

### **Standard Operating Procedure (SOP) Live Social Media**

**Tujuan:** SOP ini bertujuan menjadi dokumen acuan bagi karyawan yang memiliki peran sebagai *Host Live* dalam melakukan *live social media*. Melalui prosedur ini diharapkan dapat terlaksana kegiatan *live social media* yang berjalan dengan baik.

**Peran:** *Host live*.

**Cakupan:** Dokumen ini hanya mencakup proses melayani pelanggan melalui sesi *live social media*.

**Prosedur:**

1. Menyiapkan produk-produk yang hendak menjadi *sample* (percontohan) pada saat dilaksanakan *live*.
2. Melakukan *set-up* (persiapan) peralatan-peralatan dan kebutuhan untuk melakukan *live*. Terdiri dari:
  - a. Menyiapkan tripod untuk menyimpan HP.
  - b. Menyiapkan dan melakukan *setting lighting* (pencahayaan).
  - c. Memastikan ketersediaan kuota internet.
  - d. Memastikan ketersediaan baterai HP.
3. Setelah selesai melakukan persiapan dan *live* siap dilakukan, awali *live* dengan melakukan pengenalan kepada pelanggan *online*. Pengenalan meliputi hal-hal berikut:
  - a. Memperkenalkan nama.
  - b. Menyapa pelanggan *online*.
  - c. Memperkenalkan produk yang hendak dibahas pada sesi *live*.
4. Menawarkan promo kepada para pelanggan *online* baik promo pembelian maupun promo yang terdapat pada produk yang dijual.
5. Menampilkan *voucher* yang terdapat pada *platform* media sosial tempat menjual produk, misalnya *voucher* shopee.
6. Membahas produk yang diminta oleh para pelanggan, dahulukan produk yang banyak diminta oleh pelanggan, kemudian produk-produk berikutnya.
7. Apabila tidak ada pelanggan yang hadir pada sesi *live*, usahakan untuk terus berinteraksi agar dapat mengundang ketertarikan pelanggan mengikuti sesi *live*.
8. Jawab setiap pertanyaan yang diajukan oleh pelanggan, apabila tidak dapat dijawab secara langsung melalui *live* arahkan pelanggan untuk berinteraksi melalui layanan admin media sosial.