Panduan sales — Savannah Coffee & Eatery, Tegal

AdaptasiAI · 19 September 2026 · v1 · INTERNAL

Tujuan: membuka hubungan dengan Savannah melalui website gratis yang berguna, lalu menentukan satu layanan berbayar dari kebutuhan operasional yang terbukti. Dokumen ini berisi usulan penawaran, bukan perjanjian dengan Savannah. Belum ada outreach atau persetujuan pemilik Savannah. Website preview dan materi review dipublikasikan atas instruksi pengguna; statusnya tetap konsep untuk ditinjau.

---

1. Ringkasan untuk sales

Pembuka yang cocok: website yang membantu calon tamu melihat menu, merasakan suasana tempat, menemukan lokasi, dan menanyakan reservasi. Utamakan manfaat untuk pengunjung dan staf.

Langkah pertama sudah disiapkan: design system berbasis buku menu dan Instagram resmi, beserta brand book A4. Presentasikan ini sebelum website agar pemilik bisa menilai apakah arahnya sesuai selera mereka. Jangan mengatakan desain sudah mendapat persetujuan Savannah.

Hipotesis upgrade utama: menu dan informasi kunjungan yang mudah diperbarui. **Hipotesis kedua:** pencatatan permintaan reservasi dan tindak lanjut staf. Pilih berdasarkan discovery; keberadaan WhatsApp dan reservasi tidak otomatis membuktikan mereka membutuhkan chatbot.

Bekal percakapan	Yang boleh dikatakan	Yang belum boleh dijanjikan
Instagram resmi mengangkat suasana santai dan waktu bersama	“Kami mengikuti nuansa tempat dan konten Savannah.”	Demografi, omzet, atau segmen pelanggan terbesar
Bio menyebut informasi dan reservasi	“Kami sediakan jalur untuk menanyakan reservasi.”	Ketersediaan meja atau reservasi otomatis
Ada dua referensi harga breakfast	“Kami ingin memastikan versi menu yang berlaku.”	“Savannah kehilangan penjualan karena harga salah.”
Ada perbedaan jam pada bio dan caption	“Kami ingin menyelaraskan informasi kunjungan.”	Menentukan sendiri jam tutup yang benar
Ada petunjuk GoFood dari direktori 2023	“Kami perlu memeriksa kanal delivery yang aktif.”	Ada/tidaknya delivery hari ini, ongkir, radius, order via WhatsApp

Sumber: profil IG, suasana 16 Sep, menu 14 Sep, kebersamaan 10 Sep. Detail dan batas bukti: riset lengkap.

---

2. Materi yang dibawa saat demo

1. Design system: warna menu, Crimson Text, identifikasi Audrey Medium, logo asli, referensi foto dan penerapan UI.
2. Brand book satu halaman: ringkasan visual untuk PIC brand/pemilik.
3. Preview website: 20 pilihan menu, empat kategori, foto asli, Maps, Instagram, dan jalur pertanyaan reservasi.

4. Dokumen ini: batas gratis, discovery, tindak lanjut, dan kriteria upgrade.

Preview tersedia sebagai HTML mandiri dan di savannah.adaptasiai.id. Belum ada dashboard, analytics aktif, formulir tersimpan, chatbot, integrasi WhatsApp API, atau reservasi terkonfirmasi otomatis. Tombol WhatsApp hanya membuka pesan yang bisa diedit pengguna; pengguna sendiri yang mengirimkannya. Jangan mengklik kirim saat demo tanpa maksud nyata melakukan kontak.

Urutan demo 8 menit:

Waktu	Tunjukkan	Pertanyaan untuk Savannah
Menit 0–2	Brand book: menu bertemu suasana IG	"Bagian mana yang terasa paling Savannah? Mana yang ingin dipertahankan atau diubah?"
Menit 2–4	Website di HP; menu per kategori; foto tempat	"Pelanggan biasanya mencari informasi apa sebelum datang?"
Menit 4–5	Maps dan Tanya reservasi	"Siapa yang menerima dan mengonfirmasi permintaan ini?"
Menit 5–7	Diskusi menu, jam, dan kanal layanan	"Informasi mana yang paling sering berubah?"
Menit 7–8	Batas gratis dan langkah berikutnya	"Jika sesuai, siapa PIC untuk menyetujui informasi dan kontennya?"

