



STANDAR LAYANAN PRIMA SALOKA THEME PARK





PENGANTAR

Standar Layanan Prima Saloka menjadi pegangan bagi tim Saloka dalam bersikap & bertindak terhadap customer agar tercipta pengalaman yang berkesan bagi customer. Secara umum standar layanan berfokus pada :

- Ramah (hospitable)
- Aman (safe & secure)
- Akurat (accurate)
- Inovatif (creative)

Keempat focus layanan tersebut menjadi sasaran utama dalam berbagai bentuk layanan kepada customer. Secara spesifik, apa yang dilakukan, bagaimana bahasa tubuh dan kata-kata saat berinteraksi dengan customer telah tersusun dalam standar layanan.

Kunci keberhasilan dalam menerapkan standar layanan ini ada pada dorongan dan keterlibatan seluruh karyawan dari berbagai level yang meliputi sosialisasi standar layanan, penerapan standar layanan, pengembangan sistem dan proses pendukung serta monitoring atau evaluasi kinerja layanan secara berkala.





TUJUAN

- Customer bahagia & puas, sehingga muncul aspek loyalitas (customer satisfaction & loyalty)

FOKUS

- Sikap kita Ramah, sopan sehingga customer nyaman
- Pastikan customer Aman
- Infokan segala sesuatu dengan Akurat
- Ciptakan produk atau lakukan hal-hal Kreatif/Unik





Apa yang perlu diperhatikan?

Penampilan

- Segar & bersih
- Rambut pria rapih, tidak menutupi mata/telinga/kerah
- Rambut wanita tidak menutupi mata & ID (bila berhijab maka tidak menutupi wajah & ID)
- Aksesori pria tidak melebihi 5 titik : ID, jam, kacamata, ikat pinggang atau cincin kecil
- Aksesori wanita tidak melebihi 5 titik : ID, jam, kacamata, cincin atau anting kecil

Perilaku

- Ekspresi, Bahasa tubuh & suara antusias & gembira
- Jalankan standar layanan dengan luwes
- Jika dibutuhkan, lakukan hal ekstra positif sesuai situasi customer
- Bisa berbahasa asing adalah nilai tambah

Lingkungan

- Cek kondisi alat/perangkat/fasilitas/lingkungan, apakah berfungsi dan kondisinya bersih terawat?
- Koordinasi dengan atasan atau rekan kerja lain jika perlu perbaikan alat/perangkat/fasilitas/lingkungan



DAFTAR ISI

1. Membantu customer parkir
2. Memberi Informasi/Arahan
3. Melayani tiket
4. Melayani customer rombongan
5. Melayani customer saat event
6. Melayani customer masuk area
7. Melayani penitipan barang
8. Melayani penyewaan barang
9. Melayani customer di wahana
10. Melayani saat ada show/parade
11. Membantu customer berfoto
12. Melayani customer di toko/resto
13. Melayani keluhan customer
14. Melayani customer yang kehilangan barang
15. Melayani customer yang terpisah dengan keluarga/rombongan
16. Melayani customer jika ada masalah kesehatan
17. Melayani customer saat terjadi force majeure
18. Melayani customer keluar area



1. Membantu Customer Parkir (a)

a. Sigap mendekat ke kendaraan customer yang perlu diarahkan

b. Kontak mata, senyum & salam 2 tangan mengatup di depan dada

c. Arahkan dengan jelas melalui suara & gerakan tangan terbuka

d. Setelah kendaraan terparkir, ambil posisi agak menjauh namun masih terlihat customer

e. Komunikasikan jika ada hal-hal yang bermanfaat bagi customer

“Maaf lampunya masih menyala pak...”

“Konter tiketnya di sebelah kanan pak...”



1. Membantu Customer Parkir (b)

f. Beri informasi lain terkait fasilitas, jika beri arahan dengan tangan terbuka

“Jika naik mobil shuttle bisa ke arah.....”

g. Tidak boleh meminta/menerima tips atau terkesan menunggu tips

h. Observasi keliling untuk memastikan keamanan

i. Koordinasi dengan tim informasi jika ada kendaraan customer yang bermasalah atau menghalangi yang lain

j. Jika berpapasan dgn customer, berhenti sejenak, senyum, kontak mata, sesaat mengangguk, 2 tangan mengatup di dada sambil mengucapkan salam

“Sugeng enjing, siang, sonten..”



