

MPM LEAD STAGE 3 VIRTUAL TRAINING SERVICE PARTNERSHIP



AGENDA

- 1. Service Partnership for More Value to Customers*
- 2. Understanding My Customers (Want, Need, & Priorities)*
- 3. Defining My Customers' Problems (Implicit & Explicit)*
- 4. Ideating Better Value for My Customers*
- 5. Prototyping & Fine-tuning the Value Solution*
- 6. Testing for Feedback*

Modul 1

Service Partnership for More Value to Customers (Part 1)



Mengapa Pelanggan Pergi?



MEMBUKTIKAN

Pindah tempat	3 %
Pindah kepada relasi	5 %
Direbut pesaing	9 %
Kecewa karena produk atau layanan	14 %
Dikecewakan oleh karyawan	68 %



1 KATA YANG
MENDEFINISIKAN
SERVICE?

Mari kita sedikit
melihat
kebelakang..
Bagaimana service
berubah dari masa
ke masa sesuai
dengan kebutuhan
pada zamannya



1000 SM



Pertama kalinya
pelanggan dapat
mengatakan
***“Masukkan ke Bill
saya”*** adalah di masa
Babylonia Kuno

Tahun 200



Pusat perbelanjaan pertama kali dibuat

Menjadi cikal bakal konsep mall yang nyaman dan menyenangkan

Tahun 1937



- *Pertama kali trolley ditemukan*
- Ditemukan: Sylvan Goldman
- Memudahkan pelanggan membawa belanjaan sehingga betah berbelanja banyak

Ada 1 hal yang tidak akan pernah berubah dari masa ke masa apabila menyangkut SERVICE yaitu:

Service...

...is a
feeling!



AT SOME POINT....
WE ARE ALL CUSTOMER....

GOOD SERVICE



BAD SERVICE



PENGALAMAN DAN HARAPAN



MATERIAL

PERSONAL







SERVICE BERSIFAT SUBJEKTIF



SERVICE SANGAT SITUASIONAL!

KECEPATAN PENTING DALAM SERVICE

- Sebagai pelanggan kita semua memiliki *Mental Stop Watch*.
- Kita membuat pengujian sepanjang waktu mengenai bagaimana kita mengharapkan sesuatu dikerjakan



Kecepatan bukan hanya berhubungan dengan makanan cepat saji!



Kecepatan service berhubungan langsung dengan keseluruhan penjualan retail Anda, bukan berarti pelanggan Anda sangat kaku

Jika barisan bergerak karena Anda memiliki kecepatan service yang baik, pelanggan tidak keberatan menunggu 5 menit

Jika Anda hanya memiliki satu atau dua orang didepan Anda dan hal tersebut memakan waktu 10 menit, Anda akan kesal saat Anda akhirnya mendapatkan service.”

John Scardapane,
Pendiri dan CEO Saladworks, Philadelphia



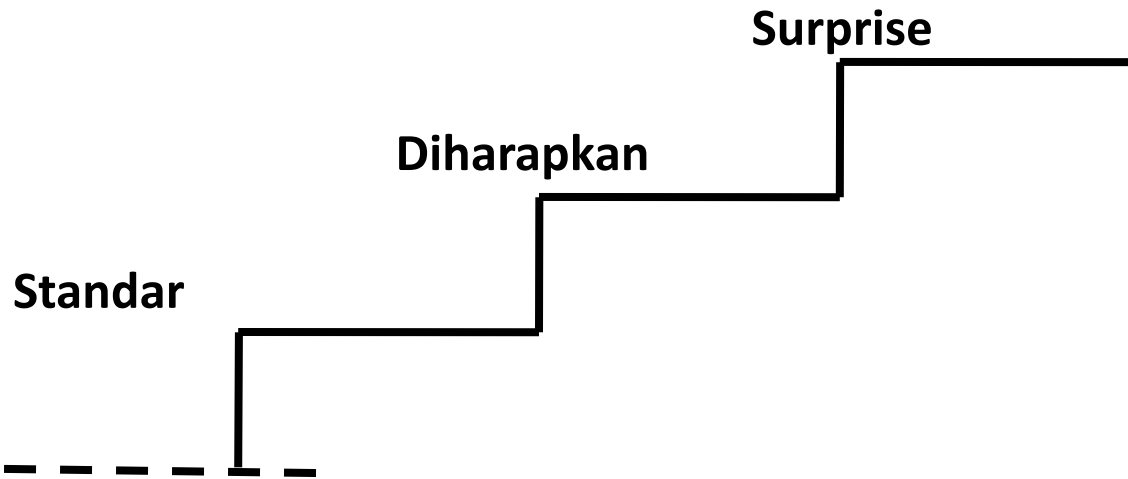
Ketika service tidak memenuhi harapan, service tersebut kita sebut sebagai **‘SERVICE YANG BURUK’** dan kita pun bereaksi

