

SOP Penanganan Pelanggan VIP

Kategori: Customer Service

No. Dokumen: SOP-0089

Tanggal Terbit: 20/04/2026

Sumber: GajiHub SOP — sop.gajihub.com

Panduan standar untuk memastikan pelayanan eksklusif, cepat, dan profesional kepada pelanggan VIP guna meningkatkan loyalitas dan kepuasan pelanggan.

Tujuan

SOP ini disusun untuk memberikan panduan yang sistematis dan terstandarisasi dalam menangani pelanggan VIP secara profesional, cepat, dan konsisten di seluruh unit kerja perusahaan. Tujuan utama dari SOP ini adalah memastikan bahwa setiap pelanggan VIP mendapatkan pengalaman layanan yang unggul, personal, dan eksklusif sehingga meningkatkan kepuasan, loyalitas, serta reputasi perusahaan. Selain itu, SOP ini bertujuan untuk meminimalkan kesalahan layanan, mempercepat respon terhadap kebutuhan pelanggan VIP, serta memastikan koordinasi lintas departemen berjalan efektif dalam memberikan pelayanan terbaik.

Ruang Lingkup

Ruang lingkup SOP ini mencakup seluruh aktivitas yang berkaitan dengan identifikasi, pelayanan, penanganan keluhan, hingga evaluasi layanan terhadap pelanggan VIP di seluruh lini operasional perusahaan. SOP ini berlaku bagi seluruh karyawan yang berinteraksi langsung maupun tidak langsung dengan pelanggan VIP, termasuk tim customer service, sales, account manager, operasional, hingga manajemen. Prosedur ini mencakup penanganan pelanggan VIP dalam berbagai kondisi, baik dalam transaksi normal, permintaan khusus, maupun penanganan keluhan atau krisis layanan.

Definisi

Istilah	Definisi
Pelanggan VIP	Pelanggan dengan nilai strategis tinggi bagi perusahaan, baik dari segi kontribusi pendapatan, loyalitas, maupun pengaruh bisnis.
Account Manager	Personel yang ditugaskan secara khusus untuk mengelola hubungan dan kebutuhan pelanggan VIP secara personal.

Istilah	Definisi
Service Level Agreement (SLA)	Standar waktu dan kualitas layanan yang harus dipenuhi dalam menangani pelanggan VIP.
Escalation	Proses peningkatan penanganan masalah ke tingkat manajemen yang lebih tinggi ketika tidak dapat diselesaikan pada level operasional.
Customer Experience	Keseluruhan pengalaman pelanggan selama berinteraksi dengan perusahaan, termasuk layanan, komunikasi, dan hasil akhir.

Tanggung Jawab

Pihak	Tanggung Jawab
Customer Service	Memberikan pelayanan awal yang cepat, sopan, dan responsif kepada pelanggan VIP serta melakukan pencatatan setiap interaksi.
Account Manager	Mengelola hubungan jangka panjang dengan pelanggan VIP, memahami kebutuhan spesifik, serta memastikan layanan yang personal dan konsisten.
Supervisor/Manager Customer Service	Mengawasi kualitas layanan, menangani eskalasi, serta memastikan SOP dijalankan dengan baik.
Tim Operasional	Mendukung pemenuhan permintaan pelanggan VIP secara tepat waktu dan sesuai standar kualitas.
Manajemen	Menetapkan kebijakan strategis terkait pelanggan VIP serta mengevaluasi efektivitas layanan secara berkala.

Prosedur

Tahap 1: Identifikasi dan Klasifikasi Pelanggan VIP

Tahap awal untuk memastikan bahwa pelanggan yang termasuk kategori VIP dapat dikenali dengan cepat dan diberikan prioritas layanan sesuai kebijakan perusahaan.

- Mengidentifikasi pelanggan berdasarkan kriteria VIP yang telah ditetapkan perusahaan, seperti nilai transaksi, durasi hubungan, atau kontribusi strategis.
- Memasukkan data pelanggan VIP ke dalam sistem CRM dengan penandaan khusus untuk memudahkan identifikasi.
- Melakukan verifikasi data pelanggan VIP secara berkala untuk memastikan keakuratan dan relevansi informasi.

Penanggung Jawab: Tim Customer Service dan Account Manager

Tahap 2: Penyambutan dan Pelayanan Awal

Memberikan kesan pertama yang profesional dan eksklusif kepada pelanggan VIP melalui penyambutan yang cepat dan personal.

1. Menyapa pelanggan VIP dengan menyebutkan nama dan menggunakan bahasa yang sopan serta profesional.
2. Memastikan waktu respon lebih cepat dibandingkan pelanggan reguler sesuai standar SLA yang telah ditetapkan.
3. Mengidentifikasi kebutuhan pelanggan secara proaktif dan menawarkan bantuan tanpa harus menunggu permintaan.

Penanggung Jawab: Customer Service

Tahap 3: Penanganan Permintaan dan Kebutuhan Khusus

Mengelola setiap permintaan pelanggan VIP dengan pendekatan personal dan solusi yang tepat sesuai kebutuhan spesifik.

1. Mencatat secara detail setiap permintaan pelanggan VIP dalam sistem yang terintegrasi.
2. Berkoordinasi dengan departemen terkait untuk memastikan pemenuhan kebutuhan dilakukan secara cepat dan tepat.
3. Memberikan update berkala kepada pelanggan mengenai status permintaan hingga selesai.

Penanggung Jawab: Account Manager dan Tim Operasional

Tahap 4: Penanganan Keluhan dan Eskalasi

Menangani keluhan pelanggan VIP dengan prioritas tinggi dan pendekatan solusi yang efektif untuk menjaga kepuasan pelanggan.

1. Mendengarkan keluhan pelanggan dengan empati dan mencatat detail permasalahan secara lengkap.
2. Memberikan solusi awal dalam waktu yang cepat sesuai kewenangan yang dimiliki.
3. Melakukan eskalasi ke level manajemen jika masalah tidak dapat diselesaikan dalam batas waktu yang ditentukan.

Penanggung Jawab: Customer Service dan Supervisor

Tahap 5: Pemantauan dan Evaluasi Layanan

Melakukan evaluasi secara berkala untuk memastikan kualitas layanan kepada pelanggan VIP tetap optimal dan berkelanjutan.

1. Mengumpulkan feedback dari pelanggan VIP melalui survei atau komunikasi langsung.

2. Menganalisis data layanan untuk mengidentifikasi area perbaikan.
3. Menyusun laporan evaluasi dan rekomendasi peningkatan layanan kepada manajemen.

Penanggung Jawab: Supervisor dan Manajemen

Dokumen Terkait

- Daftar Pelanggan VIP
- Form Keluhan Pelanggan
- Standar Service Level Agreement (SLA)
- Panduan Komunikasi Pelanggan
- Laporan Evaluasi Kepuasan Pelanggan

Referensi

- Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen
- ISO 9001:2015 tentang Sistem Manajemen Mutu
- Peraturan Menteri Perdagangan Republik Indonesia terkait Perlindungan Konsumen
- Pedoman Manajemen Hubungan Pelanggan (CRM) di Indonesia