2. Memberi informasi atau arahan (a)

a. Saat bertugas, tidak sibuk dengan hal-hal di luar tugas, contoh : ngobrol dgn rekan

b. Mengamati customer, menawarkan bantuan secara proaktif jika diperlukan

c. Jika berpapasan dgn customer, berhenti sejenak, senyum, kontak mata, sesaat mengangguk, 2 tangan mengatup di dada sambil mengucapkan salam

“Sugeng enjing / siang, bisa dibantu...”

d. Saat customer bicara, beri respon kecil verbal & non verbal

“Oh begitu.... Iya...baik pak...”



2. Memberi informasi atau arahan (b)

e. Beri penjelasan dengan antusias, kalimat singkat tapi jelas dan santun

“Bapak bisa menuju ke arah...lalu ke....”

f. Jika perlu, arahkan dengan tangan terbuka, sambil menghadap arah yang dituju. (Jika menunjuk peta, gunakan jari telunjuk kanan)

“Untuk lebih jelasnya, Bapak bisa bertanya ke pusat informasi. Mari saya antar....”

g. Jika memungkinkan, bisa antar customer ke titik dimana customer mudah mencapai lokasi tujuan

h. Jika perlu, infokan pelayanan mobil shuttle dengan rute dan titik singgahnya

“Tersedia mobil shuttle (free) di, yang akan mengantarkan ke area parkir...”

i. Saat akan melepas customer, beri senyum dengan 2 tangan mengatup di depan dada, ucapkan terima kasih

“Terima kasih kembali, Sugeng enjing / siang...”



3. Melayani tiket customer (a)

a. Saat terlihat customer, tidak sibuk dengan hal-hal di luar tugas, contoh : ngobrol dgn rekan

b. Saat customer mendekat, senyum, kontak mata sambil mengucapkan Sugeng rawuh

c. Sampaikan syarat khusus jika ada, contoh : untuk anak-anak di bawah....cm gratis

d. Konfirmasi jumlah customer, infokan harga tiket total, sebutkan jumlah uang yang diterima (jika tunai)

"Sugeng rawuh di Saloka, maaf untuk berapa orang?"

"Boleh minta tolong anak Bapak berdiri di pengukur tinggi? Tinggi badan di bawahcm masih gratis Pak"

"3 orang ya? Total Rp.....Uangnya Rp....ya Pak"



3. Melayani tiket customer (b)

e. Terima uang/kartu dan serahkan uang kembalian/kartu dengan 2 tangan, konfirmasi jumlah uang kembalinya. Jika kartu bermasalah, minta alternatif kartu lain dan jelaskan masalah hanya jika ditanya

"Silahkan kembaliannya Rp.....atau Silahkan kartunya, terima kasih"

"Maaf ada kartu lain? Kartu yang ini statusnya decline..."

f. Jika beli online, arahkan customer langsung ke mesin cetak online

"Silahkan kode bukti transaksinya nanti discan di di mesin cetak di...."

g. Hamparkan tiket, tunjuk dengan tangan terbuka, sebut jumlahnya dan berikan tiket dengan 2 tangan

"Tiketnya 4 ya Pak..."

h. Saat akan melepas customer, senyum, kontak mata, ucapkan terima kasih

4. Melayani customer Rombongan

Tim Sales

- Teknikal meeting dengan tim operasional untuk menghasilkan function list
- Menyiapkan kode khusus bagi customer untuk verifikasi PIC & rombongan masuk area wahana
- Memantau & mengingatkan customer terkait deadline pembayaran
- Menyambut PIC & rombongan, memastikan layanan lancar, hitung jika ada peserta lebih dan infokan PIC untuk tambahan pembayaran
- Koordinasi dengan Tim Keuangan terkait invoice & pelunasan pembayaran

Tim Tiketing

- Sambut rombongan dengan menyebut nama rombongan
- Memverifikasi nama PIC & rombongan (dgn kode)
- Menghitung jumlah peserta rombongan, info ke Sales jika peserta lebih
- Memberikan tiket sesuai jumlah rombongan
- Membantu proses pengadaan tiket jika ada peserta lebih atau datang menyusul

Tim Operasional

- Mempersiapkan area & tim sesuai function list
- Sambut rombongan dengan menyebut nama rombongan
- Koordinasi dengan Sales bila ada peserta datang terpisah
- Melayani rombongan sesuai dengan function list
- Memberi informasi atau signage yang jelas bagi rombongan