Jangan memulai demo dari teknologi, AI, atau nama modul internal. Kesesuaian brand dan manfaat sederhana adalah pembuka.

---

3. Hal yang harus dikonfirmasi

Informasi untuk website

- **Harga dan ketersediaan:** minta satu menu yang berlaku. Breakfast JPEG dan PDF September 2024 berbeda pada Waffle & Chicken (40 vs 50k), Big Breakfast (48 vs 60k), dan Breakkie Buritto (38 vs 42k). Angka dalam JPEG tidak menuliskan satuan. Bisa berbeda karena versi atau promo; penyebabnya belum diketahui.
- **Jam:** bio menyebut Senin–Kamis 08.00–22.00, Jumat–Minggu 08.00–23.00. Caption 10, 14, dan 16 September menyebut setiap hari 08.00–22.00. Tanyakan jam resmi, last order, serta pengecualian hari libur.
- **Delivery/takeaway:** minta tautan outlet aktif atau instruksi langsung pemilik. Tautan GoFood historis belum dapat diverifikasi karena CAPTCHA. Jika hanya tersedia melalui platform, CTA harus menuju outlet itu, bukan order WhatsApp buatan sendiri.
- **Reservasi:** nomor dan PIC, berapa orang yang perlu reservasi, kapasitas yang boleh dijanjikan, batas waktu, deposit bila ada, pembatalan, dan siapa yang menyatakan konfirmasi.
- **Brand:** pilihan gaya, bahasa Indonesia/Inggris, foto asli resolusi tinggi, file font Audrey bila tersedia, dan PIC persetujuan. Logo vektor sudah dapat diekstrak dari PDF tanpa digambar ulang.
- **Nama menu:** ejaan minuman dalam PDF "Sommerset Eve" berbeda dengan caption "Somersset Eve". Minta ejaan kanonis.

Kebutuhan operasional untuk penawaran berbayar

1. Berapa pertanyaan menu/jam/lokasi dan permintaan reservasi dalam satu minggu?
2. Berapa menit rata-rata staf menangani masing-masing? Adakah permintaan terlewat, dan seberapa sering?

3. Di mana reservasi dicatat sekarang? Apakah beberapa staf memegang informasi yang sama?
4. Seberapa sering menu, harga, dan ketersediaan berubah? Siapa yang memperbarui semua kanal?
5. Sistem apa yang sudah dipakai: kasir/POS, WhatsApp Business, spreadsheet, kanal delivery? Mana yang sudah bekerja baik?
6. Hasil mana yang paling bernilai dan sanggup mereka bayar: pembaruan lebih cepat, pencatatan rapi, atau waktu staf yang berkurang?
7. Siapa pengambil keputusan, pengguna harian, dan PIC teknis/operasional? Kapan keputusan bisa dibuat?

Minta angka agregat atau contoh alur. Untuk discovery awal tidak perlu menyalin DM, daftar nomor pelanggan, atau data transaksi individual.

---

4. Penawaran website gratis

Usulan paket untuk persetujuan internal AdaptasiAI sebelum ditawarkan: pembuatan website satu lokasi dan hosting dasar pada subdomain selama 12 bulan, tanpa kewajiban membeli layanan lanjutan. Biaya internal dan kemampuan dukungan harus diperiksa sebelum sales menjanjikan ketentuan ini.

Termasuk	Batas
Design system + website responsif	Satu brand, satu lokasi, satu halaman utama
Pilihan menu	Maksimal 20 item, empat kategori; tautan buku menu lengkap
Informasi kunjungan	Alamat, jam setelah disahkan, Maps, Instagram, kontak
Reservasi	Tautan WhatsApp untuk pertanyaan; konfirmasi oleh staf
Aset	Logo dan foto yang disetujui Savannah; tanpa produksi foto baru
Revisi awal	Satu putaran masukan terkumpul sebelum peluncuran
Hosting dasar	Subdomain dan HTTPS selama 12 bulan sesuai paket yang disahkan
Pemeliharaan	Perbaikan kesalahan implementasi dari sisi AdaptasiAI; tidak termasuk pembaruan rutin konten bisnis
Statistik dasar	Dapat diaktifkan saat peluncuran setelah disepakati; belum aktif pada preview

Tidak termasuk: domain berbayar, dashboard pengelolaan, input menu tanpa batas, kalender kapasitas meja, WhatsApp API, chatbot, kampanye pesan, POS, pembayaran, delivery, atau produksi konten bulanan.

