

PUSAT PENGADUAN SWELLS BARBERSHOP

1. Petugas yang Melayani Pengaduan

Petugas Pengaduan: Admin Ceker Mercon

Jabatan: Customer Service & Pengaduan

Tugas: Menerima keluhan pelanggan, mencatat setiap pengaduan, menganalisis penyebabnya, serta memberikan solusi yang sesuai agar pelanggan merasa puas terhadap pelayanan dan produk.

2. Alur Pengaduan

- Pelanggan menyampaikan keluhan melalui WhatsApp atau datang langsung ke tempat usaha.
 - Petugas memberikan respons awal paling lambat 1 × 24 jam.
 - Petugas meminta informasi atau bukti pendukung, seperti foto makanan atau bukti pembelian jika diperlukan.
 - Petugas menganalisis keluhan dan menentukan penyelesaian yang sesuai.
 - Solusi diberikan kepada pelanggan berupa penjelasan, penggantian produk, pengembalian dana (sesuai kebijakan), atau bentuk kompensasi lainnya.
 - Pengaduan dinyatakan selesai setelah pelanggan menerima penyelesaian yang diberikan.
-

3. Penjelasan Pengaduan

Pengaduan adalah laporan dari pelanggan mengenai ketidakpuasan terhadap produk maupun pelayanan Ceker Mercon. Jenis pengaduan yang dapat disampaikan antara lain:

- Rasa makanan tidak sesuai.
- Tingkat kepedasan tidak sesuai pesanan.
- Pesanan kurang atau tidak lengkap.
- Makanan datang dalam kondisi kurang baik.
- Pelayanan kurang memuaskan.
- Kesalahan dalam proses pemesanan atau pengiriman.

Setiap pengaduan akan ditangani secara profesional dan dijadikan bahan evaluasi untuk meningkatkan kualitas produk dan pelayanan.

4. Kontak Pengaduan

WhatsApp Pengaduan: 08xxxxxxxxxx

Email: cekmercon@gmail.com

Jam Layanan: 09.00–21.00 WIB

5. Waktu Respons Pengaduan

- Respons awal pengaduan: Maksimal 1 × 24 jam.
 - Penyelesaian keluhan ringan: 1–2 hari.
 - Penyelesaian keluhan yang memerlukan tindak lanjut: 2–5 hari kerja.
-