5. Melayani customer saat Event

Tim Marketing

- Mengundang & mengadakan teknikal meeting dengan departemen terkait untuk menghasilkan function list
- Menyiapkan kode khusus bagi panitia & tamu undangan untuk verifikasi masuk area
- Memantau & mengingatkan panitia terkait deadline pembayaran
- Berkoordinasi dengan panitia sebelum & selama event, memastikan event berjalan lancar, beritahu PIC bila ada hal-hal yang perlu dibenahi atau berdampak pada biaya
- Koordinasi dengan Tim Keuangan terkait invoice & pelunasan pembayaran

Tim Tiketing

- Membentuk tim sesuai tugas di function list, termasuk koordinasi dengan vendor jika perlu
- Menyiapkan system ticketing untuk customer event
- Info ke marketing atau panitia jika ada hal-hal yang perlu dibenahi atau berdampak pada biaya
- Memonitor proses penjualan tiket customer

Tim Operasional

- Mempersiapkan area & tim sesuai function list, termasuk koordinasi dengan vendor
- Info ke panitia atau marketing jika ada hal-hal yang perlu dibenahi atau berdampak pada biaya
- Memberi arahan parkir & lokasi event, termasuk fasilitas pendukung, sesuai hasil koordinasi dengan panitia



6. Melayani penitipan barang (a)

a. Satpam/petugas berdiri, senyum, kontak mata, sesaat mengangguk, 2 tangan mengatup di depan dada, minta ijin periksa tas, dan periksa menggunakan stick

“Maaf, mohon ijin untuk memeriksa tas?.....terima kasih...”

b. Saat customer mendekat, berdiri, senyum kontak mata, sesaat mengangguk, 2 tangan mengatup di depan dada sambil mengucapkan salam

“Sugeng enjing, siang, sonten..”

c. Menerima barang titipan dengan 2 tangan, layani dengan hati-hati

d. Letakkan barang dengan aman, dan berikan nomor atau tanda titipan

“Mari saya bantu...”



6. Melayani penitipan barang (b)

e. Berikan nomor penitipan dengan 2 tangan

“Silahkan ini nomornya” atau
“Siaahkan ini kunci lokernya,
mohon dijaga dengan baik...”

f. Jika ada senjata api, infokan ke security, minta kepada customer mengunci senjatanya dan dampingi saat customer meletakkan di safety box

“Maaf pak, senjatanya
mohon dikunci dan disimpan
di loker, mari saya antar ke
safety box...”

g. Saat akan melepas customer, senyum, 2 tangan mengatup di depan dada sambil mengucapkan terima kasih

“Terima kasih, Sugeng
enjing, siang, sonten..”



7. Melayani customer masuk area

a. Berdiri senyum, kontak mata, sesaat mengangguk, 2 tangan mengatup di depan dada, menyampaikan salam Sugeng rawuh

“Sugeng rawuh di Saloka.....”

b. Persilahkan customer tap/scan tiket ke mesin (jika ada), arahkan dengan tangan terbuka

“Silahkan tiketnya di tap/scan....
atau “Silahkan kode transaksinya
discan...”

c. Selalu siap membantu customer jika cap/scan tiket bermasalah, dan senyum saat membantu

“Mari saya bantu...”



8. Melayani penyewaan barang (a)

a. Saat terlihat customer, tidak sibuk dengan hal-hal di luar tugas

b. Saat customer mendekat, berdiri, senyum kontak mata, sesaat mengangguk, 2 tangan mengatup di depan dada sambil mengucapkan salam

"Sugeng enjing, siang, sonten.."

c. Beri informasi harga sewa dengan antusias, singkat, jelas & santun

"Sewanya Rp.... ..untukjam"

d. Terima uang & serahkan kembalian dengan 2 tangan, konfirmasi jumlah yang diterima & uang kembaliannya

"Uangnya Rp.....silahkan kembaliannya Rp.....terima kasih"



8. Melayani penyewaan barang (b)

e. Periksa kondisi & fungsi barang sewaan sebelum diterima customer, berikan kepada customer dengan 2 tangan

"Saya periksa dulu sebentar..."

f. Jelaskan cara pakai dan ingatkan safety secara singkat, jelas & santun, minta customer mencoba jika perlu

"Cara pakainya.....bisa dicoba dulu? Apakah sudah jelas?"

g. Saat akan melepas customer, senyum, 2 tangan mengatup di depan dada

"Silahkan, Sugeng enjing, siang, sonten.."



