

# **SOP PELAYANAN**

## **DEPO PETA BUKU NAUTIK**

### **1. KONSUMEN DATANG LANGSUNG.**

*Pelanggan datang langsung ke depo peta buku berhak menerima sapa dan salam dari cs*

### **2. KONSUMEN MEMESAN VIA ONLINE ( TELPON, EMAIL & WA )**

*Pelanggan telpon, email atau wa menanyakan stok ketersediaan barang. Setelah itu pelanggan melakukan transaksi/payment baru kami proses transaksi pembeliannya untuk berikutnya diambil sendiri atau via ojol ke depo maupun kami bantu pengiriman via ekspedisi.*

### **3. KOMUNIKASI di Meja CS 1/2.**

*Mengambil Nomor antrian dan blangko Pesanan*

#### **- CS1 KONSUMEN PAHAM**

*Konsumen Paham dengan Peta dan Buku yang dipesan*

#### **- CS2 KONSUMEN TIDAK PAHAM.**

*Konsumen Tidak Paham dengan Peta dan Buku Yang dibutuhkan*

#### **- PENCETAKAN FAKTUR BERNOMOR BUKTI TRANSAKSI**

*Faktur Bernomor yang disiapkan dan terkait dengan Adminitrasi Stok dan Laporan*

### **4. KONSUMEN DIPERSILAHKAN DUDUK MENUGGU.**

*Pengecekan stok, persiapan produk, menunggu pembayaran kasir*

#### **- KARDEK PETA NO KECIL PLI 2-199**

*Peta diambil tim pelayanan dikordinasikan dengan Pengawak Kardek PLI 2-199 Kopka Adi*

#### **- KARDEK PETA NO BESAR PLI 200-528 DST**

*Peta diambil tim pelayanan dikordinasikan dengan Pengawak Kardek PLI 200-528 Kopda Rizal*

#### **- KARDEK BUKU NAUTIK**

*Buku diambil tim pelayanan dikordinasikan dengan Pengawak Kardek Buku Nautis Serda Dwi*

### **5. KONSUMEN MELAKSANAKAN PEMBAYARAN.**

*Cash, Transfer, EDC (Bank Mandiri, BNI, BRI)*

### **6. KONSUMEN CEK BARANG.**

*Setelah di cek dilaksanakan packing s sesuai permintaan konsumen.*

### **7. PENYERAHAN PETA/BUKU.**

### **8. PELAYANAN SELESAI.**

TTD

KA. DEPO PETA BUKU NAUTIS