Pelayanan Sebagai Keunggulan dalam Berkompetisi:

- Persaingan – “survival of the fittest”
 - Lebih banyak akses informasi
- Harapan Pelanggan semakin meningkat



Tingkatkan Service Anda Menuju “Service Excellence”



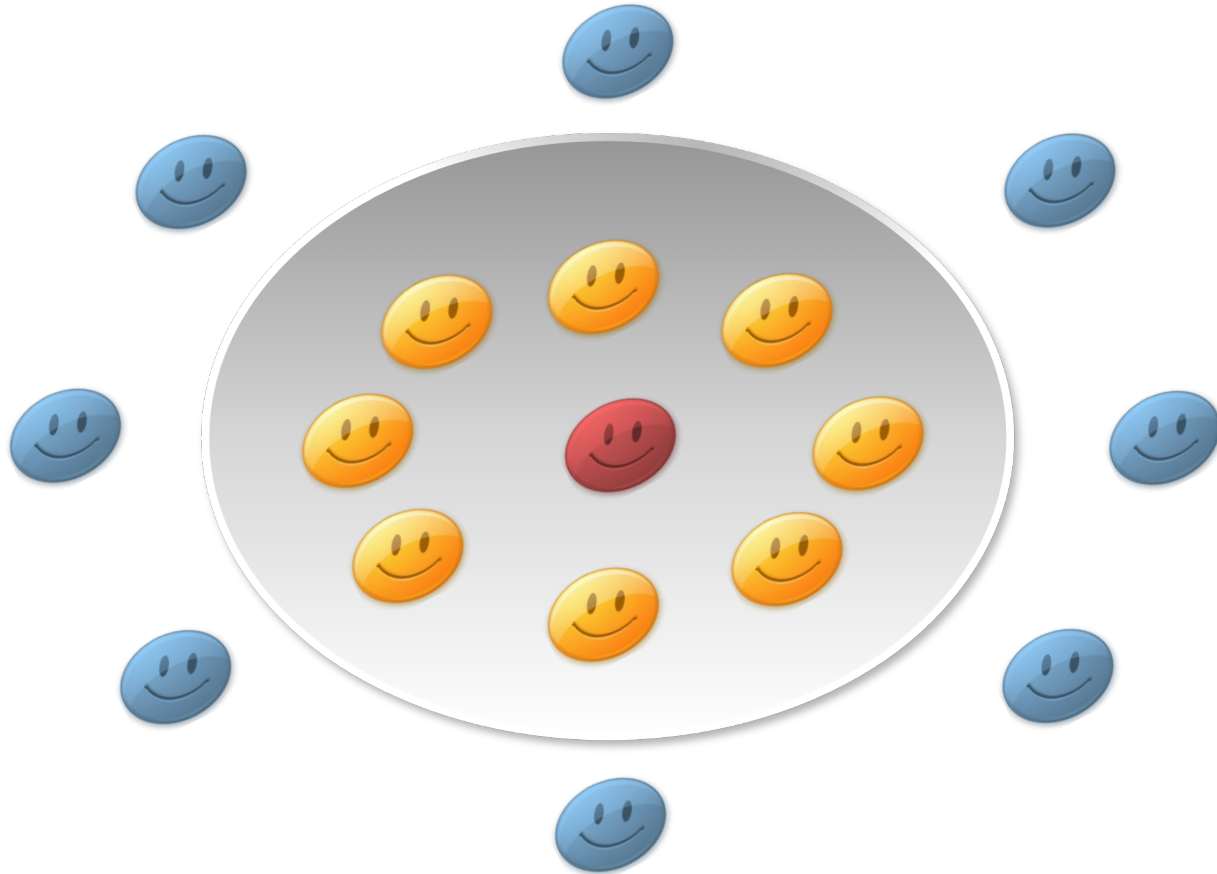
“KRIMINAL”

