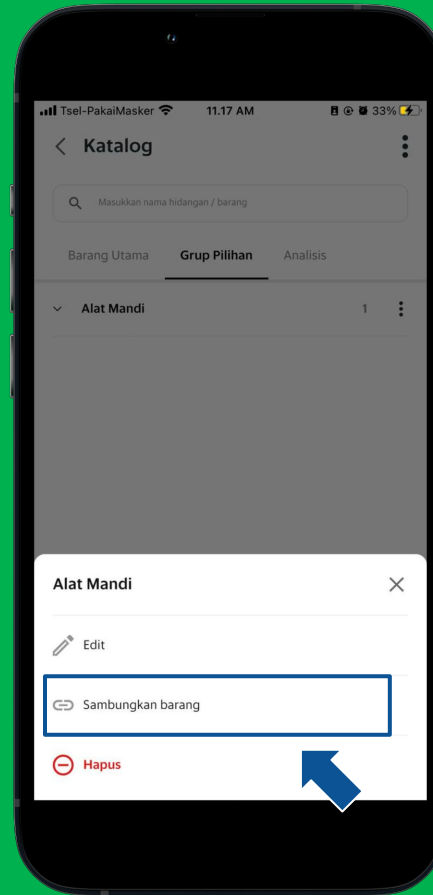
Menyambungkan Grup Opsi (1/3)

- 1 Pada halaman katalog, klik **Grup Pilihan**.
- 2 Ketuk titik tiga yang ada di samping pada salah satu grup opsi.



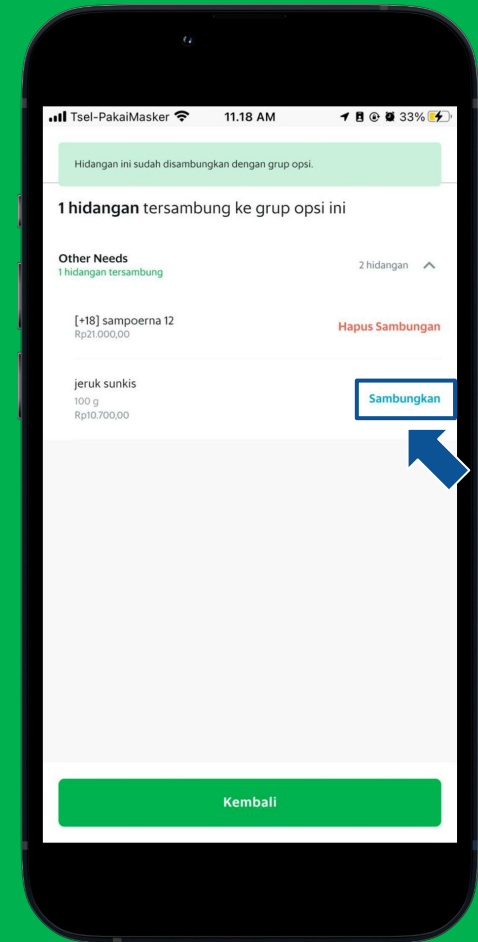
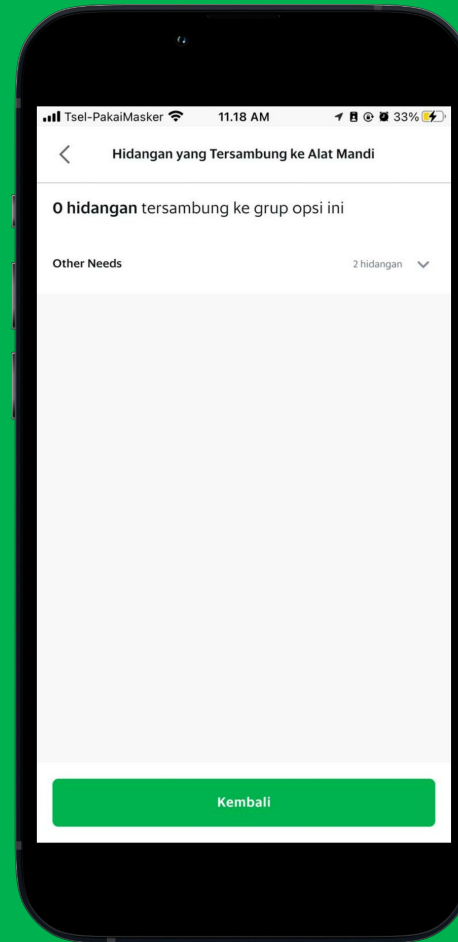
Menyambungkan Grup Opsi (2/3)

- 3 Klik '**Sambungkan barang**'.
- 4 Pilih pada salah satu barang yang Anda inginkan untuk disambungkan ke grup opsi.



Menyambungkan Grup Opsi (3/3)

- 5 Klik '**Sambungkan**' pada hidangan yang Anda inginkan.
- 6 Pemberitahuan grup opsi berhasil disambungkan pada hidangan yang dipilih.



Atur Batas Penjualan

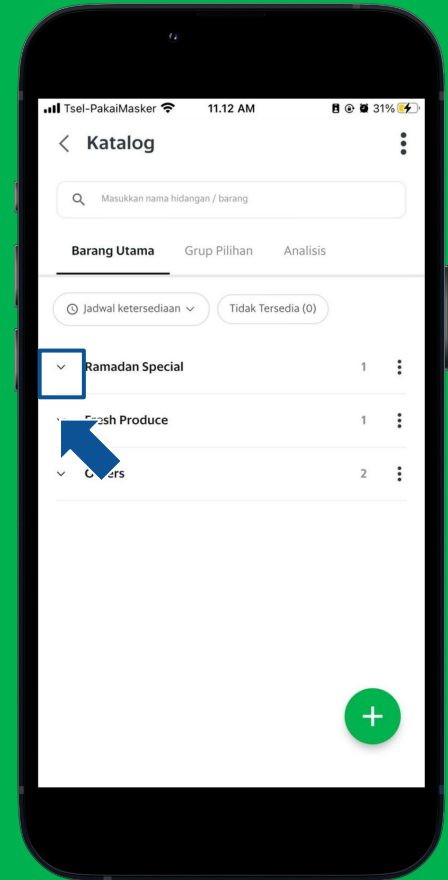
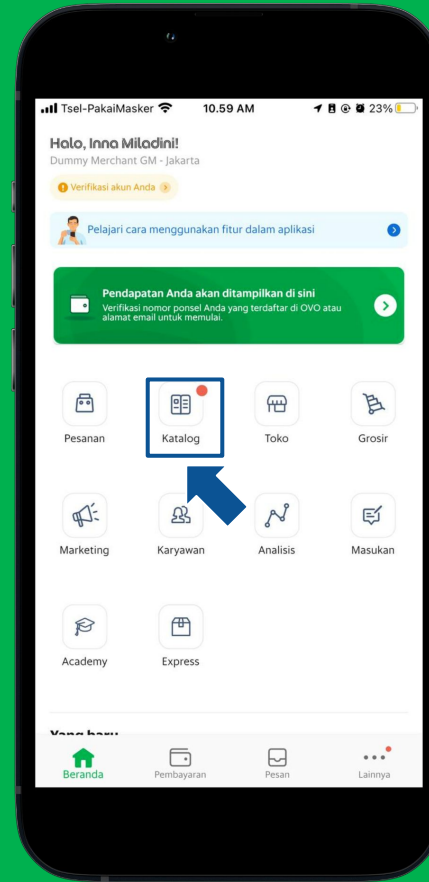
Pelajari di Situs
GrabMerchant

Pelajari di
GrabAcademy

Atur Batas Penjualan (1/4)

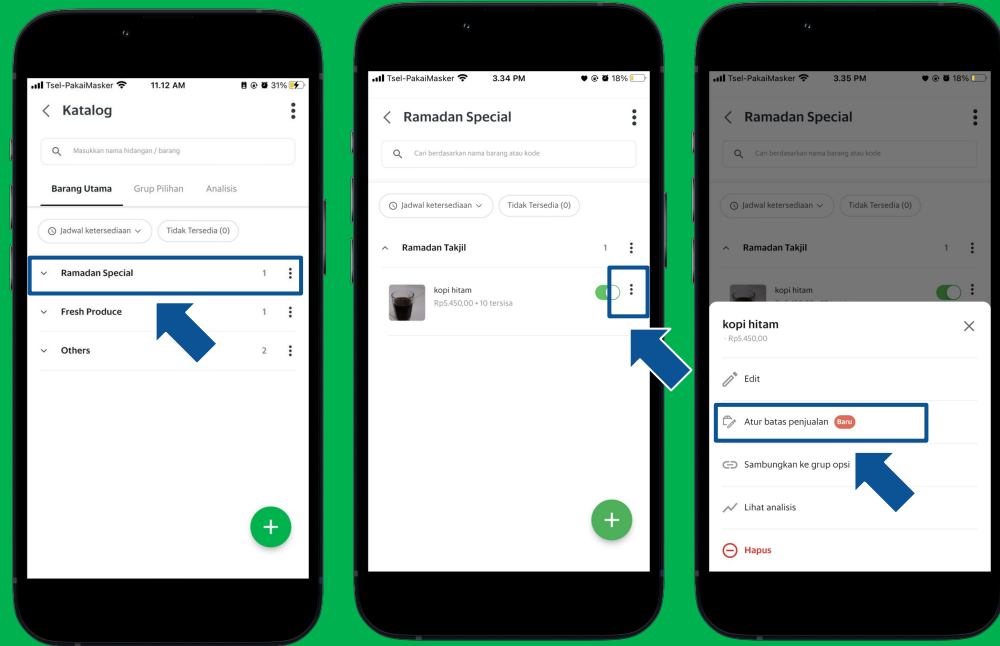
1 Klik “Katalog”.

