

Standard Operating Procedure (SOP) Rekomendasi Produk

Tujuan: SOP ini bertujuan menjadi dokumen referensi dalam memberikan rekomendasi produk atau layanan kepada pelanggan. Rekomendasi sendiri didefinisikan sebagai upaya dalam membantu pelanggan mengambil keputusan pembelian barang atau layanan yang dimiliki toko.

Peran: Karyawan sales, *host live* media sosial, admin media sosial, dan pemasang pasang senar.

Cakupan: Dokumen ini mencakup proses pemberian rekomendasi produk atau layanan kepada pelanggan.

Prosedur:

1. Pastikan anda telah memiliki penguasaan terhadap pengetahuan produk (*product knowledge*) sebelum memberikan rekomendasi, agar tidak terjadi kesalahan pada rekomendasi yang diberikan.
2. Rekomendasi bisa diawali dengan mengetahui masalah atau keinginan yang dimiliki oleh pelanggan. Berikut ini ada beberapa kategori pertanyaan yang dapat diberikan untuk membantu menemukan rekomendasi yang sesuai:
 - a. Tanyakan tujuan pembelian, hendak mencari produk apa?
 - b. Produk ini nantinya akan digunakan oleh siapa?
 - c. Apabila produk yang dicari adalah sepatu, bisa dimulai dengan menanyakan warna dan ukuran yang dikehendaki. Apabila informasi mengenai ukuran tidak diketahui karena pembelian dilakukan sebagai hadiah, bisa tanyakan informasi relevan seperti umur dan jenis kelamin pengguna agar dapat dicairkan informasi ukuran yang sesuai.
 - d. Bisa juga bertanya mengenai *range* harga yang dikehendaki.
 - e. Apabila pelanggan hendak melakukan layanan pasang senar, bisa tanyakan informasi produknya apabila beberapa informasi tidak bisa didapatkan secara langsung dari proses pemeriksaan produk, misalnya nama *brand* produk.
3. Apabila beberapa informasi sudah didapatkan dari pelanggan, berikan beberapa rekomendasi produk atau layanan yang sesuai, anda bisa memanfaatkan *alma ai* untuk pemberian rekomendasi tersebut.
4. Anda juga bisa menyampaikan kelebihan atau keunggulan dari masing-masing produk agar pelanggan bisa lebih yakin dengan pilihannya.
5. Apabila produk yang ditawarkan memiliki promo, sampaikan juga kepada pelanggan, agar bisa menjadi salah satu pertimbangan pelanggan.