

Booking Flow

Customer Journey - Méra SelfStudio 2.0



Semua pelanggan (Booking / OTS) **WAJIB** masuk melalui sistem web agar tidak ada kesalahan ketik nama atau *username* Instagram dari pihak crew.

Berikut adalah 5 Fase Perjalanan Pelanggan yang wajib dipahami:

PHASE 1: DATA INPUT (Customer - meraselfstudio.com)

Ini adalah fase di mana pelanggan melayani dirinya sendiri (*Self-Service*). crew tidak perlu melakukan intervensi di sistem iMac.

- Customer **Booking** :
 - Customer: membuka web di rumah -> Pilih Paket & Jam -> Ketik Nama, Email, IG -> Pilih bayar via QRIS atau Keep Slot.
 - Hasil Akhir: Pelanggan mendapatkan Tiket Digital (Kuning untuk QRIS, Oranye untuk Keep Slot) di HP mereka.
- Customer **OTS / Datang Langsung** :
 - Crew menyambut customer. Arahkan untuk scan QR Check-in.
 - Customer: Scan QR Check-in -> Pilih slot jam terdekat yang kosong -> Isi Nama, Email, IG -> Pilih "**Keep Slot**" agar cepat.
 - Hasil Akhir: Customer mendapatkan Tiket Oranye (Keep Slot) di HP mereka.

PHASE 2: VERIFIKASI (iMac - POS : Kolom 1 os.meraselfstudio.com)

Fase kritis. Crew bertindak sebagai *Gatekeeper* (Penjaga Gerbang).

- Customer: Menunjukkan screenshot tiket di HP mereka kepada crew.
- Crew: melihat layar **Kolom 1 (LOBBY)** di iMac dan mencocokkan nama.
 - **Tiket Kuning (UNVERIFIED / QRIS)**: Crew mengambil HP Android studio -> Buka Livin' Mandiri -> Cek mutasi transaksi. Jika uang sudah masuk, klik tombol "**Verified**" di iMac.
 - **Tiket Oranye (KEEP SLOT / OTS)**: Crew tidak perlu cek Livin'. Langsung klik tombol "**Verified**" di iMac. (Penagihan uang dilakukan di akhir sesi).
- Sistem Berjalan: Nama customer otomatis hilang dari Kolom 1, dan berpindah ke Kolom 2.

PHASE 3: PHOTO SESSION (Studio & iMac POS : Kolom 2 os.meraselfstudio.com)

Fase pelayanan (*Hospitality*). Customer berada di dalam pengawasan crew.

- iMac: Nama customer berada di daftar **Kolom 2 (IN-STUDIO)**.
- Crew:
 - Persilakan customer masuk studio. Jelaskan aturan waktu dan *remote*.
 - Pasang *timer*. Keluar studio untuk memasang filter B&W (CaptureOne)
 - Saat sesi selesai, arahkan customer ke komputer *preview* untuk memilih foto.

FASE 4: UPSELLING (iMac POS : Kolom 3 os.meraselfstudio.com)

Momen Paling Krusial untuk mencetak pendapatan tambahan. Penagihan baru dilakukan di sini saat emosi customer sedang senang melihat hasil foto.

- Customer: Selesai memilih foto.
- Crew:
 - Drag & Drop nama customer dari Kolom 2 ke **Kolom 3 (CASHIER / KASIR)**.
 - **Wajib Upselling**: Tawarkan penambahan cetak atau Special Frame.
 - Jika customer setuju menambah cetak, klik item tersebut di menu OTS (sebelah kiri keranjang). Tagihan otomatis bertambah.
- **Penagihan Pembayaran Final**:
 - Customer Keep Slot/OTS: Tagih **Total Keseluruhan** (Harga Paket + Tambahan).
 - Customer QRIS: Tagih **Hanya Harga Tambahannya Saja**.
- Terima uang (Tunai/QRIS).
- Klik tombol "**Konfirmasi Lunas & Cetak Struk**".
- Sistem Berjalan: Transaksi tercatat di sistem keuangan. Popup struk otomatis muncul di layar iMac.

PHASE 5: DISTRIBUSI (iMac Safari : Instagram)

- Crew:
 - Klik "Simpan JPG" pada popup struk di iMac.
 - Buka tab **Instagram Web** di iMac.
 - Cari username Instagram pelanggan. (Kru cukup melihat datanya di iMac, yang merupakan hasil ketikan pelanggan sendiri di Fase 1).
 - Kirim DM: Ucapan terima kasih + Struk JPG + Link Google Drive berisi soft file.
- Sistem Berjalan: Nama customer hilang dari layar iMac. Siap menyambut customer berikutnya.