2 Klik tanda “▽”.



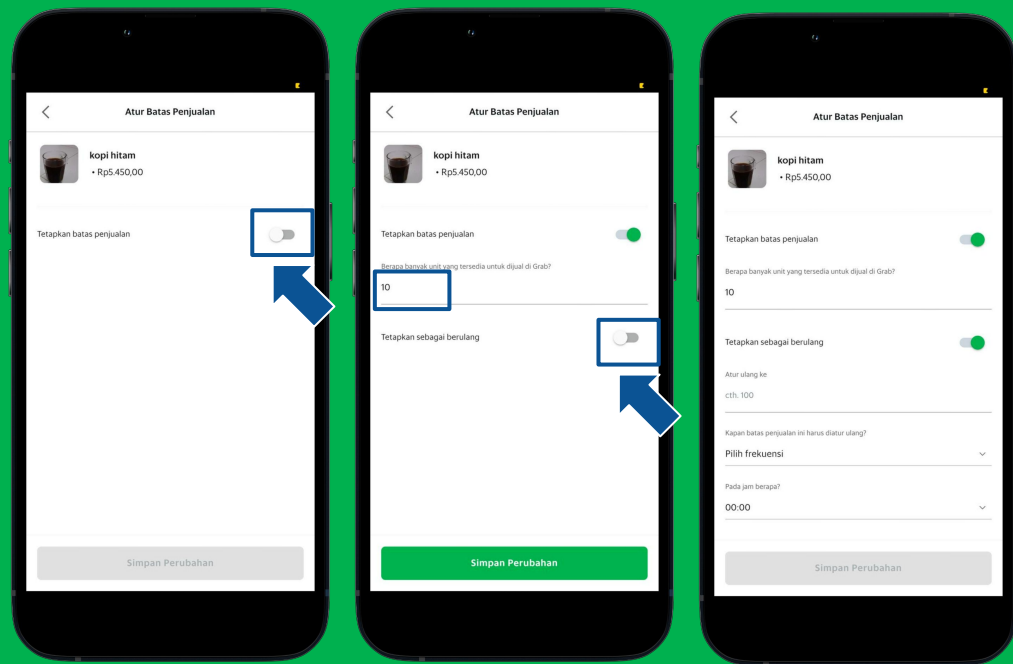
Atur Batas Penjualan (2/4)

- 3 Klik **pada salah satu kategori**.
- 4 Klik tanda titik tiga yang ada di sebelah kanan Katalog.
- 5 Klik **atur batas penjualan**.



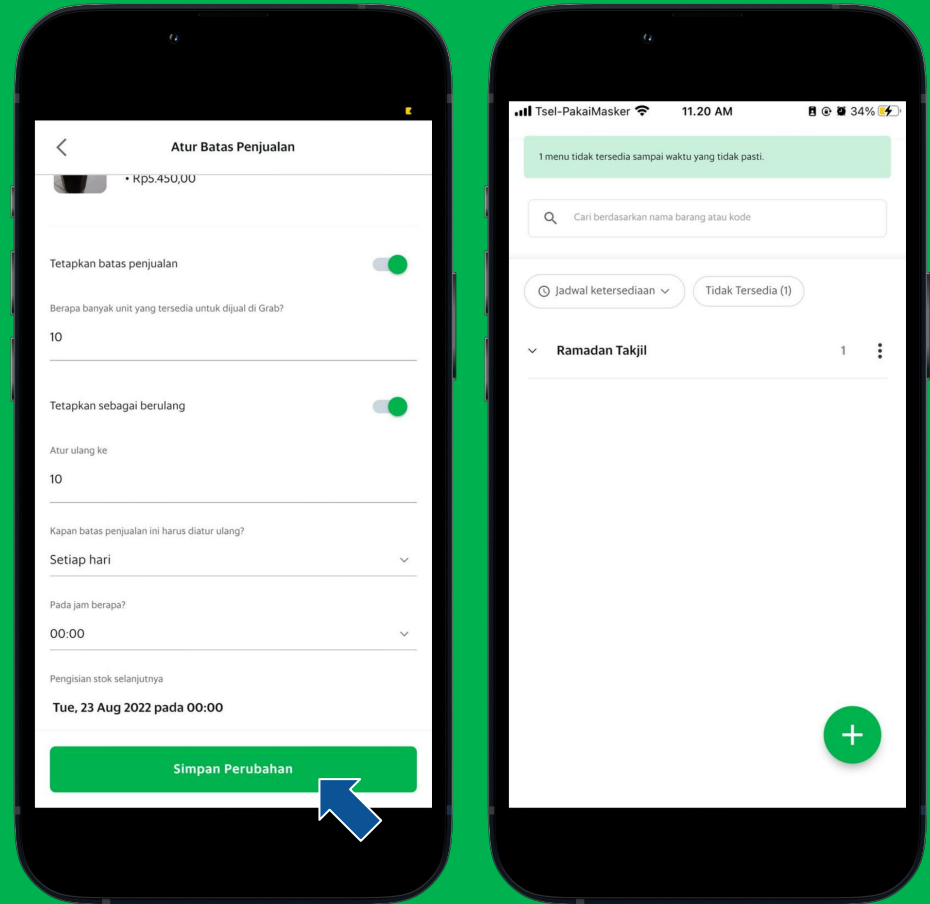
Atur Batas Penjualan (3/4)

- 6 Klik tombol yang berwarna abu-abu untuk menetapkan batas penjualan.
- 7 Masukkan jumlah stok yang tersedia.
- 8 Klik tombol yang berwarna abu abu, untuk menetapkan batas penjualan secara berulang.



Atur Batas Penjualan (4/4)

- 8 Tentukan waktunya sekaligus harinya. Klik **Simpan perubahan**.
- 9 Dan batas penjualan pada hidangan tersebut berhasil ditentukan.



Ubah Ketersediaan Barang

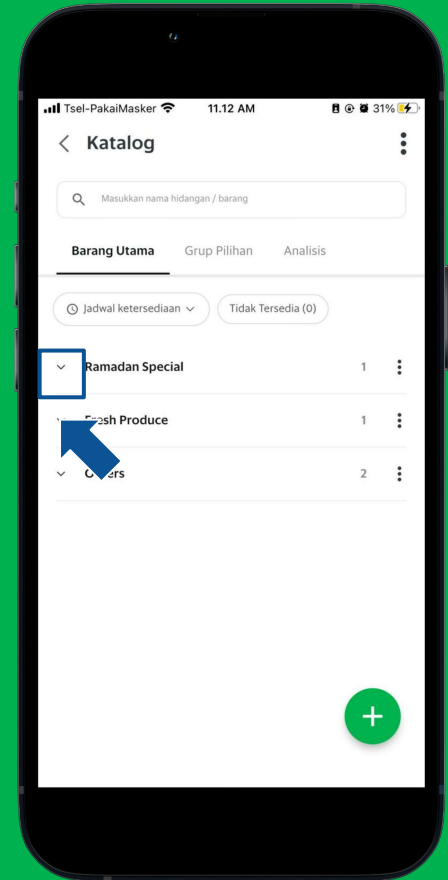
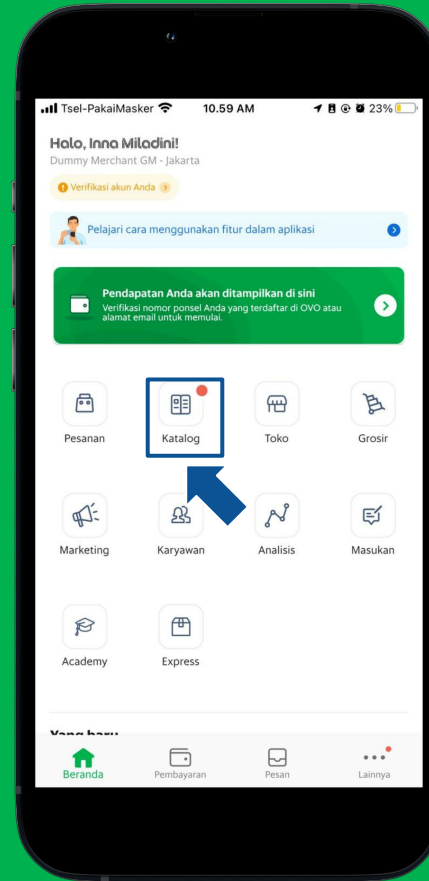
Pelajari di Situs
GrabMerchant

Pelajari di
GrabAcademy

Ubah Ketersediaan Barang (1/2)

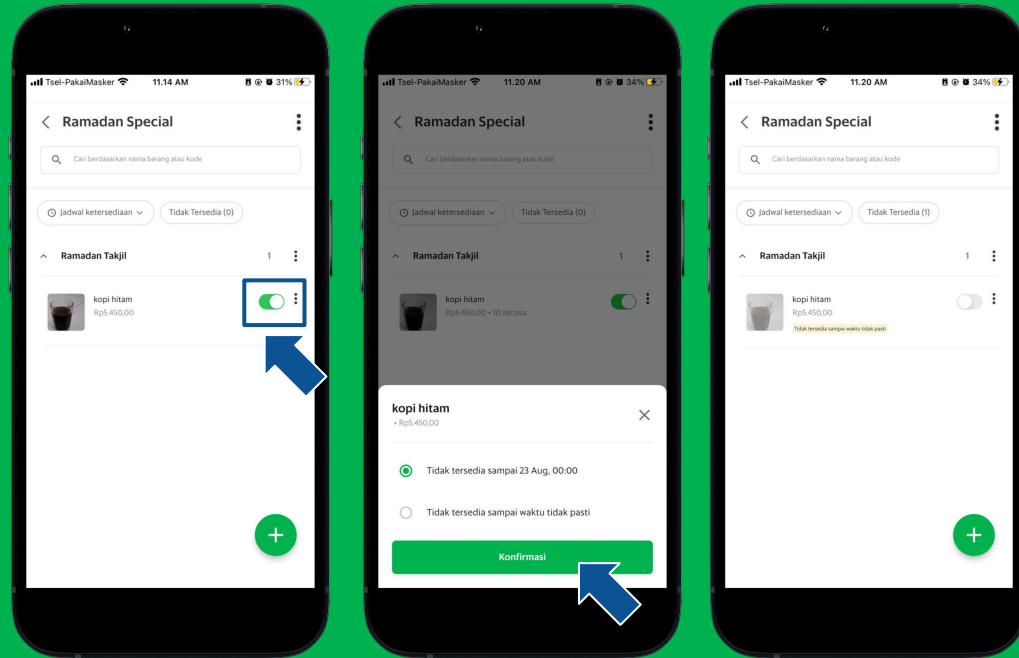
1 Klik “**Katalog**”.