9. Melayani customer di wahana (a)

a. Ada display digital/tertulis di area wahana untuk informasi safety & antrian

b. Ada info jika wahana dalam perawatan atau perbaikan, dan berapa lama

c. Pramuwahanaambut dengan senyum, kontak mata, sesaat mengangguk, 2 tangan mengatup di depan dada

"Sugeng enjing, siang, sonten.. Sugeng rawuh di (nama wahana)..."

d. Pramuwahana info syarat-syarat safety wahana dan arahkan dengan tangan terbuka ke tempat penitipan barang (jika perlu)

"Untuk menaiki wahana ini, mohon diperhatikan tinggi badan minimal...cm, tidak menderita gangguan kesehatan berupa..."

e. Pramuwahana koordinasi dengan operator untuk mempersilahkan customer masuk/keluar wahana

"Untuk keamanan, mohon tas dan barang bawaan ditiptkan ke..."



9. Melayani customer di wahana (b)

f. Pramuwahana mengatur customer naik, amati customer agar aman saat naik, pastikan pengaman terpasang

"Silahkan....."

g. Pramuwahana koordinasi dengan operator sebelum wahana berjalan

h. Operator mengingatkan safety dan lakukan komunikasi yang menghibur

"Selamat siang, selamat datang di wahana.....mohon pastikan pengaman telah terkunci dengan benar...selamat menikmati..."

i. Pramuwahana & operator mengamati safety customer, baik yang di atas wahana maupun di sekitar wahana

j. Pramuwahana koordinasi dengan operator saat customer turun dari wahana, pastikan safety, senyum, kontak mata, sesaat mengangguk, 2 tangan mengatup di depan dada

"Terima kasih telah menaiki wahana...mohon hati-hati dengan langkah Anda, pastikan tidak ada barang yang tertinggal..."



10. Melayani saat ada show/parade

a. Memastikan tim berakting menarik dan perlengkapan dalam kondisi baik

b. Memastikan tim dan perlengkapan siap sekitar 1 jam menjelang jadwal/akting

c. Memastikan customer bisa tahu jadwal & lokasi show/parade

d. Melakukan show/parade tepat waktu, penuh antusiasme dan lakukan kontak 2 arah dengan customer

e. Saat show/parade selesai, bersedia jika diajak customer berfoto, aktif menunjukkan ekspresi dan gerakan-gerakan yang antusias & menghibur

“Para pengunjung Saloka, sebentar lagi pada jam...akan diadakan show/parade...di area....Show/parade ini akan menampilkan...pastikan Anda tidak melewatkannya. Sampai bertemu di...”



11. Membantu customer berfoto (a)

a. Proaktif menawarkan bantuan ke customer, senyum, kontak mata, sesaat mengangguk, 2 tangan mengatup di dada

“Sugeng enjing / siang....perlu saya bantu untuk foto...”

b. Arahkan dengan tangan terbuka ke spot foto terbaik sesuai arahan tim operasional

“Bagaimana jika bapak, ibu geser sedikit ke posisi...? Fotonya akan lebih bagus...”

c. Menerima kamera/HP dengan 2 tangan, tanyakan tombol shoot jika belum tahu, ambil gambar dengan baik (tidak getar, tidak miring, tidak melawan cahaya, komposisi baik), periksa hasilnya, kembalikan kamera/HP dengan 2 tangan

“Maaf tombol shootnya apakah yang ini? Baik, setelah hitungan ketiga silahkan senyum,1,2,3silahkan dilihat hasilnya apakah sudah ok? Ini pak kamera/HP nya, silahkan...”



11. Membantu customer berfoto (b)

d. Jika customer mengajak petugas foto bersama, disarankan untuk menolak dengan sopan, kecuali petugas yang mengenakan kostum karakter maka boleh untuk foto bersama.

“Maaf pak, terima kasih, silahkan saja berfoto tanpa saya...”

(Jika customer bertanya alasan/memaksa, sampaikan)...”Maaf, ini sudah menjadi ketentuan perusahaan

e. Saat akan melepas customer, beri senyum, sesaat mengangguk, 2 tangan mengatup di depan dada, ucapkan salam dan terima kasih.