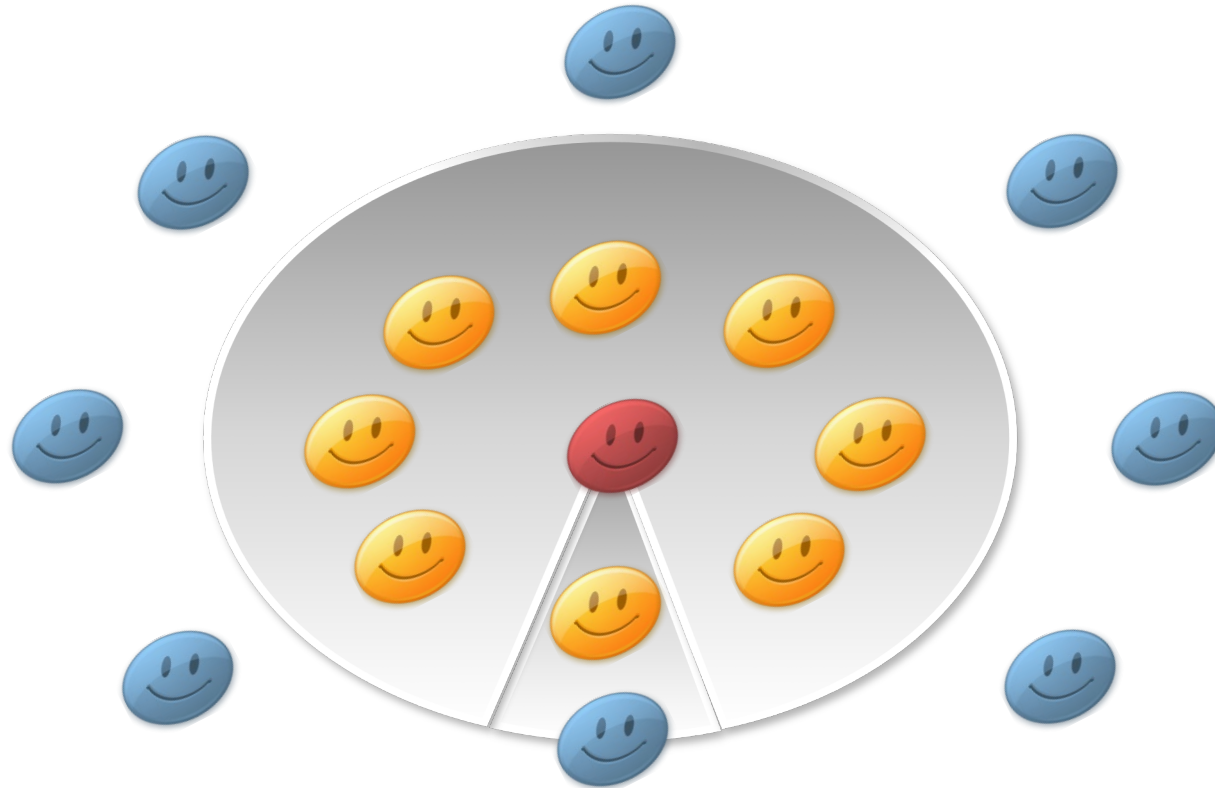
SIAPAKAH *CUSTOMER* ANDA ???