2 Klik tanda “**▽**”.

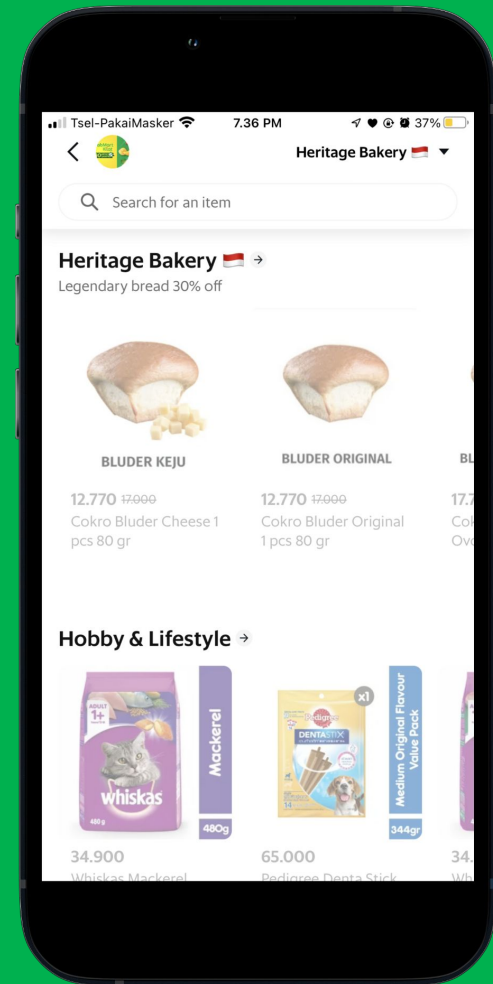


Ubah Ketersediaan Barang (2/2)

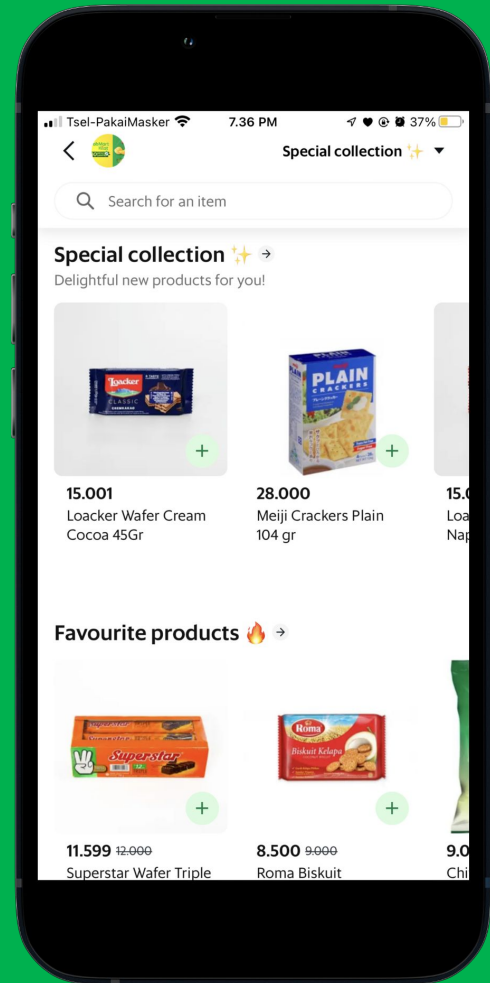
- 3 Klik tombol hijau yang ada di samping nama barang.
- 4 Tentukan sampai kapan barang ini tidak tersedia, klik **konfirmasi**.
- 5 Pemberitahuan ketersediaan barang sudah diperbarui.



Tampilan Item Kosong pada Aplikasi Grab



Tampilan Item Tersedia pada Aplikasi Grab





Mengelola Pesanan dengan Lancar

Mengubah Pesanan
Membatalkan Pesanan

Mengubah Pesanan

Pelajari di Situs
GrabMerchant

Pelajari di
GrabAcademy



KEUNTUNGAN FITUR GRABFOOD “UBAH PESANAN”?

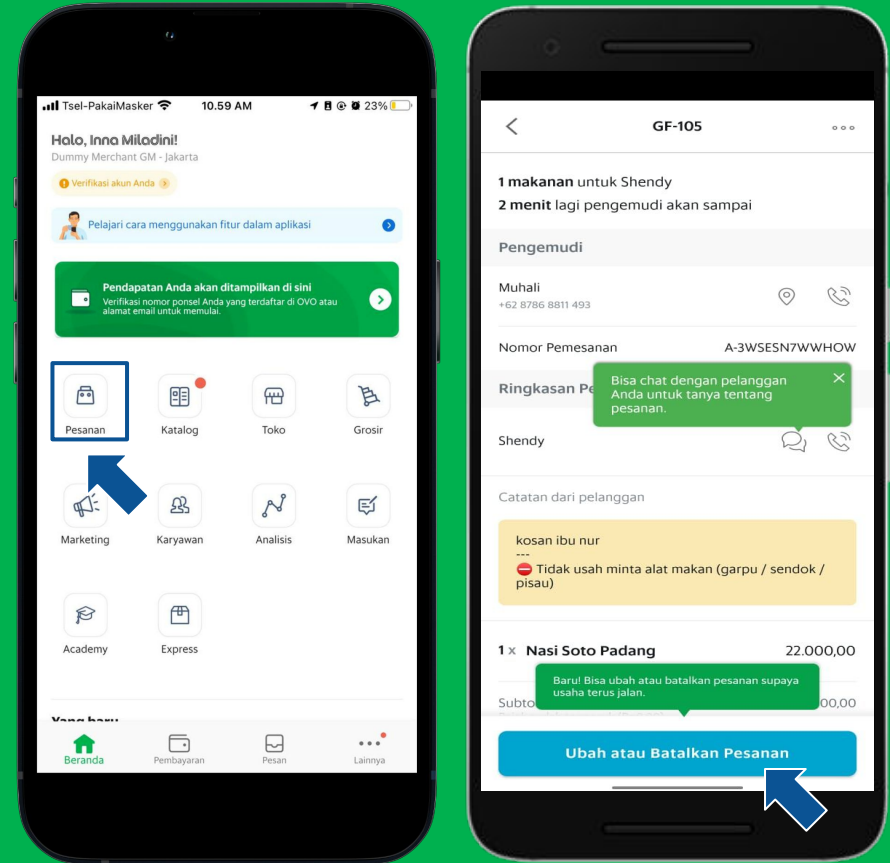
- ❖ Kurangi pembatalan order karena dapat mengubah pesanan dengan mudah.
- ❖ Tandai item sudah habis dapat dilakukan setelah mengubah pesanan.
- ❖ Perubahan pesanan tercatat Semua pihak akan mendapatkan notifikasi.

APA SIH KETENTUAN DARI “UBAH PESANAN”?

- ❖ Wajib konfirmasi ke pelanggan.
 - ❖ Berlaku untuk metode pembayaran Cash, OVO cash, OVO points, debit card dan credit card.
 - ❖ Total Pesanan setelah diubah tidak boleh melebihi 20% nilai pesanan awal.
 - ❖ Tidak bisa digunakan pada pesanan dengan fitur **“Ambil sendiri, Pesanan jumlah Besar, (Pesan Sekaligus) dan Pesanan bareng teman”**.
 - ❖ Perhitungan ulang promo berlaku.
 - ❖ Hanya **SATU** kali pengeditan diizinkan per pesanan.
- 

Alur Ubah Pesanan (1/3)

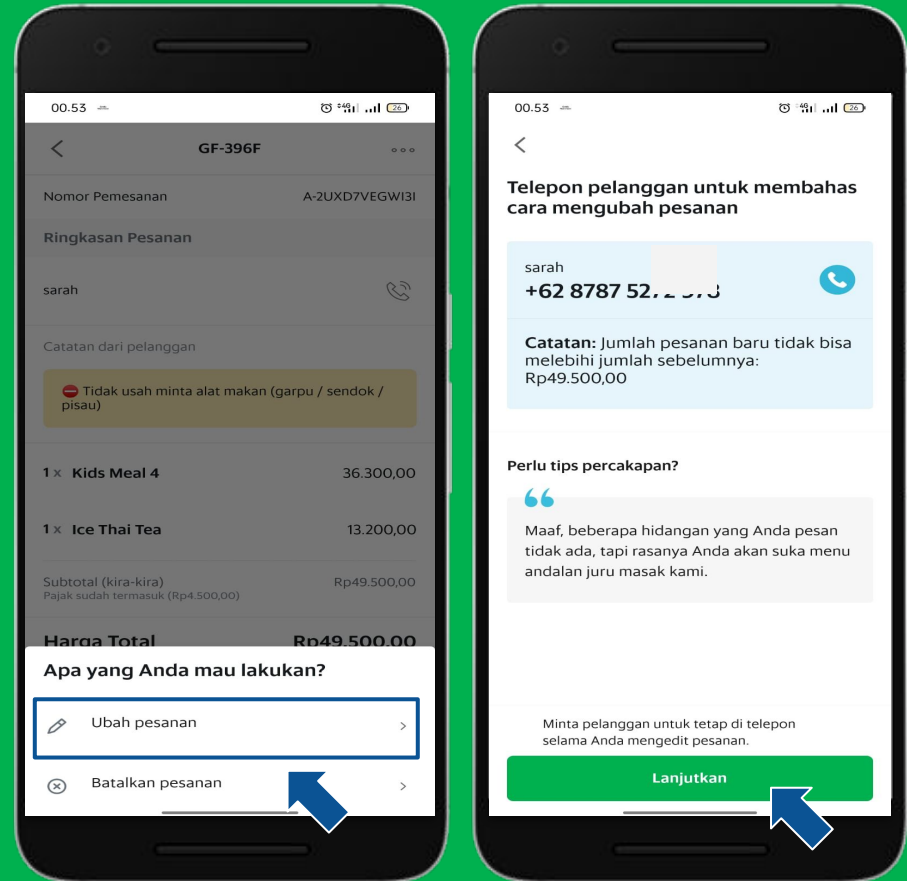
- 1 Periksa Pesanan masuk di halaman **"Pesanan"**.
- 2 Klik pada tampilan pesanan masuk Klik **"Ubah atau Batalkan Pesanan"**.



