

Standart Operational Procedure

Méra SelfStudio 2.0



BAB 1: KEDATANGAN & PERSIAPAN (OPENING)

Kesan pertama studio dimulai sebelum pelanggan pertama datang.

- **Waktu & Penampilan:** Kru wajib datang minimal 30 menit sebelum jam operasional studio (12.00 WIB - 21.00 WIB). Kru harus berpakaian bebas dan keren, wajib bersepatu, serta dipastikan memakai *deodorant* dan parfum.
- **Area Depan (Lobby):** Lakukan sapu dan pel jika perlu. Bersihkan dan tata meja, kursi, pajangan, serta semua properti di area *customer*. Pastikan ketersediaan pewangi ruangan. Bersihkan semua kaca pintu, jendela, dan cermin. Nyalakan lampu jika cuaca sudah gelap atau mendung.
- **Area Studio:** Tata dan bersihkan alat serta properti baik di Basic Studio maupun Thematic Studio.
- **Kesiapan Perangkat:** Nyalakan semua peralatan elektronik dengan hati-hati dan pastikan semua alat berfungsi normal. Pastikan stok kertas, tinta, dan *packaging* tersedia untuk 2 hari operasional; jika terlihat menipis, segera pesan via grup WA. Buka *browser* di iMac dan *login* ke os.meraselfstudio.com, lalu siapkan HP Android khusus untuk mengecek Livin' Mandiri.

BAB 2: PENYAMBUTAN & SILENT CHECK-IN

Hospitality / Pelayanan adalah kunci mutlak.

- Terapkan budaya 5S (Senyum, Salam, Sapa, Sopan, Santun) setiap menyambut tamu.
- Minta tamu menunjukkan *screenshot* tiket dari HP mereka.
- **Pengecekan di iMac (Kolom 1: LOBBY):**
 - Jika status tiket **UNVERIFIED (Kuning/QRIS)**: Cek mutasi Rp 50.000 di Livin' Mandiri. Jika masuk, klik "**Tandai Hadir / Verified**" di iMac.
 - Jika status tiket **KEEP SLOT (Oranye)**: Langsung klik "**Tandai Hadir**" di iMac (Tagihan akan diselesaikan di akhir sesi).
- Tamu otomatis berpindah ke **Kolom 2 (IN-STUDIO)** di layar iMac.
- Jelaskan aturan studio dan durasi sesi kepada tamu. Berikan rekomendasi *background* yang cocok dengan *outfit customer* jika mereka masih bingung. Jelaskan cara menggunakan *remote*.

BAB 3: SESI FOTO & THE EMOTIONAL WINDOW

Momen di mana pelanggan paling rentan untuk melakukan pembelian tambahan (*upselling*).

- Atur *timer* sesuai paket yang dipilih. Keluar dari studio untuk memasang *preset B&W* saat foto percobaan.
- Jika *timer* sudah berbunyi, segera ekspor foto dan persilakan tamu untuk menunggu sambil memilih foto yang akan dicetak. Atur *timer* untuk proses pemilihan foto ini.
- **SOP Upselling Wajib:** Sambil tamu menunggu/memilih foto, biasakan mengobrol dengan menanyakan kesan foto di Méra, atau minta kritik dan saran. Di momen emosional inilah kru WAJIB menjelaskan dan menawarkan kembali tentang *Add-Ons* (tambah cetak/frame) jika ada tambahan.

BAB 4: CHECKOUT & DISTRIBUSI (CLOSING THE DEAL)

Tidak ada lagi komunikasi WhatsApp. Semua tersentralisasi.

- **Proses Kasir:** Tarik nama pelanggan dari Kolom 2 (IN-STUDIO) ke **Kolom 3 (CASHIER/CHECKOUT)** di iMac.
- Masukkan item tambahan (cetak fisik) dari menu *Add-On* jika tamu melakukan *upsell*.
- Tagih total pembayaran (untuk tamu *Keep Slot* atau tagihan tambahan bagi tamu QRIS). Tanyakan opsi pembayaran, apakah menggunakan Cash atau QRIS.
- Klik "**Konfirmasi Lunas & Cetak Struk**".
- **Distribusi Fisik:** Print foto menggunakan *template Photoshop* yang tersedia, lalu masukkan foto tercetak beserta struk pembayaran ke dalam *packaging* untuk diserahkan ke *customer*.
- **Distribusi Digital:** Buat *folder* di Google Drive dengan format (Tanggal) dan (Nama Cust). Segala komunikasi dengan *customer* hanya melalui DM Instagram, menggunakan bahasa yang ramah, sopan, dan diusahakan menggunakan *emoticon*. Siapkan *link softfile* dan kirimkan via DM Instagram tersebut. (Pengecualian: Jika ada tawaran kerjasama atau event, barulah komunikasi diarahkan ke WhatsApp Owner).

BAB 5: TROUBLESHOOTING & PENUTUPAN (CLOSING)

Sikap proaktif mempertahankan reputasi Méra.

- **Insiden Alat:** Jika terjadi *trouble* alat atau sistem saat sesi berlangsung, segera minta maaf dan berikan *Compliment* berupa tambahan waktu atau tambahan *print* foto. Segera komunikasikan ke grup WA jika terjadi *trouble* dan cari solusi tercepat untuk mengatasinya.
- **Pemeriksaan Pasca-Sesi:** Periksa dengan detail keadaan studio setelah dipakai tamu (misal: *background* sobek, kamera tergeser, properti rusak). Pastikan semua properti dikembalikan di tempatnya. Jika ada kerusakan, jelaskan kembali tentang Aturan Studio dengan ramah dan sopan.
- Matikan semua peralatan elektronik dengan hati-hati saat jam operasional berakhir.