

Job Description

Umum (u. semua jabatan) untuk area gBox

Kategori Kebersihan

14

Sub Kategori Sakral

BOBOT : 2

Job Desc Kebersihan adalah sesuatu yang sakral.

Jagalah kebersihan setiap saat dimanapun anda berada. Pungut sampah kapan pun anda melihat dan sempat melakukan. Bila anda berjalan melewati sampah di lantai atau dimanapun dan tidak membuangnya anda sudah bersalah.

Bila kita bekerja di tempat yang tidak bersih, kita juga yang akan menjadi ejekan orang lain.

12

Sub Kategori Sampah

BOBOT : 4

Job Desc Tidak boleh membuang sampah sembarang.

Hanya membuang sampah pada tempatnya. Biasakan hal ini dimanapun anda berada.

Saat anda melewati sampah yang tercecer di lantai atau manapun sebisanya dipungut dan dibuang ke tempat sampah. Berikan contoh yang bagus ke konsumen agar tidak membuang sampah sembarang.

Kategori Lain Lain

38

Sub Kategori Karyawan

BOBOT : 4

Job Desc Faktor yang tidak kondusif

Bila ada sesuatu yang membuat kalian tidak nyaman dalam bekerja, laporkan hal tersebut ke atasan.

37

Sub Kategori Karyawan

BOBOT : 3

Job Desc Kerjasama antar karyawan

Kita harus memelihara team work yang baik antar sesama karyawan. Ciptakan kondisi kerja yang nyaman.

Mintalah bantuan ke karyawan lain (walau diluar divisinya) bila memang benar - benar diperlukan.

Kategori Operasional

Job Description

20

Sub Category Absen

BOBOT : 3

Job Desc Definisi Siap Bekerja

Datang minimal 15 menit sebelum jam operasional operasional untuk mempersiapkan diri. Saat jam operasional sudah sedang bekerja untuk perusahaan (tidak lagi yang lain).

Kemudian pulang hanya setelah beres pekerjaan. Jangan lupa untuk finger print saat datang maupun pulang bekerja.

15 menit sebelum jam kerja datang

36

Sub Category Jam Tutup

BOBOT : 4

Job Desc Saat Jam Tutup

Simpan semua barang pada tempatnya dan kunci bila diperlukan. Pastikan semua konsumen telah keluar dari area gBox sebelum kalian boleh pulang.

34

Sub Category Jam Tutup

BOBOT : 3

Job Desc Nyalakan hanya titik lampu yang telah ditentukan

Matikan semua lampu penerangan selain lampu yang telah ditentukan sebelumnya.

30

Sub Category Ketertiban

BOBOT : 4

Job Desc Tidak boleh memegang Hape saat bekerja

Kita harus selalu waspada melayani konsumen. Tidak boleh bermain game di hape atau chatting berlama lama. Hanya diperbolehkan untuk mengecek info di hape bila dalam keadaan darurat saja atau sangat penting.

23

Sub Category Service

BOBOT : 5

Job Desc Tamu adalah raja

Walaupun tamu yang melakukan kesalahan, perlakukan atau tegur mereka dengan sopan.

21

Sub Category Service

BOBOT : 5

Job Desc 3S (Salam Senyum Sapa)

Sapalah tamu dengan senyum saat pengunjung menatap kita. Ucapkan selamat datang di gBox atau selamat sore/malam. Setelah membantu atau hendak meninggalkan tamu, ucapkan "ada lagi yang bisa saya bantu?"

22

Sub Category Service

BOBOT : 5

Job Desc Body gesture

Kita memiliki body gesture saat menghadapi pelanggan. Lakukan body gesture tersebut setiap saat berpapasan atau menghadapi konsumen. Jadikan ini sebagai satu kebiasaan.

Job Description

47

Sub Kategori Service

BOBOT : 4

Job Desc Sebutkan nama produk saat menyajikan setiap produk ke konsumen

Terkadang konsumen belum tau nama produk yang dipesan. Sebutkan setiap nama produk saat mengantarkannya. Pastikan konsumen tau dan mengerti bahwa semua pesanan mereka sudah terkirim semua.