Alur Ubah Pesanan (2/3)

3 Pilih “Ubah Pesanan”.

4 Anda dapat chat atau telfon kepada pelanggan untuk konfirmasi pengubahan pesanan, Klik “Lanjutkan”.

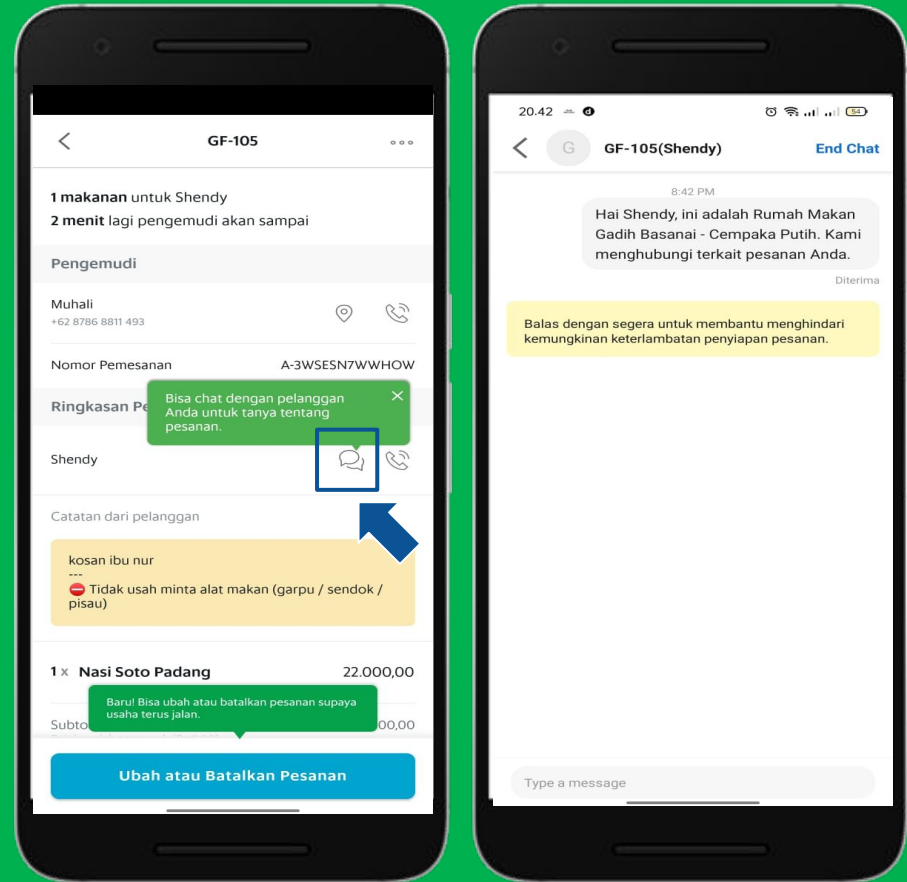


Alur Ubah Pesanan (3/3)

- 5 Anda dapat chat kepada pelanggan dengan ketuk **logo chat** yang terletak di samping nama pelanggan.
- 6 Tampilan chat dengan pelanggan.

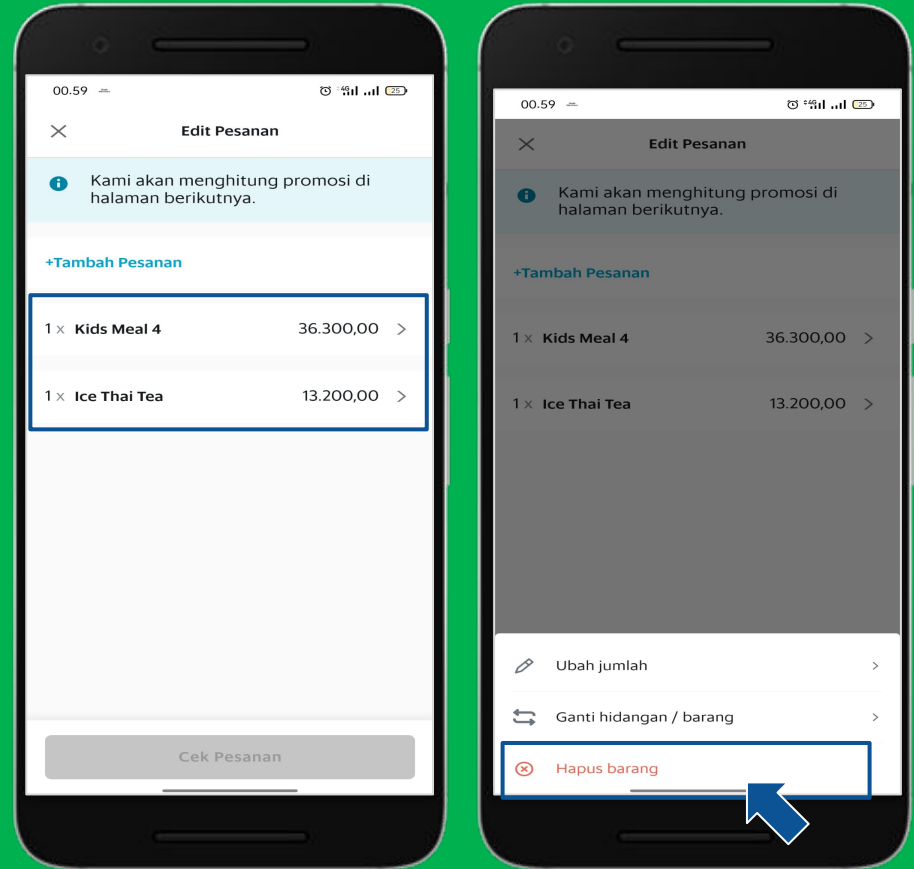
Pelajari di
Pusat Bantuan

Pelajari di
GrabAcademy



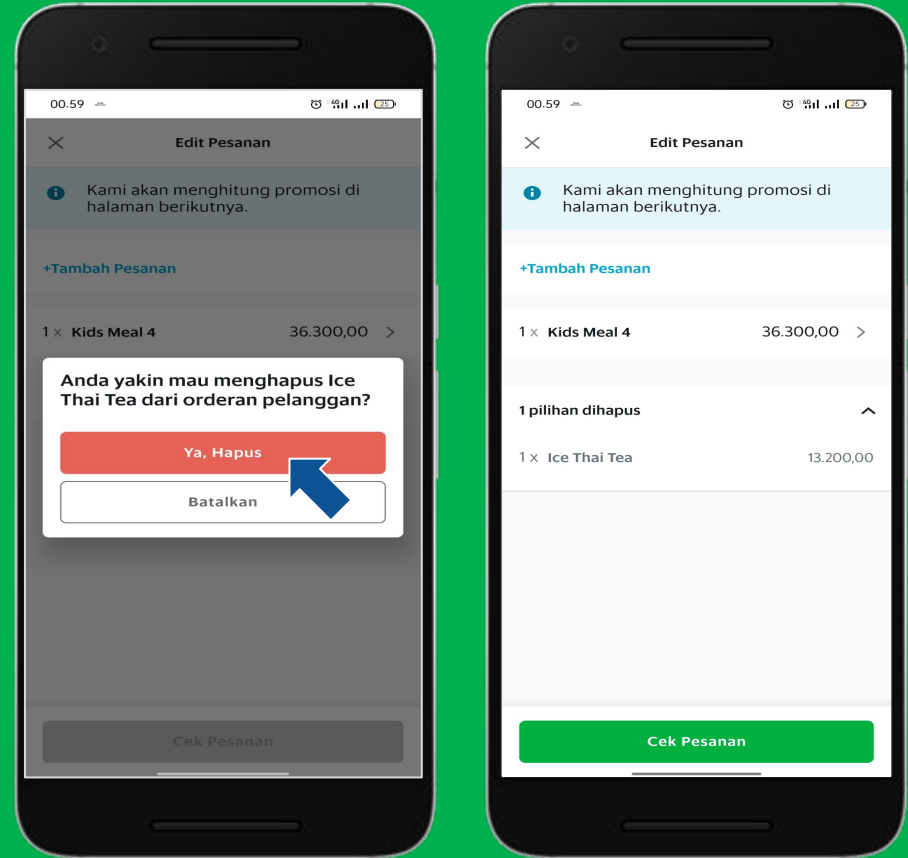
Cara Menghapus Item (1/2)

- 1 Pilih Item yang akan di Hapus.
- 2 Pilih “**Hapus Pesanan**” lalu konfirmasi.



