

SOP Customer Service: Handling Pelanggan Komplain Marah

1. PRINSIP 3 Detik Pertama (JANGAN MENGELAK/MEMOTONG):

Dengarkan sampai nafasnya habis. Jangan pernah memotong ucapannya dengan kata "Pasti salah ibu, kemarin bajunya emang udah luntur!"

2. SKRIP AJAIB "HEART" (Hear, Empathize, Apologize, Resolve, Thank):

Kasir: "Baik Bu Ratna, izinkan saya minta maaf mewakili tim atas kejadian kemeja luntur ini. Kami paham ibu pasti kecewa sekali.

Boleh saya pinjam bon notanya sebentar agar saya cek ke tim cuci pagi siapa yang menangani ini? Kami akan urus solusinya."

3. TIGA OPSI GANTI RUGI (Tawarkan yang Termurah Dulu):

A. Kami cuci ulang gratis & Spotting ulang (Jika noda belum mati).

B. Kami berikan Voucher Cuci Rp 50.000 (Jika luntur ringan).

C. Penggantian Nominal Uang sesuai Aturan (Langkah Terakhir).