

Standard Operating Procedure (SOP) Menjawab Pesan Online di Media Sosial

Tujuan: SOP ini bertujuan menjadi dokumen acuan dalam melayani pelanggan yang berinteraksi melalui fitur *chat* di media sosial. Dengan mengetahui SOP ini diharapkan dapat terjalin interaksi yang berkesan dan menghindari pelanggaran peraturan dari masing-masing *platform* media sosial yang digunakan.

Peran: Admin media sosial.

Cakupan: Dokumen ini hanya mencakup proses layanan pelanggan *online* melalui fitur chat media sosial yang digunakan.

Prosedur:

1. Awali pesan dengan memberikan salam kepada pelanggan.
2. Jawab pertanyaan pelanggan dengan sopan dan perhatikan tata bahasa yang digunakan, hindari kesalahan dalam penulisan agar tidak memiliki kesan yang kurang baik.
3. Anda bisa memanfaatkan fitur *emoticon* apabila ingin terkesan santai dan lebih dekat dengan pelanggan. Pastikan *emoticon* yang dipilih tidak memiliki kesan berlebihan dan terlalu banyak. Anda bisa menggunakan *emoticon* senyum bintang, salam, atau hati (*love*).
4. Perhatikan dengan baik pertanyaan yang disampaikan oleh pelanggan, kemudian berikan jawaban sesuai dengan pertanyaan nya. Anda dapat merujuk pada SOP Rekomendasi Produk agar dapat membantu pelanggan menentukan produk yang diperlukan.
5. Patuhi kebijakan dari masing-masing aplikasi. Misalnya hindari menggunakan kata-kata kasar yang menyinggung SARA (Suku Ras dan Agama), jangan menyebutkan merek/*brand* yang tidak terdaftar pada aplikasi (biasanya adalah *brand-brand* besar) cukup gunakan tanda * (bintang) untuk menutupi sebagian huruf pada nama *brand*, dan hindari memberikan informasi alamat serta nomor HP karena termasuk dalam pelanggaran kebijakan.
6. Akhiri pesan dengan ucapan terima kasih dan salam yang hangat kepada pelanggan.