“.....Terima kasih kembali, sugeng enjing, siang, enjang...”



12. Melayani customer di shop/resto (a)

a. Saat terlihat customer, tidak sibuk dengan hal-hal di luar tugas

b. Saat customer mendekat, senyum, kontak mata, sesaat mengangguk, 2 tangan mengatup di depan dada

“Sugeng enjing / siang....
silahkan...”

c. Untuk customer yang melihat-lihat merchandise, beri keleluasaan, jika customer nampak butuh bantuan maka hampiri untuk membantunya

d. Untuk customer yang akan beli makanan/minuman, beri informasi menu dan harganya, beri keleluasaan untuk pilih menu, jelaskan jika ditanya

“Minuman ini campuran ...
dan”



12. Melayani customer di shop/resto (b)

e. Untuk pembelian makanan & minuman ulangi lagi pesanannya

“Baik, saya ulangi lagi pesanannya...”

f. Informasikan total item yang dibeli dan sampaikan total harganya

“Barangnya ada 3 item, totalnya Rp.....”

g. Terima uang/kartu dan serahkan uang kembalian/kartu dengan 2 tangan, konfirmasi jumlah yang diterima dan uang kembalian, jika kartu bermasalah minta alternatif kartu lain dan jelaskan masalah jika ditanya

“Uangnya Rp...ya...silahkan kembaliannya Rp..., atau silahkan kartunya pak, terima kasih...”

h. Beri dengan 2 tangan makanan/minuman atau merchandise yang dikemas rapi, makanan/minuman untuk di meja beri dengan tangan kanan dari sisi kanan customer, pastikan seluruh pesanan sudah tersedia

“Silahkanterima kasih...”



13. Melayani keluhan customer (a)

a. Saat customer mendekat, senyum, kontak mata, sesaat mengangguk, 2 tangan mengatup di depan dada

"Sugeng enjing, siang, sonten.. bisa dibantu..."

b. Saat customer bicara, badan agak condong ke depan, wajah penuh perhatian, tidak sibuk dengan hal lain, tidak memotong pembicaraan

c. Saat simak customer, beri respon-respon kecil, verbal & non verbal

"Iya pak....."

d. Pahami apa permasalahan yang terjadi dan hargai perasaan customer

e. Beri respon empati, persilahkan customer duduk dan tawarkan minuman atau ke pusat informasi (bila perlu)

"Kami mohon maaf atas kejadian ini, kami memahami kekecewaan Bapak...kami akan segera mengatasi masalah ini...Bapak silahkan duduk dulu..."



13. Melayani keluhan customer (b)

f. Ajukan pertanyaan lebih lanjut (jika perlu) dan catat permasalahan

"Boleh saya tahu nama Bapak? Baik pak Budi, kejadian tadi kejadian persisnya dimana..."

g. Beri penjelasan tanpa kesan membela diri atau melepas tanggung jawab

"Baik, kami akan coba periksa/tanyakan dulu ke petugas kami...."

h. Tunjukkan kesediaan membantu/solusi atau saran. Jika belum tuntas, beri janji dengan kepastian waktu. Jika eskalasi, infokan nama & masalah kepada atasan agar tak mengulang

"Pak Budi terkait masalah ini, kami akan bantu Bapak dengan cara,,,kami akan hubungi Bapak dalam 30 menit ke depan..."

i. Tanya apakah ada yang customer ingin tanyakan lagi

"Ada yang ingin Bapak tanyakan?"

j. Saat akan melepas customer, beri senyum, kontak mata, sesaat mengangguk, 2 tangan mengatup di depan dada, ucapkan terima kasih

"Terima kasih pak Budi, selamat siang..."



14. Melayani customer yang kehilangan barang (a)

a. Saat customer mendekat, senyum, kontak mata, sesaat mengangguk, 2 tangan mengatup di depan dada

"Sugeng enjing, siang, sonten.. bisa dibantu..."

b. Saat customer bicara, badan agak condong ke depan, wajah penuh perhatian, tidak sibuk dengan hal lain, tidak memotong pembicaraan

"Oh begitu pak....baik....."

c. Saat simak customer, beri respon-respon kecil, verbal & non verbal

"Boleh saya tahu nama Bapak? Baik pak Budi, sebelum hilang, posisi Bapak dimana?"