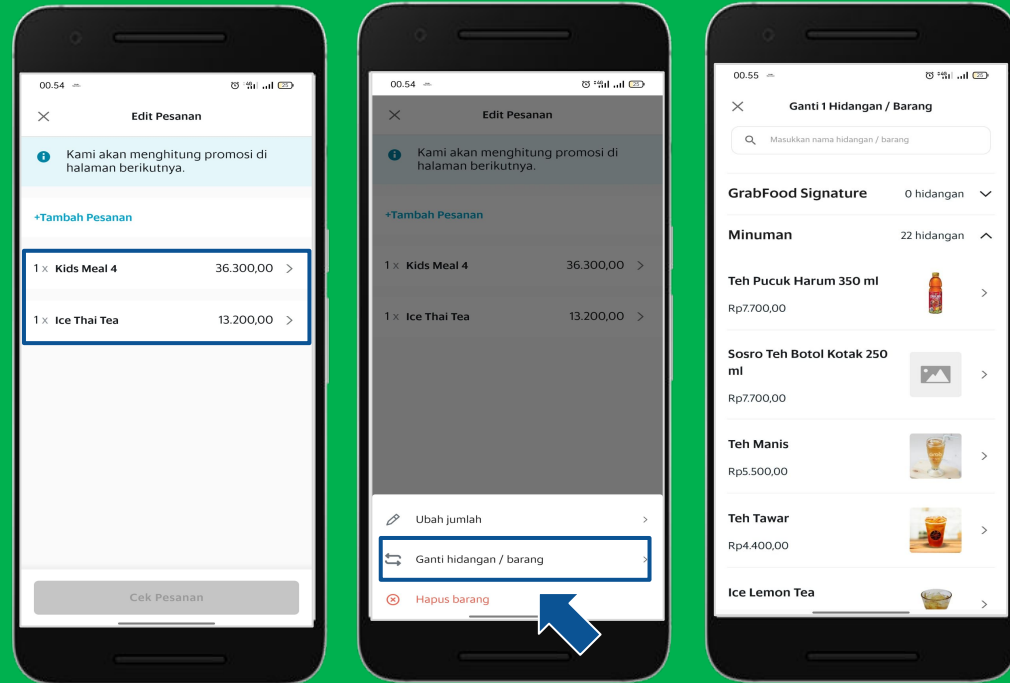
Cara Menghapus Item (2/2)

- 3 Pilih “Ya Hapus”.
- 4 Terdapat Notifikasi Setelah item berhasil hapus.



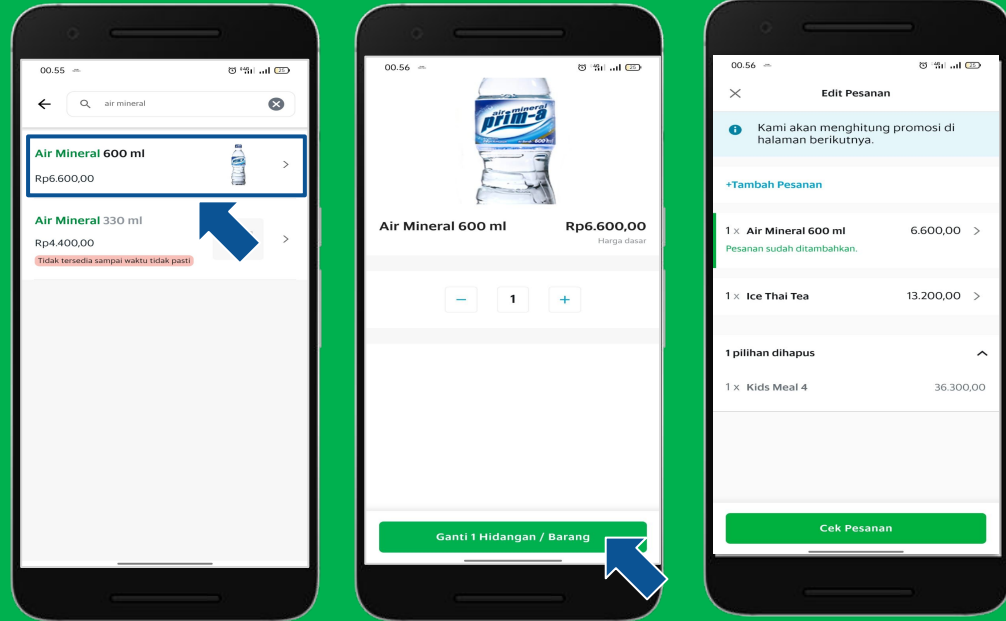
Ganti Barang (1/2)

- 1 Pilih item yang ingin di ganti.
- 2 Pilih **“Ganti Hidangan/Barang”**.
- 3 *Scroll* daftar item atau cari di kolom pencarian.



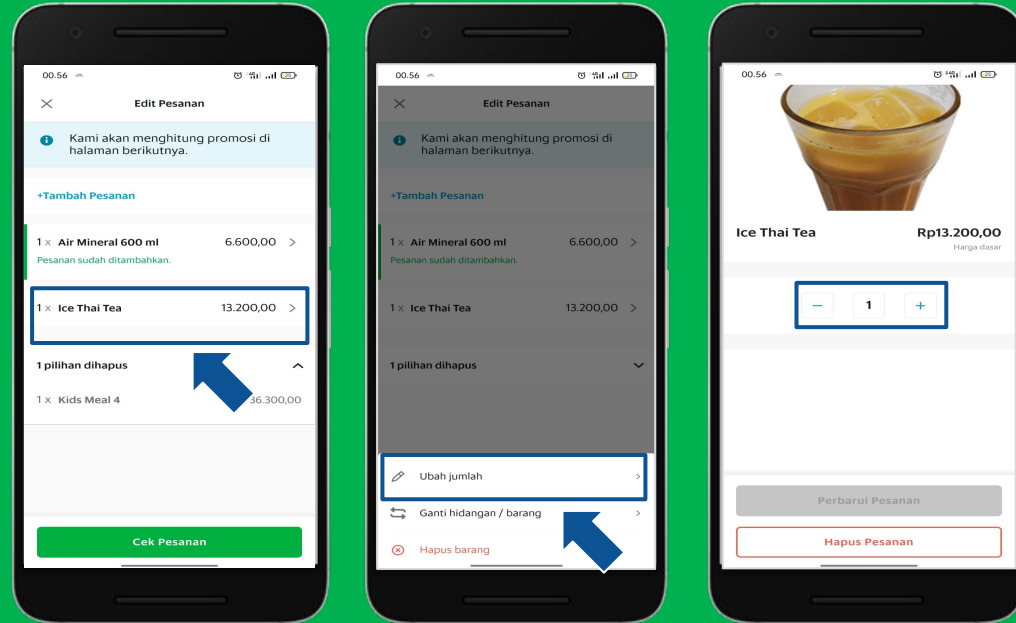
Ganti Barang (2/2)

- 4 Ketik item yang diinginkan
Lalu Klik.
- 5 Klik **“Ganti Hidangan/Barang”**
Sesuaikan juga jumlah pesanan jika
diperlukan.
- 6 Barang berhasil diganti.



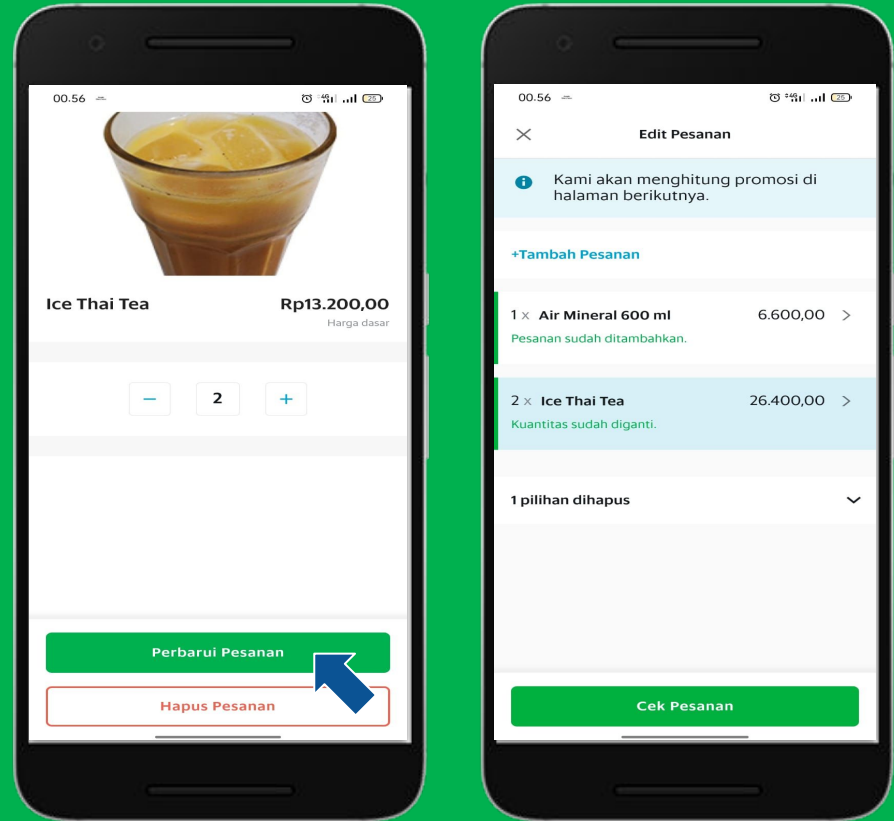
Mengubah Jumlah Pesanan (1/2)

- 1 Klik Item yang ingin diubah.
- 2 Pilih ubah jumlah.
- 3 Sesuaikan jumlah hidangan.



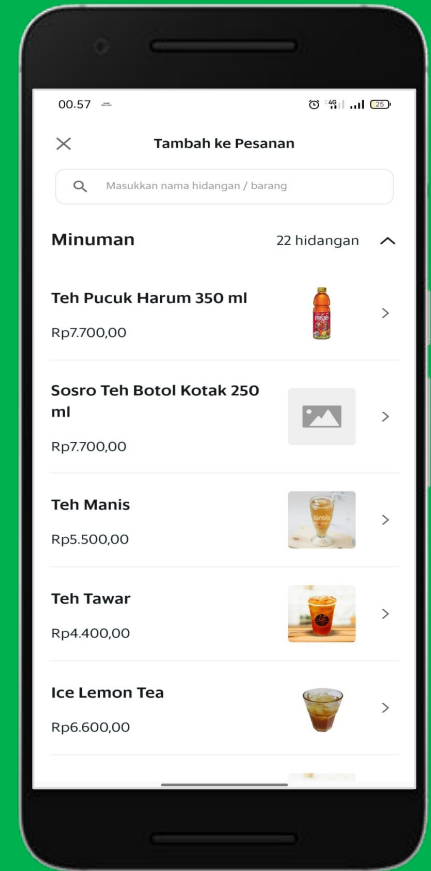
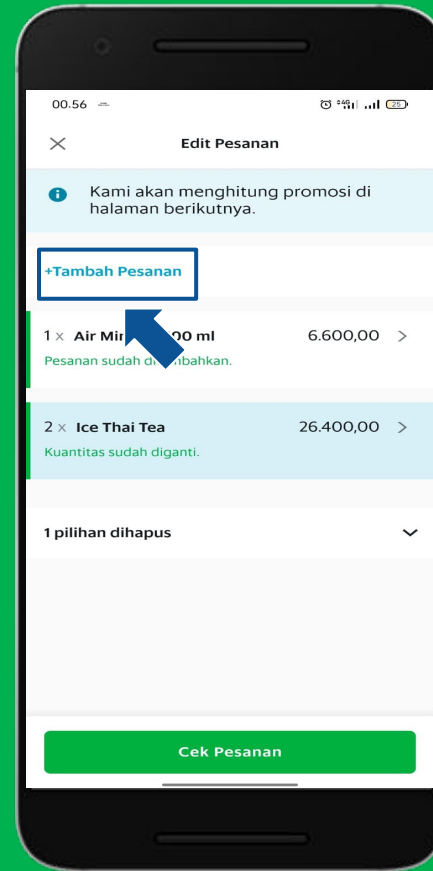
Mengubah Jumlah Pesanan (2/2)

- 4 Klik “Perbarui Pesanan”.
- 5 Jumlah Pesanan berhasil diubah.