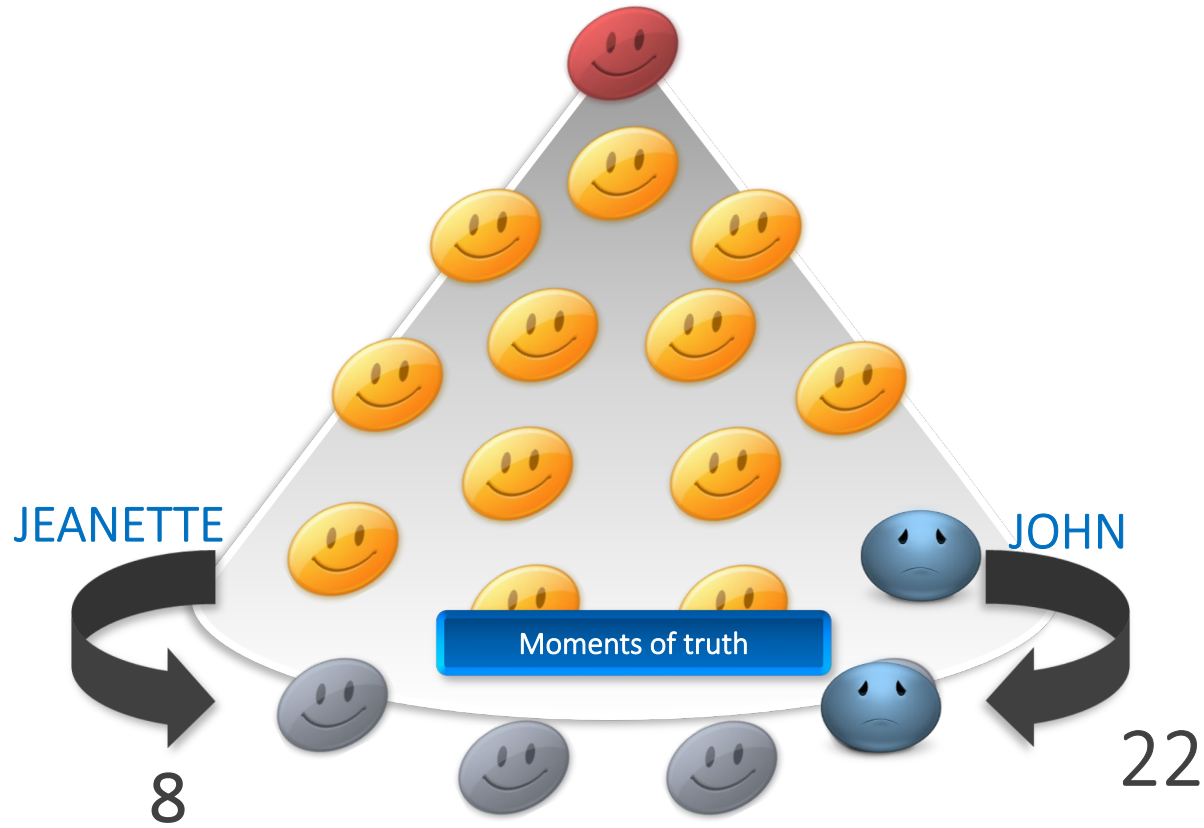


**INTERNAL
VS
EKSTERNAL**

**MANA YANG LEBIH
UTAMA ???**



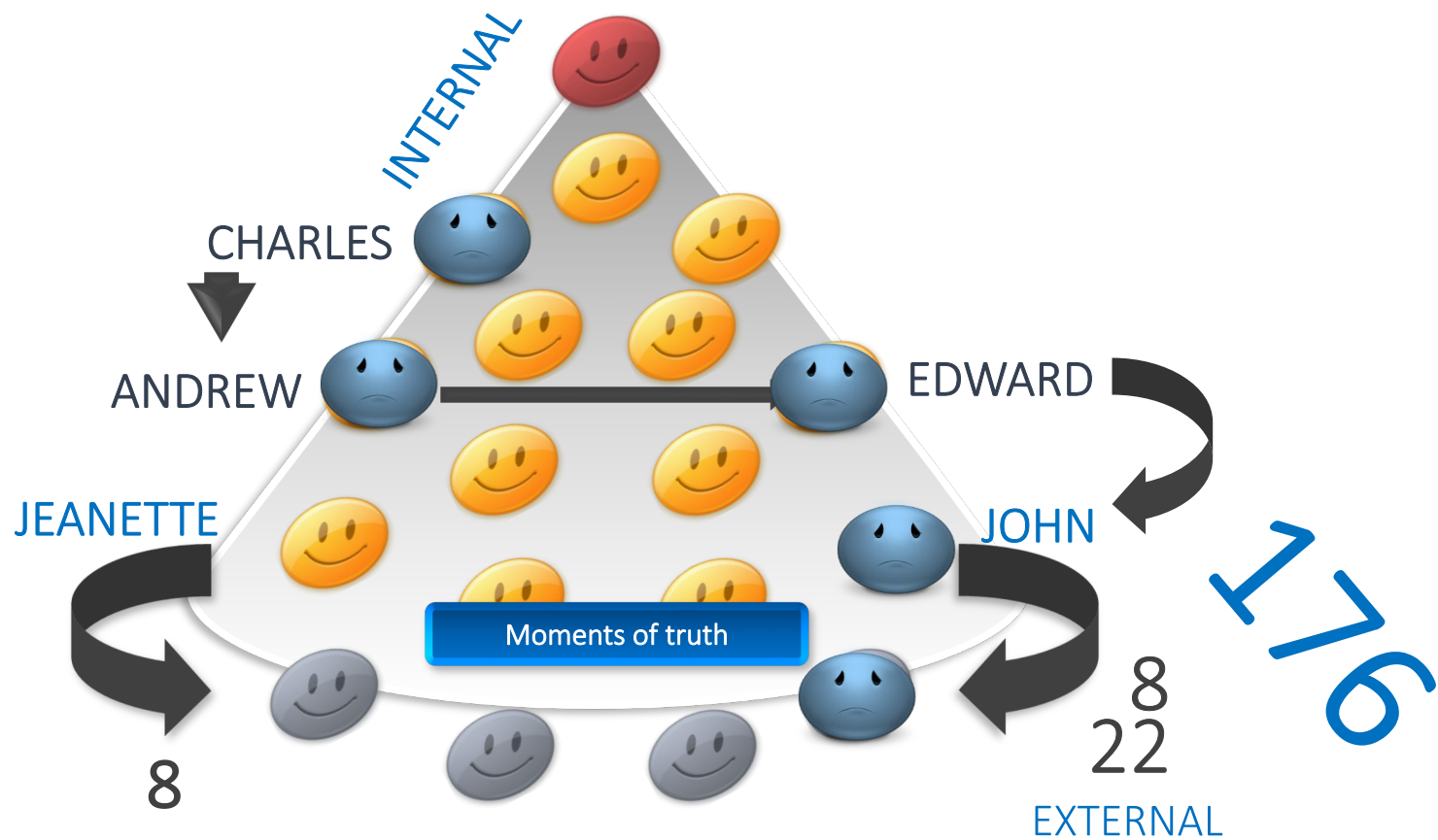


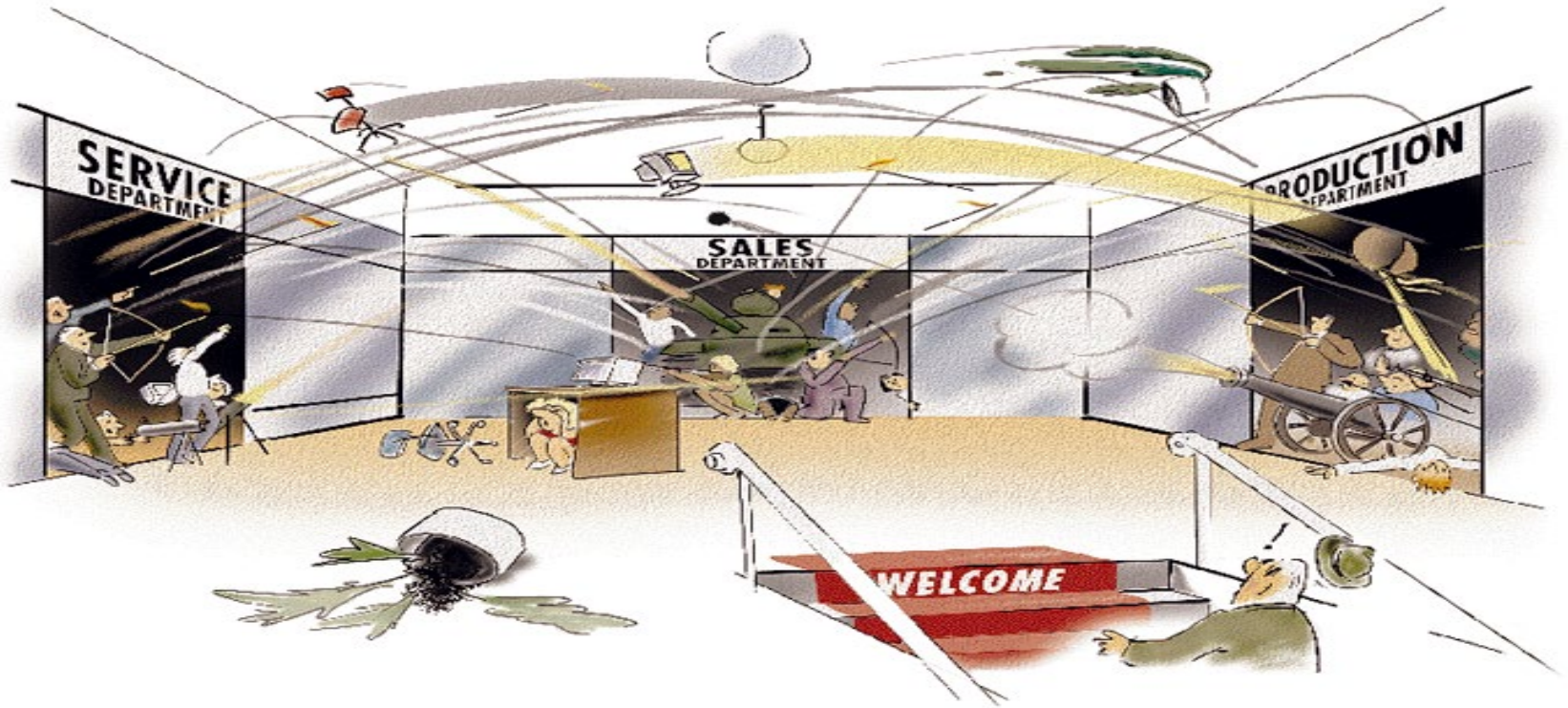


“

Moments of Truth adalah simpul-simpul perjumpaan antara pemberi dan penerima pelayanan dalam suatu rantai pelayanan yang tidak akan pernah terulang kembali

”





Service Eksternal

Jarang

Melampaui

Service Internal

ANALISIS RANTAI SERVICE

**SAYA MENDAPATKAN
SERVICE DARI**

SAYA

**SAYA MEMBERIKAN SERVICE
KEPADA (Next Customer)**

Siapa supplier saya ?

(Saya menerima barang/jasa dari....)

Saya

Nama :
Jabatan :
Departemen :
Lama bekerja :

Siapa customer saya ?

(Saya memberikan barang/jasa pada....)

- Harapan saya sebagai *customer* ?
