

Standard Operating Procedure (SOP) Melayani Pelanggan di Toko GoBIG

Tujuan: SOP ini bertujuan menjadi dokumen acuan bagi karyawan yang memiliki peran sebagai pramuniaga dalam melayani pelanggan yang hendak membeli produk atau mendapatkan layanan yang disediakan oleh toko GoBIG secara langsung di toko. Melalui prosedur ini diharapkan pelanggan mendapatkan pengalaman berbelanja yang baik sehingga dapat meningkatkan kepuasan pelanggan yang berkunjung langsung ke toko GoBIG.

Peran: Pramuniaga.

Cakupan: Dokumen ini hanya mencakup proses melayani pelanggan yang datang secara langsung ke toko GoBIG secara *offline*.

Prosedur:

1. Sambut pelanggan pada saat pelanggan datang ke toko.
2. Buka-kan pintu untuk pelanggan.
3. Lakukan dengan sopan, sapa dengan baik setiap pelanggan yang datang
4. Tanyakan kepada konsumen hendak mencari produk apa atau memiliki permasalahan apa?
5. Tanyakan kebutuhan lebih detail (ukuran, warna, brand, kegunaan, tipe kaki).
6. Arahkan konsumen menuju lokasi produk display berada, jika konsumen hendak membeli suatu barang
7. Jika konsumen hendak melakukan refund, lakukan skema refund berdasarkan SOP refund
8. Jika konsumen hendak melakukan layanan pasang senar, perhatikan skema pasang senar berdasarkan SOP pasang senar yang berlaku
9. Apabila konsumen hendak melihat-lihat produk display terlebih dahulu biarkan mereka, lihat dari jauh tanpa mengganggu
10. Apabila mereka terlihat kebingungan, kamu bisa bantu mereka dengan memberikan rekomendasi atau menanyakan tentang permasalahan yang mereka hadapi
11. Tawarkan mengenai produk terbaru yang kita miliki, promo, atau produk yang paling banyak dibeli oleh konsumen yang lain
12. Apabila pelanggan hendak membeli suatu produk, pastikan terlebih dahulu bahwa barang tersebut masih memiliki *stok* di gudang, dengan cara melakukan pengecekan *stok* pada MOKA POS.
13. Apabila produk tersedia pada MOKA POS, minta bantuan kepada karyawan gudang untuk mengambil barang tersebut, persilahkan pelanggan untuk mencoba dan memeriksa produknya terlebih dahulu sebelum membeli agar pelanggan puas dan yakin
14. Apabila produk yang diinginkan tidak tersedia, tawarkan produk lain yang serupa, modelnya, warnanya, atau ukurannya.
15. Pada saat pelanggan selesai melakukan pencarian produk, antar pelanggan menuju kasir, dengan membawa barang yang mereka hendak beli.
16. Pada saat pelanggan selesai melakukan pembayaran, berikan sapaan dan senyuman, serta ucapan terima kasih dan ucapan "jangan lupa datang lagi ya", kemudian buka kan pintu untuk pelanggan keluar.