

Modul Pelatihan Karyawan Toko GoBIG

1. Pramuniaga

- **Level Beginner**
 - **SOP Menyambut Pelanggan:** Memahami cara menyambut dan menyapa pelanggan dengan sopan.
 - **Pengetahuan Produk Dasar:** Mengenali merek-merek raket yang tersedia, seperti Lining, Yonex, Hundred, dll., serta memahami keaslian produk.
 - **SOP Lokasi Produk:** Mengetahui di mana lokasi produk display untuk mengarahkan pelanggan dengan cepat.
 - **Pengecekan Stok:** Menggunakan sistem MOKA POS untuk mengecek ketersediaan produk di gudang.
- **Level Intermediate**
 - **Teknik Rekomendasi Produk:** Keterampilan memberikan rekomendasi produk yang sesuai dengan kebutuhan pelanggan.
 - **Teknik Penawaran Produk:** Keterampilan menawarkan produk terbaru, promo, atau produk terlaris.
 - **Pengetahuan Produk Menengah:** Memahami keunggulan dan kekurangan utama dari setiap tipe raket (Head Heavy, Head Light, Balance).
 - **SOP Layanan Refund:** Memahami prosedur dasar refund berdasarkan SOP yang berlaku.
- **Level Advanced**
 - **Penanganan Komplain Lanjutan:** Teknik menanggapi komplain pelanggan dengan empati, memberikan solusi, dan menindaklanjuti hingga tuntas.
 - **Pengetahuan Produk Mendalam:** Menguasai spesifikasi detail setiap raket, promo, diskon, dan kebijakan garansi.
 - **Penjualan Solutif:** Keterampilan menawarkan produk alternatif yang serupa jika produk yang diinginkan tidak tersedia.

2. Admin Media Sosial

- **Level Beginner**
 - **SOP Chat Penjual:** Memahami cara merespons chat pelanggan secara profesional, menghindari kata-kata kasar dan SARA.
 - **Pengelolaan Produk Dasar:** Mengetahui cara menggunakan platform penjualan online untuk mengunggah informasi produk dan mengelola stok.
 - **Pengetahuan Produk Dasar:** Mengenali merek, tipe raket, dan fitur-fitur dasar produk.
- **Level Intermediate**
 - **Teknik Penawaran Online:** Keterampilan menawarkan produk dan promo secara efektif melalui chat.
 - **SOP Retur Online:** Memahami prosedur retur sesuai dengan ketentuan aplikasi penjualan.
 - **Penanganan Chat Kompleks:** Memahami cara menanggapi pertanyaan yang memerlukan pemahaman konteks mendalam, seperti pertanyaan tentang pembayaran atau pengiriman.

- **Level Advanced**
 - **Kebijakan Pelanggaran Chat:** Memahami secara mendalam apa itu pelanggaran chat, penalti, dan cara menghindari pelanggaran.
 - **Manajemen Komplain Online:** Menanggapi komplain pelanggan dengan baik, memberikan solusi, dan menindaklanjuti hingga selesai.
 - **Strategi Penjualan Online:** Merancang strategi penawaran promo dan diskon untuk meningkatkan penjualan.

3. Karyawan Pemasang Senar

- **Level Beginner**
 - **SOP Pemasangan Senar:** Memahami prosedur standar untuk layanan pemasangan senar.
 - **Penggunaan Mesin Senar:** Menguasai cara dasar menggunakan mesin pemasang senar.
 - **Pengetahuan Produk Dasar:** Memahami maksimal tarikan senar untuk berbagai tipe raket.
- **Level Intermediate**
 - **Penanganan Masalah Umum:** Mengidentifikasi dan menyelesaikan masalah-masalah umum yang terjadi saat pemasangan senar.
 - **Analisis Risiko:** Memahami risiko kegagalan pemasangan senar dan cara memitigasinya.
 - **Komunikasi dengan Pelanggan:** Menjelaskan kepada pelanggan mengenai proses pemasangan senar dan risiko yang mungkin terjadi.
- **Level Advanced**
 - **Teknik Pemasangan Senar Mahir:** Menguasai berbagai teknik pemasangan senar untuk performa raket yang optimal.
 - **Rekomendasi Senar:** Memberikan rekomendasi jenis senar dan tarikan yang tepat sesuai gaya bermain pelanggan.

4. Host Live

- **Level Beginner**
 - **SOP Live Sosial Media:** Memahami prosedur dasar untuk memulai dan menjalankan sesi live.
 - **Pengetahuan Produk Dasar:** Mampu menjelaskan merek, tipe, dan keunggulan dasar produk raket secara lisan.
 - **Penggunaan Fitur Live:** Menguasai cara menggunakan fitur-fitur dasar platform live (filter, komentar, dll.).
- **Level Intermediate**
 - **Teknik Penawaran Live:** Keterampilan untuk menawarkan promo dan diskon secara menarik saat live.
 - **Teknik Interaksi Lanjutan:** Mengelola interaksi dengan penonton, menjawab pertanyaan, dan mengarahkan ke pembelian.
 - **SOP Promo Live:** Memahami kebijakan promo yang berlaku untuk setiap brand saat sesi live.
- **Level Advanced**

- **Analisis Performa Live:** Menganalisis data performa sesi live untuk menentukan strategi di masa depan.
- **Manajemen Audiens:** Mengelola audiens, termasuk menangani komentar negatif dan mempromosikan loyalitas.

5. Kasir

- **Level Beginner**
 - **SOP Layanan Pembayaran:** Menguasai prosedur pembayaran standar, termasuk proses mengantarkan pelanggan ke kasir.
 - **Penggunaan Sistem POS:** Menggunakan sistem POS (Point of Sale) untuk memproses transaksi.
 - **SOP Penggunaan Media Pembayaran:** Memahami cara menggunakan berbagai media pembayaran (tunai, kartu debit/kredit, e-wallet).
- **Level Intermediate**
 - **Manajemen Promo Pembayaran:** Memahami promo pembayaran yang berlaku dan menerapkannya dengan benar.
 - **SOP Layanan Retur:** Memahami prosedur dasar untuk menangani retur dan mengembalikannya ke sistem.
- **Level Advanced**
 - **Penanganan Masalah Pembayaran:** Mengatasi masalah-masalah umum saat pembayaran, seperti kartu ditolak atau transaksi gagal.
 - **Edukasi Pelanggan:** Mampu menjelaskan dengan jelas tentang promo pembayaran yang berlaku untuk pelanggan.