29

Sub Kategori Service

BOBOT : 4

Job Desc Selalu stand by dan memperhatikan konsumen

Saat bekerja selalu berdiri atau duduk menghadap ke konsumen sehingga bila konsumen membutuhkan sesuatu kita dapat melihat dan segera memberikan pelayanan terbaik kita.

24

Sub Kategori Service

BOBOT : 4

Job Desc Rapi, bersih dan wangi

Selalu memakai seragam yang telah ditentukan oleh gBox management. Pastikan rambut tertata rapi (tidak boleh gondrong bagi pria). Tidak boleh memakai sandal saat bekerja. Selalu memakai sepatu. Gunakan deodorant bila diperlukan.

Kategori Pengetahuan

54

Sub Kategori Denda

BOBOT : 1

Job Desc Daftar Denda

Level 1 - Rp. 2.000
Level 2 - Rp. 5.000
Level 3 - Rp. 8.000
Level 4 - Rp. 12.000
Level 5 - Rp. 15.000

Di dalam hidup segala tindakan kita datang dengan konsekuensi. Patuhilah aturan dan selalu berbuat baik.

2

Sub Kategori Fasilitas

BOBOT : 5

Job Desc Hafal semua fasilitas dan promo yang berlaku di gBox kuliner.

Harus dapat menjelaskan dengan baik bila ada konsumen yang menanyakan semua tentang gBox Kuliner. Hal tersebut diantaranya Wifi, Mushola, Toilet, Live Music, Café.

13

Sub Kategori Ketertiban

BOBOT : 4

Job Desc Satu Barang Satu Tempat

Setiap barang memiliki satu tempatnya. Selalu mengembalikan barang yang telah selesai dipergunakan ke tempatnya.

42

Sub Kategori Music

BOBOT : 3

Job Desc Suara Music

Jagalah volume music di level yang nyaman terdengar.

Job Description

43

Sub Category Music

BOBOT : 3

Job Desc SOP memutar dan mematikan musik

Perlu diperhatikan bahwa peralatan music adalah peralatan yang mahal dan sangat sensitive.

1. Pastikan volume music player (komputer / hape) dan Equalizer di level yang rendah.
2. Nyalakan Equalizer
3. Mainkan music
4. Atur (besarkan) volume music ke level yang nyaman.

Lakukan SOP sebaliknya untuk mematikan peralatan music. Pastikan volume di player dan equalizer di posisi rendah atau mati sebelum mesin - mesin tersebut dimatikan.

27

Sub Category Service

BOBOT : 4

Job Desc Menangani komplain konsumen

Harus siap dan mengerti SOP menangani komplain dari konsumen. Tangani terlebih dahulu sendiri. Catat kedalam buku journal.

Langkah - langkahnya adalah:

1. Dengarkan dan mengerti apa yang dikeluhkan oleh konsumen. Catat bila diperlukan.
2. Minta maaf
3. Tawarkan solusi yang kalmu anggap terbaik.
4. Bila skala masalah terlalu besar dari yang kamu bisa handel, segera hubungi atasan mu.
5. Setelah selesai dengan problem tersebut, isi journal konsumen dan mintalah kontak serta paraf konsumen tersebut. Alasannya: agar setelah kita melakukan perbaikan, pihak management akan mengkontak konsumen tersebut kembali.

Bila diperlukan hubungi langsung floor captain atau bahkan manager bila diperlukan.

25

Sub Category Service

BOBOT : 3

Job Desc Berikan info mengenai menu - menu yang ada

Harus mengetahui garis besar menu - menu dan bisa menjelaskannya ke konsumen dengan baik. Ingat tidak boleh mendorong konsumen ke arah tenant - tenant tertentu.

26

Sub Category Umum

BOBOT : 4

Job Desc Tiada Hari Tanpa Promo

Harus mengetahui promo-promo yang sedang berjalan maupun yang akan datang. Yang terpenting harus dapat juga menjelaskan promo-promo tersebut ke konsumen.