Ketentuan yang wajib jelas dalam penawaran tertulis:

- Domain milik sendiri opsional; biaya registrar dan kepemilikannya di tangan klien.
- Tidak ada tagihan atau upgrade otomatis. Perubahan scope membutuhkan penawaran terpisah yang disetujui.
- Tentukan satu PIC, kanal dukungan, target respons, dan pembatasan penggunaan wajar sebelum peluncuran. Jangan menjanjikan SLA 24/7 pada paket gratis.
- Tinjau keberlanjutan hosting pada bulan ke-10. Sampaikan opsi setidaknya 30 hari sebelum masa gratis berakhir; jangan menjanjikan gratis selamanya.
- Jika tidak melanjutkan, berikan ekspor website statis dan aset yang berhak digunakan klien. Data pelanggan, jika ada dalam layanan berikutnya, harus punya mekanisme ekspor yang disepakati.

- Anggaran internal usulan untuk lead ini: maksimum satu hari kerja produksi awal setelah bahan lengkap dan satu putaran revisi terkumpul. Bila melampaui, kurangi scope atau evaluasi kelayakan sebelum menjanjikan tambahan.

Kalimat ringkas setelah paket disahkan internal:

> "Website dasar untuk satu lokasi kami buatkan gratis, termasuk hosting subdomain 12 bulan dan satu putaran revisi. Tidak wajib mengambil layanan lanjutan. Domain sendiri, pembaruan rutin, dan fitur operasional punya biaya terpisah yang selalu dibicarakan terlebih dahulu."

---

5. Memilih upgrade berdasarkan bukti

Temuan discovery	Penawaran pertama	Bukti berhasil	Tunda jika
Menu sering berubah atau beberapa dokumen harus diperbarui	Pengelolaan menu terpusat: edit harga, kategori, ketersediaan dan waktu pembaruan	Staf bisa memperbarui sendiri; perubahan tampil konsisten pada kanal yang disepakati	Menu jarang berubah dan layanan edit sederhana cukup
Reservasi cukup sering, dikerjakan beberapa staf, atau ada permintaan tercecer	Pencatatan permintaan: Baru → Ditinjau → Dikonfirmasi → Selesai/Batal	Semua permintaan punya PIC/status; waktu respons dan kejadian terlewat membaik	Volume rendah atau staf belum bersedia menggunakan alur baru
Banyak pertanyaan berulang dengan jawaban yang stabil	FAQ terkelola; baru kemudian asisten chat dengan serah ke staf	Jawaban benar dan staf mudah mengambil alih; beban pertanyaan berulang menurun	Menu/jam/kebijakan belum konsisten
Delivery aktif hanya lewat platform	Tautan outlet resmi; optimasi perjalanan pengunjung ke kanal itu	Pengunjung sampai ke outlet yang benar	Kanal aktif belum dikonfirmasi
Ada pekerjaan salin data antar-sistem	Assessment integrasi kasir/CRM/operasional	Satu perpindahan data manual berkurang secara terukur	Akses, kebutuhan, dan kelayakan integrasi belum diperiksa

Fitur dalam tabel adalah **rancangan layanan**, bukan klaim bahwa semuanya sudah tersedia sebagai produk siap pakai. Verifikasi kemampuan dan biaya implementasi dengan tim delivery sebelum proposal final.

Untuk reservasi, otomatisasi tidak boleh mengirim konfirmasi berdasarkan formulir saja. Kapasitas, aturan meja, dan keputusan staf harus jelas. Pisahkan permintaan, konfirmasi, pembatalan, serta tamu benar-benar hadir.

Cara menentukan harga

Pisahkan biaya setup/integrasi, langganan dukungan/hosting, dan biaya pihak ketiga sesuai penggunaan. Hindari memberi angka final sebelum tahu alur, jumlah PIC, volume, dan SLA.

Hitung biaya minimum internal: hosting + layanan pihak ketiga + jam dukungan × biaya tenaga kerja + cadangan pemeliharaan. Bandingkan dengan kesediaan membayar dan manfaat yang diukur. Estimasi jam hemat = jumlah proses per bulan × menit yang benar-benar berkurang / 60. Ini kapasitas waktu yang tersedia, bukan otomatis penghematan uang atau kenaikan omzet.

Jika nilainya belum masuk, pertahankan website dasar. Tidak semua lead perlu dipaksa menjadi pelanggan sistem yang lebih besar.

