

SOP Komunikasi Kasir: Penemuan Pakaian Rusak

Momen: Saat Pelanggan Masih di Outlet (Drop-off)

- Tunjukkan langsung kerusakannya.
- Ucapkan: "Bapak/Ibu, permisi, di jaket ini ada sobekan kecil di lengan ya."
- Tulis di nota & minta paraf pelanggan.

Momen: Pelanggan Sudah Pulang (Ketemu di Ruang Cuci)

- Fotokan bajunya dengan jelas.
- Kirim WA: "Halo Ibu, menginfokan dari Laundry X, kemeja putihnya ternyata ada noda kuning permanen. Apakah tetap dicuci?"
- **JANGAN DICUCI SEBELUM ADA BALASAN.**