d. Pahami bagaimana kejadiannya dan Tanya lebih lanjut untuk memperjelas

"Kami akan segera bantu mencarikan, mari pak kita ke pusat informasi/pos security lebih dulu untuk pendataan...mari saya antar pak..."

e. Tunjukkan bersedia membantu, ajak/antar customer ke pusat informasi/security (jika perlu)



14. Melayani customer yang kehilangan barang (b)

f. Persilahkan customer untuk duduk, tawarkan minum

"Silahkan duduk dulu Pak...silahkan diminum dulu..."

g. Catat laporan kehilangan barang, minta identitas & no HP customer

"Ciri-ciri barangnya seperti apa Pak?...Nama lengkap Bapak? Nomor HP Bapak?"

h. Sampaikan upaya-upaya yang akan kita lakukan untuk membantu

"Baik Pak Budi, kami akan berkoordinasi dengan tim kami di area untuk pencarian barang tsb. Kami akan hubungi Bapak secepatnya..."

i. Tanya apakah ada yang customer ingin sampaikan/tanyakan lagi

"Ada yang ingin Bapak sampaikan atau tanyakan lagi?"

j. Saat akan melepas customer, senyum, sesaat mengangguk, 2 tangan mengatup di depan dada, ucapkan terima kasih

"Terima kasih Pak Budi, semoga dapat ditemukan ya pak, selamat siang..."

k. Lakukan koordinasi untuk mencari, telepon customer untuk beri tahu perkembangan/hasil secepatnya



15. Melayani customer yang terpisah dengan keluarga (a)

a. Saat customer mendekat, senyum, kontak mata, sesaat mengangguk, 2 tangan mengatup di depan dada

"Sugeng enjing, siang, sonten.. bisa dibantu..."

b. Saat customer bicara, badan agak condong ke depan, wajah penuh perhatian, tidak sibuk dengan hal lain, tidak memotong pembicaraan

"Oh begitu pak....baik....."

c. Saat simak customer, beri respon-respon kecil, verbal & non verbal

"Boleh saya tahu nama Bapak? Baik pak Budi, terakhir Bapak lihat anak Bapak dimana?"

d. Pahami bagaimana kejadiannya dan tanya lebih lanjut untuk memperjelas

"Kami akan segera bantu mencari anak Bapak, mari pak kita ke pusat informasi/pos security lebih dulu untuk pendataan...mari saya antar pak..."

e. Tunjukkan bersedia membantu, ajak/antar customer ke pusat informasi/security (jika perlu)



15. Melayani customer yang terpisah dengan keluarga (b)

f. Persilahkan customer untuk duduk, tawarkan minum

"Silahkan duduk dulu Pak...silahkan diminum dulu..."

g. Catat laporan anggota keluarga yang hilang, minta identitas & no HP customer

"Boleh tahu nama & ciri-ciri anak Bapak? Nama lengkap Bapak? Nomor HP Bapak?"

h. Sampaikan upaya-upaya yang akan kita lakukan untuk membantu

"Baik Pak Budi, kami akan berkoordinasi dengan tim kami di area untuk pencarian anak Bapak. Kami akan hubungi Bapak secepatnya..."

i. Tanya apakah ada yang customer inginsampaikan/tanyakan lagi

"Ada yang ingin Bapak sampaikan atau tanyakan lagi?"

j. Saat akan melepas customer, senyum, sesaat mengangguk, 2 tangan mengatup di depan dada, ucapkan terima kasih

"Terima kasih Pak Budi, selamat siang."

k. Lakukan koordinasi untuk mencari, telepon customer untuk beri tahu perkembangan/hasil secepatnya



15. Melayani customer yang terpisah dengan keluarga (c)

l. Jika bertemu anak kecil terpisah & menangis, ajak bicara setinggi pandangan si anak, tanya nama orang tuanya, jangan menggendong

“Adik sedang mencari ayah ibu ya? Siapa nama Adik? Siapa nama ayah/ibunya Dik?”

m. Ajak & antar si anak ke pusat informasi, berikan minum, temani & ajak komunikasi agar lebih tenang

“Ayo Dik kita ke kantor dulu sambil menunggu ayah dan ibu. Kakak antar ya Dik?”

n. Panggil nama orang tua si anak ke pusat informasi via paging, jika tak tahu, sampaikan ciri-ciri si anak

“Mohon perhatian kepada Bapak....dimohon untuk menuju pusat informasi, terima kasih...”