6. Skrip percakapan

Skrip berikut untuk tim sales gunakan setelah penawaran dan outreach disetujui internal. **Belum dikirim.** Sesuaikan nama PIC; jangan mengaku sudah berbicara dengan pemilik.

Kontak awal

> "Halo tim Savannah, saya [nama] dari AdaptasiAI. Kami melihat menu dan konten Savannah, termasuk suasana tempat serta Cheezy Aburi Chicken yang baru ditampilkan. Kami sudah menyiapkan konsep website mengikuti identitas Savannah, supaya tamu lebih mudah melihat menu, menemukan lokasi, dan menanyakan reservasi. Boleh kami tunjukkan preview singkat kepada PIC yang menangani brand atau operasional?"

Tambahkan penjelasan paket gratis dari bagian 4 saat mereka bertanya atau ketika mengirim ringkasan penawaran. Jangan menyembunyikan batas hosting dan revisi.

Saat membuka demo

> "Kami mengambil warna, tipografi, dan logo dari buku menu, lalu mengikuti suasana hangat dari foto Savannah sendiri. Sebelum membahas fitur tambahan, kami ingin memastikan tampilan ini cocok dengan Savannah dan informasi apa yang paling dibutuhkan tamu."

Pertanyaan delivery dan reservasi

> "Untuk tombol di website, kami ingin mengikuti layanan yang memang tersedia. Saat ini Savannah menerima pesan antar lewat kanal apa saja? Untuk reservasi, apakah pelanggan cukup menghubungi WhatsApp ini, lalu tim mengonfirmasi secara manual?"

Transisi ke layanan berbayar

> "Dari percakapan tadi, bagian yang paling merepotkan adalah [masalah yang PIC sebutkan]. Kami bisa merancang [satu alur spesifik] dengan ukuran keberhasilan [metrik yang disepakati]. Website dasarnya tetap bisa dipakai tanpa mengambil fitur ini. Boleh kami susun scope dan biayanya untuk ditinjau?"

Tindak lanjut

- **Setelah demo, maksimal satu hari kerja:** kirim ringkasan kebutuhan, preview, batas gratis, dan daftar informasi yang perlu disahkan. Minta satu PIC serta target waktu review.
- **Jika belum ada respons setelah 3–5 hari kerja:** satu follow-up singkat dengan satu manfaat yang relevan; jangan kirim deretan promosi baru.
- **Jika tetap tidak ada respons setelah 7–10 hari berikutnya:** tutup dengan sopan dan arsipkan. Hentikan lebih awal jika diminta.

> “Halo [nama], saya menindaklanjuti preview Savannah yang kemarin. Bagian menu dan pertanyaan reservasinya sudah kami siapkan untuk ditinjau. Jika belum menjadi prioritas sekarang, tidak apa-apa; kami bisa menyimpan konsepnya sampai waktu yang lebih sesuai.”

---

7. Jawaban keberatan

Keberatan	Respons yang disarankan
“Kami sudah punya Instagram/Linktree.”	“Tetap dipakai. Website membantu tamu membaca menu dan informasi kunjungan dalam satu halaman, lalu kembali ke kanal Savannah yang sudah berjalan.”
“Kalau gratis, ada kewajiban apa?”	“Tidak wajib upgrade. Scope, masa hosting, revisi, dan biaya opsional tertulis. Layanan tambahan hanya berjalan setelah ada persetujuan.”
“Nanti harus pakai AI?”	“Tidak. Kami mulai dari kebutuhan menu dan kunjungan. Otomatisasi ditawarkan jika ada pekerjaan yang memang perlu dibantu.”
“Kami tidak melayani delivery.”	“Baik, CTA kami fokuskan ke menu, arah lokasi, dan informasi reservasi sesuai alur Savannah.”
“Kami ada GoFood.”	“Kami tautkan outlet aktif yang tim Savannah sahkan. Kami tidak mengubah alur order tanpa pembahasan.”
“Kami tidak punya waktu mengurus website.”	“Kami butuh satu PIC untuk menyetujui informasi awal. Untuk perubahan setelah tayang, kita pilih edit oleh tim, layanan pembaruan, atau dashboard sesuai frekuensinya.”
“Bisa meningkatkan omzet berapa?”	“Belum ada dasar untuk menjanjikan angka. Kita ukur kunjungan digital, permintaan yang masuk, dan hasil yang benar-benar dikonfirmasi staf.”

