

# **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?”