

DOKUMEN SOP INTERNAL CUSTOMER SERVICE

1. SOP Penanganan Komplain (General Complaint Handling SOP)

1.1 Tujuan

Memberikan pedoman standar bagi seluruh staf CS dalam menerima, memproses, dan menyelesaikan komplain pelanggan secara konsisten, cepat, dan sopan.

1.2 Langkah-Langkah

- 1. Terima komplain dengan sikap ramah.**
Gunakan kalimat standar:
“Terima kasih sudah menghubungi kami. Mohon maaf atas ketidaknyamanannya.”
- 2. Kumpulkan informasi penting:**
 - Nama pelanggan
 - Bukti transaksi
 - Foto/video produk (jika ada)
 - Kronologi singkat
- 3. Identifikasi jenis masalah:**
 - Produk salah
 - Produk rusak/tumpah
 - Kualitas tidak sesuai
 - Kendala pembayaran
 - Kendala aplikasi
 - Kendala delivery partner
- 4. Tentukan solusi berdasarkan kategori:**
 - Refund
 - Replacement (penggantian)
 - Voucher/kompensasi
 - Klarifikasi informasi
- 5. Berikan respon dalam 24 jam.**
- 6. Catat kasus di sistem internal (Log Report):**
 - kategori masalah
 - solusi
 - waktu penyelesaian

2. SOP Produk Tumpah / Rusak saat Delivery

2.1 Tujuan

Menangani kasus tumpah, rusak, atau cacat fisik pada pesanan pelanggan (terutama via delivery).

2.2 Identifikasi Masalah

CS menanyakan:

- apakah pesanan via GoFood/GrabFood/ShopeeFood
- foto kondisi produk
- waktu penerimaan produk

2.3 Ketentuan Penanganan

1. **Jika pemesanan melalui aplikasi delivery:**
 - CS wajib mengarahkan pelanggan komplain ke aplikasi mitra.
Standard reply:
“Untuk pesanan melalui aplikasi mitra, proses refund dan komplain wajib dilakukan melalui aplikasi tersebut ya kak.”
2. **Jika pemesanan langsung di store / MOP:**
 - Berikan pilihan:
 - replacement
 - refund
3. **Jika produk rusak akibat kesalahan staf (misal tutup kurang rapat):**
 - langsung replacement tanpa syarat tambahan
4. **Jika produk rusak akibat courier (driver jatuh/kemasan miring):**
 - diarahkan ke aplikasi mitra sesuai kebijakan

2.4 Catatan Khusus

- Semua kasus harus dilog.
- Replacement hanya untuk produk yang masih tersedia.

3. SOP Penanganan Pesanan Salah (Wrong Order SOP)

3.1 Tujuan

Memberikan solusi cepat jika pelanggan menerima produk yang tidak sesuai.

3.2 Identifikasi Data

- Foto pesanan yang diterima
- Foto struk
- Detail menu yang seharusnya

3.3 Kebijakan Penanganan

1. Jika salah karena kesalahan barista:
 - replacement segera
 - atau refund penuh
2. Jika pelanggan melakukan kesalahan input pemesanan:
 - CS tetap menawarkan solusi ramah
 - replacement boleh diberikan sebagai goodwill → maksimal 1x per pelanggan
3. Jika pemesanan melalui aplikasi delivery:
 - pelanggan diarahkan lapor via aplikasi mitra

3.4 Format Respon Standar

“Mohon maaf atas ketidaknyamanannya, Kak. Dari bukti yang diberikan, pesanan yang diterima tidak sesuai. Kami akan bantu proses penggantian/refund ya.”

4. SOP Penanganan Pembayaran Gagal / Double Payment

4.1 Identifikasi Data

- metode pembayaran
- waktu transaksi
- bukti screenshot
- saldo terpotong

4.2 Solusi

1. E-wallet → refund otomatis 1–3 hari
2. Kartu kredit/debit → 3–14 hari kerja
3. Tunai → dikembalikan langsung di gerai

4.3 Standard Reply

“Saldo kakak terpotong tapi pesanan gagal? Tenang, kak. Dana akan otomatis kembali sesuai metode pembayaran ya.”

5. SOP Handling Customer Angry / Upset (CS Behavior SOP)

5.1 Larangan

- membalas dengan nada defensif

- menyalahkan pelanggan
- menggunakan kata-kata tidak profesional

5.2 Langkah Penanganan

1. **Acknowledge**
“Saya mengerti perasaan kakak. Mohon maaf ya atas ketidaknyamanannya.”
2. **Clarify**
Ambil detail masalah.
3. **Solve**
Berikan solusi tercepat.
4. **Close politely**
“Terima kasih sudah memberi tahu kami, Kak. Kami pastikan kejadian seperti ini tidak terulang.”

6. SOP Informasi Alergi (Allergen Information SOP)

6.1 Data yang Wajib Disampaikan

- beberapa menu mengandung dairy, gluten, nuts, soy
- cross-contamination bisa terjadi

6.2 Kalimat Standar

“Untuk keamanan kakak, kami sarankan menghindari menu dengan potensi alergen dan menginformasikan preferensi sebelum memesan ya.”

7. SOP Ketidaksesuaian Stok (Out of Stock SOP)

7.1 Prosedur

- CS memberi tahu dengan sopan
- tawarkan menu alternatif
- berikan rekomendasi serupa (flavor atau kategori)

7.2 Kalimat Standar

“Untuk sekarang menu tersebut sedang tidak tersedia, Kak. Boleh aku rekomendasikan menu yang mirip?”