

Standard Operating Procedure (SOP) Layanan Pembayaran di Kasir

Tujuan: SOP ini bertujuan menjadi dokumen acuan dalam melayani pelanggan yang hendak melakukan transaksi pembayaran secara langsung di Toko GoBIG. Diharapkan pelanggan bisa mendapatkan pengalaman berbelanja yang memuaskan bahkan hingga proses transaksi dilakukan. Melalui SOP ini juga diharapkan bisa meningkatkan jumlah pembelian barang di Toko GoBIG.

Peran: Kasir.

Cakupan: Dokumen ini hanya mencakup proses melayani transaksi secara langsung di Toko GoBIG bersama pelanggan *offline*.

Prosedur:

1. Sambut pelanggan dengan memberikan senyum dan memberikan sapaan seperti ucapan selamat datang, selamat pagi, dan selamat malam.
2. Tanyakan kepada pelanggan apakah ada produk lain yang hendak dibeli?
3. Berikan penawaran/rekomendasi produk lain, misalnya yang bersifat melengkapi pembelian produk saat ini (menawarkan kaos kaki apabila pelanggan membeli sepatu).
4. Berikan penawaran juga terhadap produk-produk *merchandise* yang berada di area kasir.
5. Mulai melakukan transaksi, lakukan *scan barcode* produk.
6. Lakukan pengecekan kesesuaian barang dengan data yang ada pada sistem MOKA POS.
7. Lakukan konfirmasi pembelian barang kepada pelanggan dengan menyebutkan ulang produk apa saja yang dibeli beserta total pembeliannya.
8. Berikan penawaran promo pembayaran sebelum pelanggan melakukan pembayaran.
9. Tanyakan metode pembayaran yang hendak digunakan, apakah menggunakan tunai, kartu debit, kartu kredit, transfer, atau Qris.
10. Apabila pembayaran dilakukan menggunakan metode *cash*, sampaikan besaran nilai uang yang diterima dari pelanggan dan jumlah kembalian yang hendak diberikan.
11. Lakukan cetak struk pembelian, kemudian berikan kepada pelanggan bersama dengan total kembalian yang diterima.
12. Apabila pelanggan hendak menunda proses pembayaran, karyawan kasir dapat menggunakan fitur simpan *bill* pada MOKA POS. Tanyakan informasi nama dan nomor telepon aktif pengguna, kemudian cetak *bill*. Pada saat pelanggan hendak melakukan transaksi pada *bill* yang telah dibuat, pelanggan diwajibkan membawa atau menunjukkan *bill* yang telah dicetak tersebut.
13. Apabila proses transaksi sudah selesai, berikan salam kembali kepada pelanggan, disertai ucapan terima kasih, seperti "terima kasih telah berbelanja di GoBIG".