o. Bisa ajak si anak naik mobil listrik (boogy) keliling area dengan harapan bisa dilihat orang tuanya



16. Melayani customer jika ada masalah kesehatan (a)

a. Segera amankan posisi customer, sebisa mungkin tidak memindahkan posisi/persilakan customer duduk atau tidur di tempat aman jika bisa

b. Segera hubungi petugas P3K yang tersertifikasi, waktu kedatangan tidak lebih dari menit

c. Jangan berikan obat apapun tanpa seijin dokter, petugas P3K tangani sesuai standar panduan P3K

d. Berkomunikasi dengan customer (jika bisa) & rekan/keluarganya untuk memberi kepastian bahwa P3K sudah dilakukan dgn tepat

“Bapak bisa bangun? Mari saya bantu untuk duduk/tidur di Kami sudah panggilkan petugas P3K untuk segera kemari membantu Bapak. Mohon ditunggu sebentar ya Pak...”

“Pak, kami sudah lakukan... sesuai prosedur medis yang seharusnya. Untuk bantuan lebih lanjut, kami sarankan Bapak untuk... kami akan tetap mendampingi Bapak selama.....”



16. Melayani customer jika ada masalah kesehatan (b)

e. Antar ke dokter/mendatangkan dokter sesuai saran petugas P3K

f. Infokan HoD/Atasan terkait masalah ini, minta konfirmasi terkait tindak lanjut kepada customer (jika diperlukan)

g. Jika penyebab masalah ada di pihak kita, segera sampaikan permohonan maaf kepada customer & infokan tindak lanjutnya (jika diperlukan), misal informasi asuransi dengan mengundang tim finance

“Pak Budi....kami atas nama Management Saloka mohon maaf atas kejadian ini, dan kami akan melakukan/memberikan, semoga Bapak lekas pulih kembali kesehatannya”



17. Melayani customer saat kondisi *force majeure*

a. Segera arahkan customer ke lokasi aman, jaga & awasi jangan sampai customer menambah resiko bahaya

b. Segera koordinasi dengan atasan/bagian lain yang dapat mengambil tindakan sesuai kondisi

c. Sampaikan informasi kepada customer untuk menenangkan & mengarahkan apa yang akan/perlu dilakukan baik oleh pihak Saloka maupun customer

d. Menjaga & memastikan customer bisa meninggalkan area bahaya dengan aman

“Mohon perhatian para pengunjung, harap segera menuju ke..... dengan tertib, petugas kami akan memandu Anda...”



18. Melayani customer keluar area Taman

a. Saat terlihat customer, tidak sibuk dengan hal-hal di luar tugas, contoh : asyik ngobrol dengan teman

b. Saat customer mendekat, berdiri, senyum, kontak mata, mengangguk, wajah antusias & bersahabat, 2 tangan mengatup di depan dada, berikan salam perpisahan

“Terima kasih telah berkunjung ke Saloka, sugeng sonten, ndalu...”

c. Perhatikan jika ada customer akan masuk lagi, petugas memberikan cap di bagian lengan sebagai tanda untuk bisa masuk kembali



18. Bagaimana jika....? (a)

a. Sistem/fasilitas ada yang mengalami gangguan



Infokan : Dalam perbaikan/pengembangan.
Koordinasi untuk perbaikan segera

b. Customer terlalu banyak untuk diberi salam



Tetap beri salam sesuai standar, 1x untuk 1 kelompok customer atau 1x tiap 10 detik

c. Ada customer tidak patuh atau tidak mau membayar



Senyum, maaf, sampaikan yang seharusnya dengan santun tanpa kalimat menyalahkan

d. Ada perselisihan antar sesama customer



Tanya apa yang bisa dibantu, klarifikasi ke 2 pihak, beri saran tanpa kalimat menyalahkan



18. Bagaimana jika....? (b)

e. Ada perubahan jadwal acara atau lokasi



Infokan paling lambat 30 menit sebelumnya, dengan maaf & info baru yang jelas/akurat

f. Petugas terpaksa harus meninggalkan pos kerja



Beritahu atasan, pastikan ada pengganti lebih dulu sebelum meninggalkan tempat

g. Petugas diganggu privasinya oleh customer



Mohon maaf tidak bisa memenuhi apa yang diminta. Infokan ketentuan perusahaan

h.



A