Cara Menambahkan Item Baru (1/2)

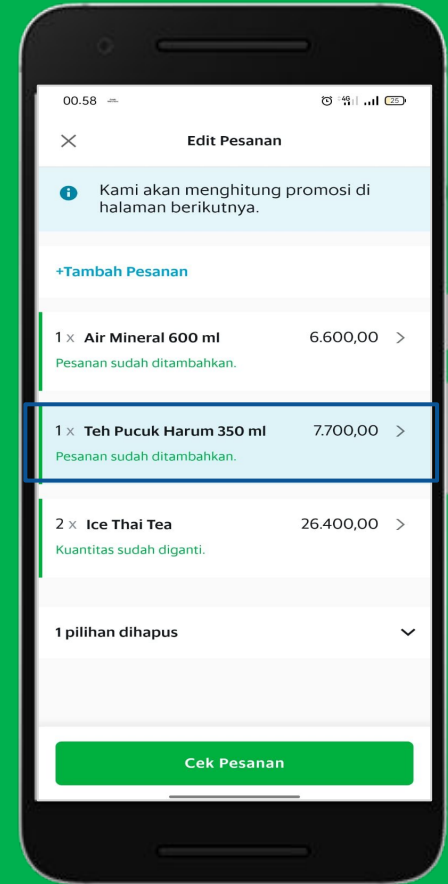
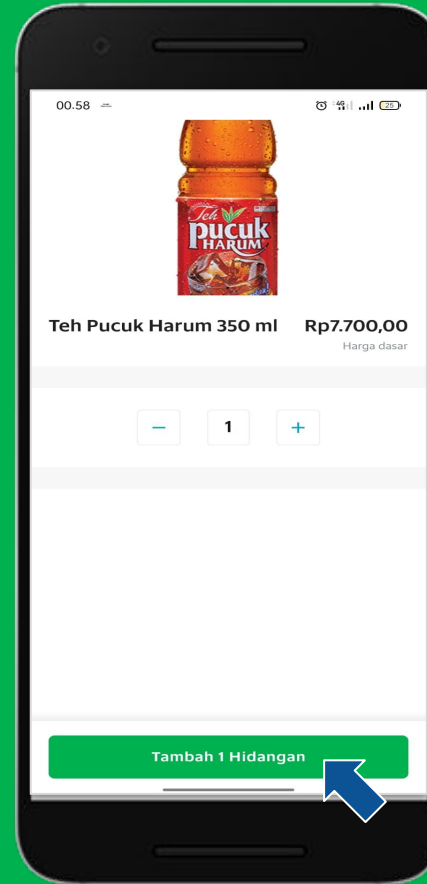
- 1 Klik Pada Label **Tambah Pesanan**.
- 2 Pilih **Item yang diinginkan**.



Cara Menambahkan Item Baru (2/2)

3 Klik “Tambah Hidangan”.

4 Item yang diubah akan **berkedip selama beberapa detik** untuk memberi tahu Resto secara visual tentang perubahan dalam detail pesanan yang lama.

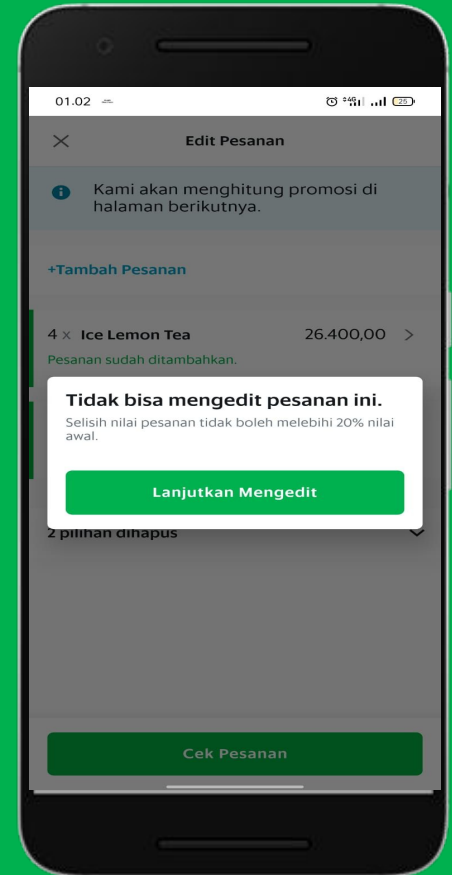


Cara Menyimpan Perubahan Pesanan (1/2)

1 Klik “Cek Pesanan”.

2 Tampilan jika perubahan tidak memenuhi persyaratan.

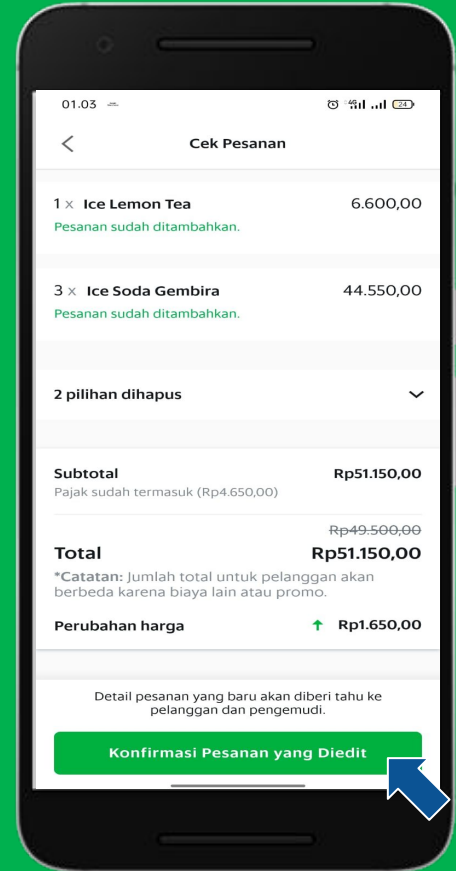
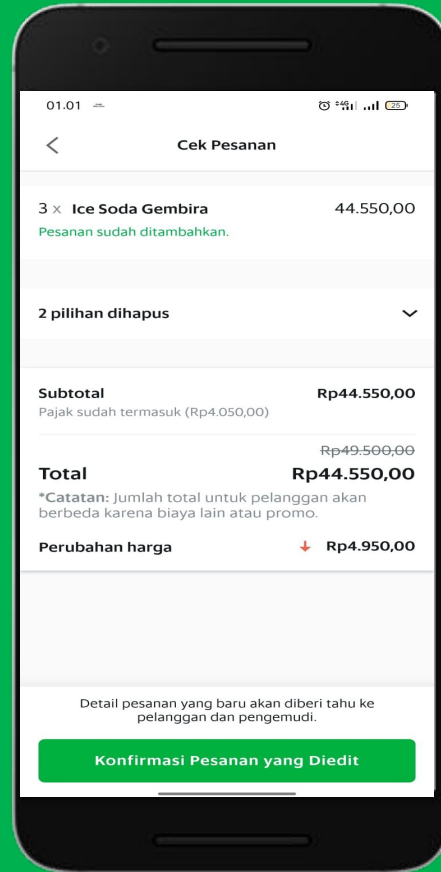
Pesanan Berhasil di Edit, **Notifikasi akan **terkirim ke Driver dan Pelanggan**.*



Cara Menyimpan Perubahan Pesanan (2/2)

- 3 Contoh tampilan harga, pesanan akhir lebih murah dari pesanan awal.
- 4 Contoh tampilan harga, pesanan akhir lebih mahal dari pesanan awal (tapi tidak melebihi 20%).
- 5 Klik “Konfirmasi pesanan yang diedit” untuk menyelesaikan proses editing.

Pesanan Berhasil di Edit, **Notifikasi akan **terkirim ke Driver dan Pelanggan**.*



Membatalkan Pesanan

Pelajari di Situs
GrabMerchant

Membatalkan Pesanan

Ketentuan Membatalkan Pesanan

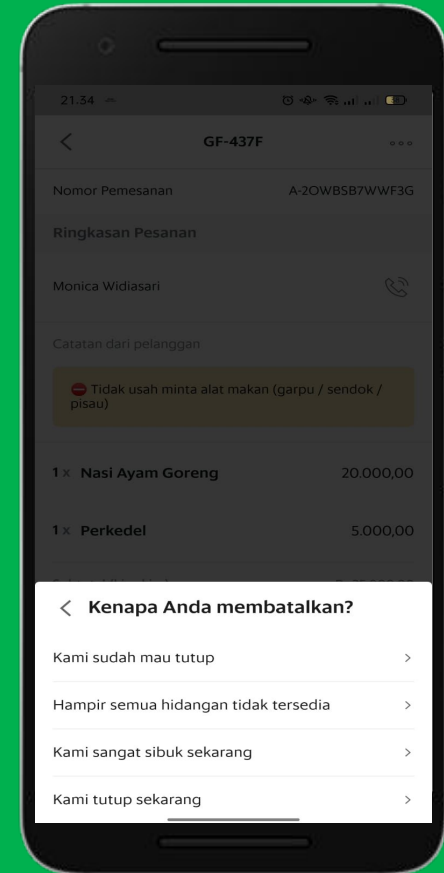
Setiap Merchant hanya bisa membatalkan pesanan dengan opsi:

- ❖ Maksimal 20 kali dalam seminggu.
- ❖ Maksimal 40 kali dalam satu bulan.