31

Sub Category Umum

BOBOT : 3

Job Desc Dilarang berkeliaran di area kasir

Area kasir hanya diperuntukkan bagi kasir. Jangan sampai nanti menjadi tersangka bila terjadi kehilangan.

Job Description

16

Sub Category Umum

BOBOT : 3

Job Desc Operasional berdasarkan Struktur Organisasi

Dengan mengetahui Struktur Organisasi gBox maka pertanyaan atau masalah dapat di arahkan ke divisi atau orang yang tepat. Struktur bisa dilihat di www.gboxku.com pada area staff.

Bila anda telah melapor sebanyak 3 kali dan tidak mendapati tanggapan, anda dapat melporkannya ke level yang lebih tinggi bila memang dianggap penting.

32

Sub Category Umum

BOBOT : 3

Job Desc Kotak Kehilangan untuk barang yang hilang

Kita akan menyiapkan sebuah tempat di area kasir café untuk barang - barang berharga yang tertinggal oleh konsumen. Laporkan dan simpan barang hilang tersebut ke kaisr dan jangan lupa untuk mengisi Journal Umum.

3

Sub Category Umum

BOBOT : 3

Job Desc Terjadi tindak kejahatan di area gBox

Bila tidak dapat diatasi sendiri, laporkan kepada atasan dan satpam. Koordinasikan dengan keamanan setempat atau kepada pihak kepolisian bila diperlukan.

28

Sub Category Umum

BOBOT : 3

Job Desc Journal Konsumen dan Umum

Catat semua kejadian yang bersangkutan dengan konsumen ke dalam buku Journal Konsumen (pujian, komplain, dll)

Journal umum diperuntukkan bila ada kejadian yang diluar dari biasanya (mati listrik, ada konflik antar tenant atau karyawan). Harus ada perwakilan (satu orang saja) yang melakukan pencatatan jangan dobel - dobel. Ini berlaku bagi setiap karyawan.

52

Sub Category Umum

BOBOT : 1

Job Desc Sistem Gaji / Salary

Karena perhitungan gaji / salary setiap karyawan memerlukan waktu untuk proses pencocokan data finger print dan lain sebagainya maka dari itu perhitungan hari kerja akan dimulai pada tanggal 26 setiap bulannya sampai tanggal 25 di bulan berikutnya. Dan proses pembayarannya akan dilakukan pada tanggal 1 di bulan berikutnya.

Category Tanggung Jawab

18

Sub Category Absen

BOBOT : 5

Job Desc Aturan saat sakit atau berhalangan hadir

Pertama sedini mungkin beritahukan langsung atasan anda. Kedua cari pengganti yang dapat mengcover tanggung jawab anda selama anda berhalangan.

Job Description

15

Sub Category Denda

BOBOT : 4

Job Desc Anggap segala pekerjaan atau barang di gBox adalah milikmu sendiri.

*Contoh: Akankah kamu menyapu area gBox seperti kamu menyapu di rumahmu?
Akankah kamu membiarkan tamu / orang asing merusak gBox seperti mereka merusak barang kesayangan di rumah mu? Tentunya kamu akan menegur dan meminta pertanggung jawaban kan?*

35

Sub Category Denda

BOBOT : 4

Job Desc Barang yang hilang darn rusak

Harus ada yang bertanggung jawab akan setiap barang yang hilang atau rusak. Bila tidak ada yang mengakui maka akan menjadi tanggung jawab seluruh divisi yang terlibat.

64

Sub Category Lainnya

BOBOT : 5

Job Desc Membantu Karyawan Lainnya.

Untuk meningkatkan semangat team work kita diantara para staff karyawan, bantulah karyawan lain saat mereka sibuk melakukan pekerjaannya apabila tanggung jawab utama sudah selesai. Akan sangat baik bila kita semua bisa saling membantu tapi tetap memastikan tanggung jawab utamanya tetap terjaga.
