|  |  |
| --- | --- |
| Vista Undangan | No Dokumen : 01/No.21 – Dok.02/VST/2022 |
| Mulai Berlaku : - |
| STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR  SOP – **PELAYANAN CUSTOMER** | Revisi : 1.0 |
| Tanggal Revisi : - |
| Halaman : 1 Dari X |

**Latar Belakang dan Tujuan**

Memberikan pedoman kebijakan, alur dan prosedur guna meingkatkan kualitas pelayanan terhadap customer.

**Ruang Lingkup**

Prosedur ini digunakan pada saat staff hendak melakukan pelayanan terhadap offline customer

**Satuan Kerja Terlibat**

1. Seluruh Staf Front Office

**Prosedur Pelaksanaan :**

1. **Pelayanan Secara Langsung :**
   1. Berikan senyuman dan sikap yang ramah terhadap konsumen
   2. Ucapkan salam (Selamat pagi / siang / sore)
   3. Sebut nama konsumen ketika tahu namanya
   4. Bantu konsumen untuk memilih / menentukan pesanannya
   5. Membantu membawakan barang pesanan bila diperlukan
   6. Tawarkan promo yang tersedia
      * **Area Kasir :** 
        1. Jika memungkinkan, ulangi pesanan konsumen
        2. Konfirmasi kembali total uang pembayaran konsumen
        3. Sebutkan jumlah uang kembalian konsumen
        4. Ucapkan “ **Terima Kasih** ”
2. **Pelayanan Secara Tidak Langsung :**
   1. Sarana dan prasarana penunjang konsumen tersedia dan berfungsi dengan baik serta selalu diperhatikan kerapihan dan kebersihannya, Meliputi :
      * Kursi ruang tunggu
      * Meja ruang tunggu
      * Kipas ruang tunggu
   2. Terciptanya suasana aman dan nyaman bagi konsumen
   3. Terpenuhinya hak hak konsumen secara tidak langsung, Meliputi :
      * Mendapatkan informasi dengan lengkap dan benar
      * Melayani konsumen dengan baik dan benar
      * Mendengarkan pendapat dan atau keluhan konsumen mengenai toko

**Flowchart – Pengecekan Kode Barang dengan Barang**

Prosedur Pelaksanaan Cukup Jelas.