Jika batas pembatalan harian/mingguan/bulanan sudah habis maka Mitra tidak bisa lagi membatalkan pesanan melalui fitur ini. Tombol batalkan pesanan tidak bisa digunakan, sisa batas pembatalan juga bisa dilihat pada tombol batal.

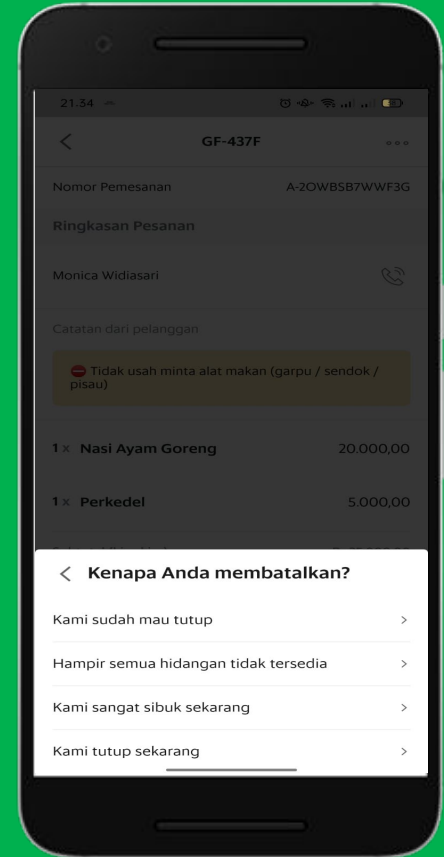
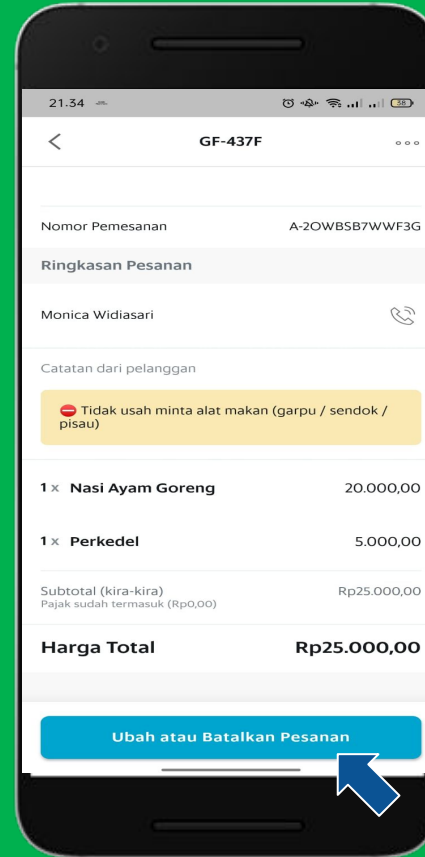
Tidak bisa digunakan pada jenis pesanan:

- ❖ Pesan Terjadwal.
- ❖ Pesanan yang sudah diterima di atas 25 menit.



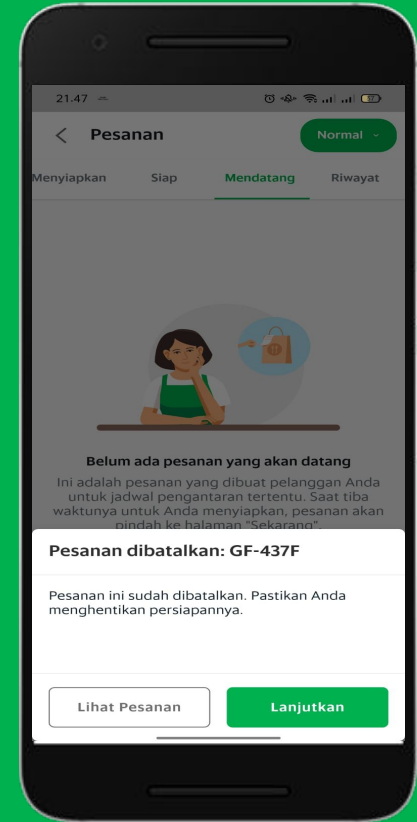
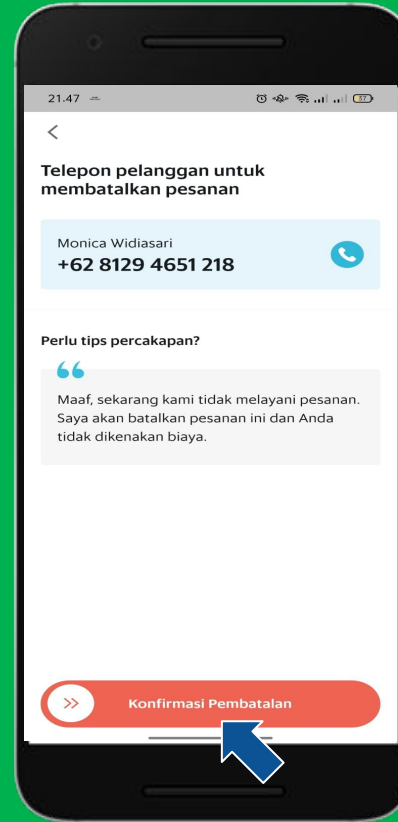
Alur Membatalkan Pesanan (1/2)

- 1 Klik Tombol “**Ubah atau Batalkan pesanan**” pada halaman rincian pesanan.
- 2 Klik “**Batalkan Pesanan**”.
- 3 Pilih alasan pembatalan.



Alur Membatalkan Pesanan (2/2)

- 4 Geser Tombol “**Konfirmasi Pembatalan**” untuk Membatalkan Pesanan.
- 5 Pesanan berhasil dibatalkan.



A background image of a kitchen counter. In the center is a burger with lettuce, tomato, onion, and cheese on a bun. To the left is a yellow mustard bottle, a red hot sauce bottle, and a salt shaker. To the right is a glass bowl of fries and a red container. The background is a white brick wall.

Solusi Pemasaran yang Menarik

Rekomendasi Promosi

Promosi Mandiri

Rekomendasi Promosi

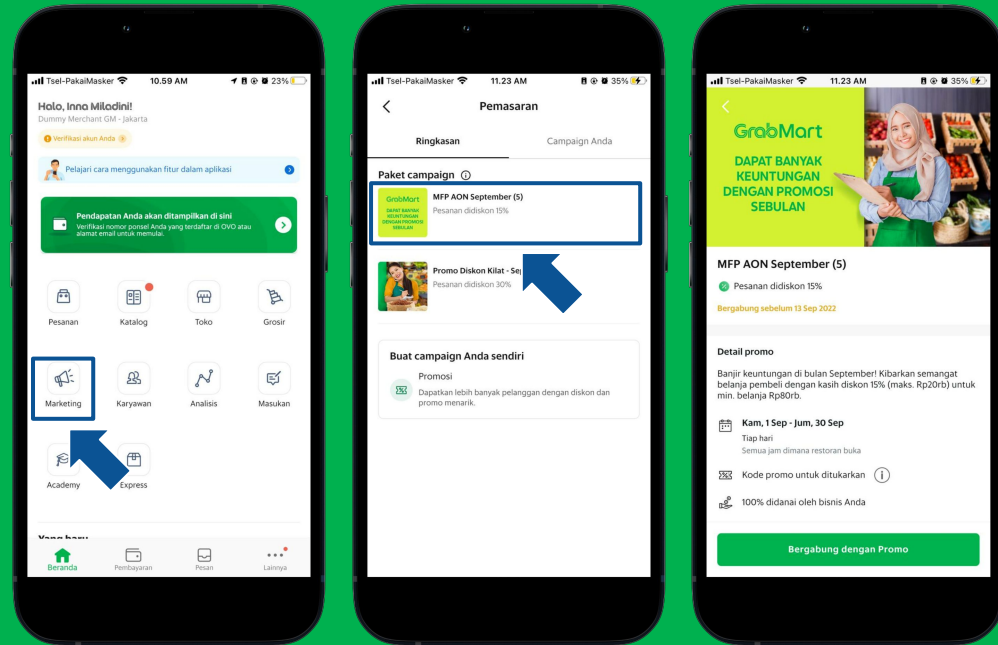
Pelajari di Situs
GrabMerchant

Pelajari di
GrabAcademy

Langkah-langkah Pendaftaran Promo Rekomendasi (1/2)