---

8. Alur kerja dan catatan lead

Tahap	Syarat berpindah
Riset selesai	Sumber, batas klaim, design system dan preview tersedia — status saat ini
Kontak dan demo	PIC menerima demo; catat tanggal dan hasil, bukan sekadar pesan terkirim
Discovery selesai	Alur saat ini, satu masalah prioritas, pengambil keputusan, dan data baseline diketahui
Scope gratis disepakati	Ketentuan gratis disahkan kedua pihak; PIC dan konten final jelas
Siap tayang	Menu, jam, kontak, aset, CTA, hosting/domain serta persetujuan publikasi tercatat
Website aktif	URL dan fungsi diuji; serah terima serta mekanisme dukungan disepakati
Pilot upgrade	Ada masalah bernilai, scope, biaya, metrik, dan persetujuan tertulis
Pelanggan berbayar	Implementasi diterima sesuai syarat komersial yang disepakati

Template catatan lead: nama bisnis; nama/jabatan PIC; kanal kontak bisnis; sumber pengenalan; status; kebutuhan yang dinyatakan PIC; alur sekarang; frekuensi proses; baseline; keputusan CTA; versi menu/jam yang disahkan; keberatan; batas gratis; estimasi internal; budget/timeline jika diberikan; tindakan berikutnya; penanggung jawab; tanggal tindak lanjut; tautan bukti persetujuan.

Simpan hanya data yang relevan untuk hubungan bisnis. Persetujuan menerima demo tidak sama dengan izin kampanye ke pelanggan restoran.

---

9. Pengukuran pilot 30 hari

Sesudah peluncuran yang disetujui, gunakan hari 1–7 untuk baseline; hari 8–30 untuk evaluasi bersama staf. Ini urutan usulan, bukan jaminan jadwal sebelum akses dan bahan tersedia.

Ukuran	Cara membaca
Kunjungan website dan tampilan menu	Minat terhadap informasi; bukan pelanggan baru yang terbukti
Klik Maps/WhatsApp	Intent untuk berpindah kanal; klik WhatsApp bukan percakapan terkirim
Permintaan reservasi yang benar-benar diterima	Dicatat staf atau sistem yang memang sudah terintegrasi
Reservasi terkonfirmasi	Keputusan staf, bukan form terkirim
Tamu hadir / pembatalan	Catatan operasional; tidak disimpulkan dari klik
Waktu respons dan waktu pembaruan menu	Bandingkan kondisi setara sebelum/sesudah

Jangan mengatribusikan seluruh reservasi restoran ke website. Tanyakan sumber pada saat pencatatan atau gunakan tautan yang jelas, lalu catat keterbatasannya. Bila data kecil, gunakan temuan kualitatif dan jangan memaksakan persentase kenaikan omzet.

Hasil review: lanjutkan satu fitur yang dipakai dan bernilai; perbaiki bottleneck yang terukur; atau pertahankan website gratis jika upgrade belum bermanfaat.

---

10. Checklist sebelum peluncuran dan handoff

- [ ] Pemilik/PIC menyetujui desain, copy, foto, logo, dan penggunaan aset.
- [ ] Versi menu, harga, nama menu, dan ketersediaan disahkan.
- [ ] Jam operasional dan last order disahkan, termasuk akhir pekan.
- [ ] Nomor WhatsApp/PIC benar; aturan reservasi tertulis jika ditambahkan.
- [ ] Delivery/takeaway tetap tidak ditampilkan sampai kanalnya dikonfirmasi.
- [ ] Subdomain/domain, durasi hosting, biaya opsional dan dukungan disepakati.
- [ ] Fitur gratis dan tambahan terpisah jelas; tidak ada janji dashboard/AI yang belum tersedia.
- [ ] Tautan, mobile, keyboard, kecepatan, dan aksesibilitas diperiksa.
- [ ] Analytics yang disepakati diaktifkan; preview saat ini belum mengirim data analytics.
- [ ] Penanda preview dan noindex hanya dilepas pada versi yang sudah disetujui untuk publik.
- [ ] Ada izin publikasi serta catatan serah terima. Portfolio/testimoni memerlukan persetujuan tersendiri.

Rujukan internal: riset bisnis, catatan desain dan pengujian, manifest aset. Posisi layanan: AdaptasiAI.