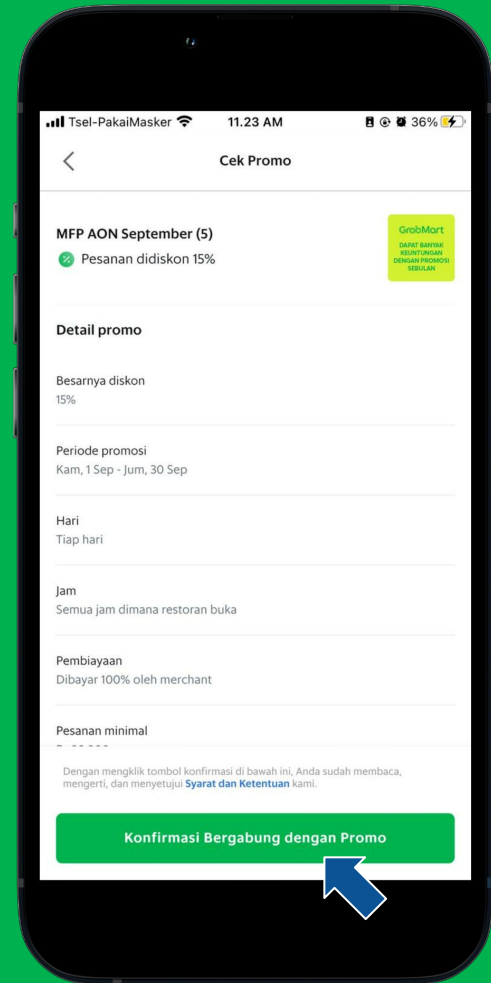
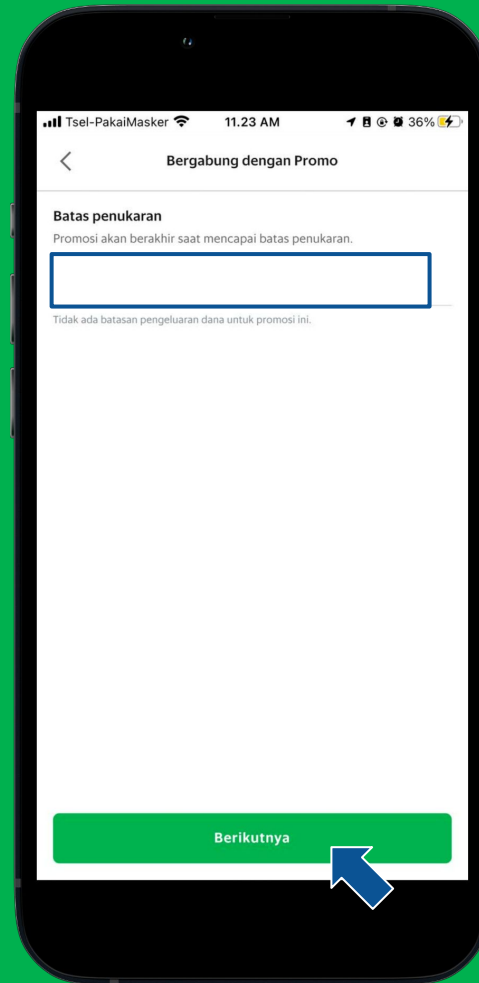
- 1 Klik **“Marketing”**.
- 2 Klik pada daftar promo yang direkomendasikan.
- 3 Klik **“Bergabung dengan promo”**.

**Ketentuan dan detail promo yang direkomendasikan akan berbeda dari waktu ke waktu.*



Langkah-langkah Pendaftaran Promo Rekomendasi (2/2)

- 4 Cek dan atur ketentuan promo,
Klik **"Berikutnya"**.
- 5 Klik **"Konfirmasi Bergabung
dengan promo"**.



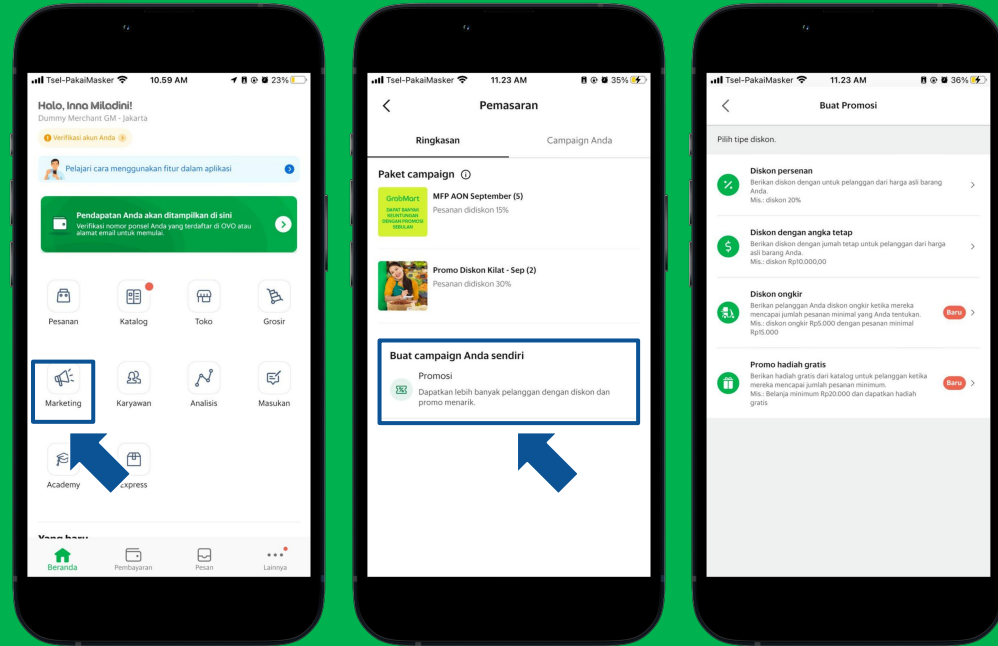
Promosi Mandiri

Pelajari di Situs
GrabMerchant

Pelajari di
GrabAcademy

Alur Penggunaan Fitur Promosi

- 1 Klik **“Marketing”**.
- 2 Klik **“Promosi”**.
- 3 Terdapat 4 tipe diskon yang bisa gunakan :
 - Diskon persennan.
 - Diskon angka tetap.
 - Diskon ongkir.
 - Promo Hadiah Gratis.



Tahapan Pembuatan Diskon Persennan (1/2)

- 1 Pilih apa yang didiskon.
- 2 Atur besarnya diskon Klik **“Berikutnya”**.
- 3 Tentukan detail syarat diskon Klik **“Cek promosi”**.

The image displays three sequential screenshots of a mobile application interface for creating a discount promotion, titled 'Buat Promosi - Langkah 1', 'Buat Promosi - Langkah 2', and 'Buat Promosi - Langkah 3'.

Langkah 1: Buat Promosi - Langkah 1

Progress bar: 1 (Aktif), 2, 3.

Apa yang didiskon?

- ☒ Total pesanan
Biarlah pelanggan Anda menikmati diskon untuk total pesanan mereka.
- ☐ Hidangan
Buat pelanggan Anda senang dengan menawarkan diskon untuk sebuah hidangan.

Berikutnya

Langkah 2: Buat Promosi - Langkah 2

Progress bar: 1, 2 (Aktif), 3.

Besarnya diskon

Masukkan besar diskonya

5%

Rekomendasi kami maksimal diskon 50%

atau pilih besar diskonya

5% 10% 15% 20%

Pesanan minimal

Rp10000

Jumlah diskon maksimal

Apakah ada batasan diskon maksimal untuk promosi ini?

☒ Tidak ada batasan maksimal

Berikutnya

Langkah 3: Buat Promosi - Langkah 3

Progress bar: 1, 2, 3 (Aktif).

Periode promosi

Kapan periode promosinya?

Tanggal

22 Agu 2022 - 24 Agu 2022

Mulai

22 Agu, Sen pada 12:30 PM

Berakhir

24 Agu, Rab pada 02:30 PM

Hari

Semua hari saat toko buka

Waktu

Semua jam dimana restoran buka

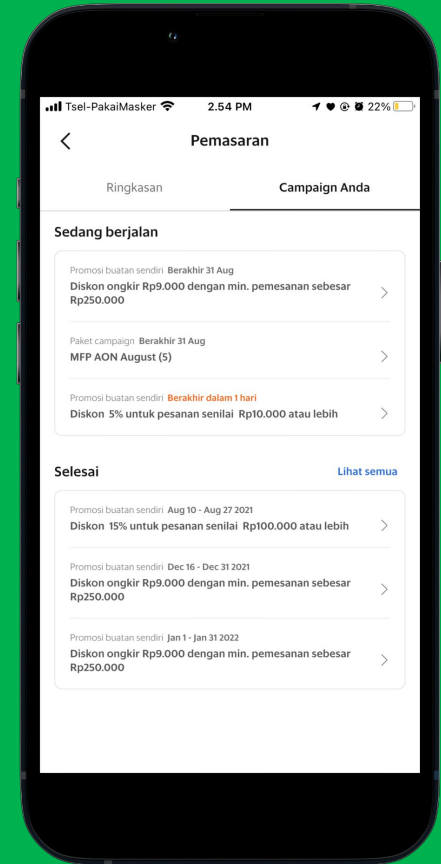
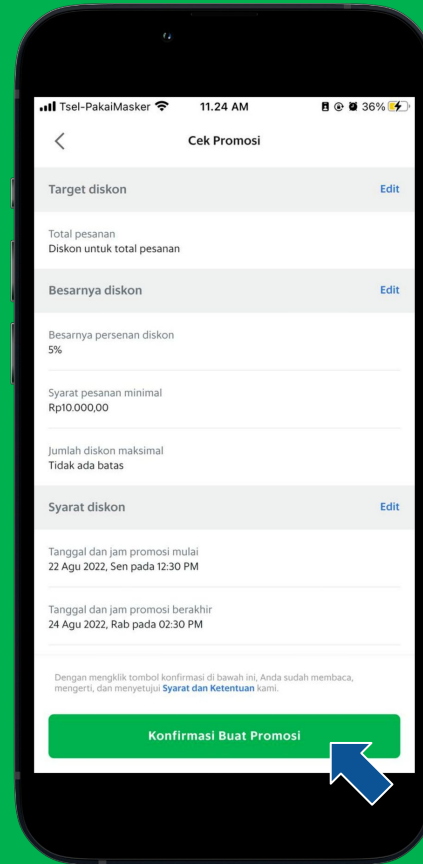
Cek Promosi

Blue arrows point to the 'Berikutnya' button in Langkah 2 and the 'Cek Promosi' button in Langkah 3.

Tahapan Pembuatan Diskon Persennan (2/2)

4 Konfirmasi Buat Promosi.

5 Promo berhasil dibuat.





- Klik [di sini](#) untuk masuk ke **aplikasi GrabMerchant**
- Klik [di sini](#) untuk mempelajari **GrabAcademy**
- Klik [di sini](#) untuk terhubung dengan **Instagram** kami
- Klik [di sini](#) untuk bergabung dengan **komunitas Perkumpulan Wirausaha (PERWIRA) GrabMerchant**
- Punya pertanyaan lainnya? Klik [di sini](#) untuk mengunjungi **Situs GrabMerchant**