- Kualitas service dari supplier yang perlu ditingkatkan ?
- Usulan untuk meningkatkan kualitas barang / jasa supplier ?

- Harapan *customer* terhadap saya ?
- Kualitas service pada *customer* yang dapat saya tingkatkan ?
- Peningkatan kepuasan *customer* yang dapat saya lakukan ?

Catatan :

*Service terhadap **customer external** hanya dapat dilakukan apabila kita memiliki hubungan kerja sama yang baik dengan **customer internal** dan memahami tools yang tepat untuk merancang **service yang inovatif dan bernilai** untuk customer external*

DESIGN THINKING



Empathize

Understanding people



Ideate

Generating your ideas



Define

Figuring out the problem



Test

Refining the product



Prototype

Creation and experimentation



Design Thinking

Emphatize: Mempelajari customer, karena Anda akan mendesain sesuatu untuk mereka

Define: Membangun **sebuah sudut pandang** yang didasari dari kebutuhan dan insight customer (How Might We)

Ideate: Brainstorming dan **menghasilkan solusi-solusi kreatif**

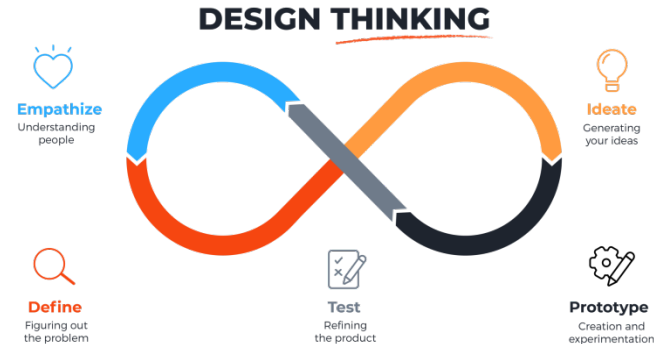
Prototype: Membuat sesuatu yang **mewakili sebuah ide** yang akan ditunjukkan pada orang lain

Test: Kembali ke user dan melakukan **pengujian ide Anda** untuk mendapatkan feedback

BREAKOUT ROOM:

Jelaskan **setiap tahap Design Thinking** menurut pemikiran kelompok tentang pemikiran kunci, peralatan & aktivitasnya:

1. Empathy
2. Define
3. Ideate
4. Prototype
5. Test



Speed Creative Problem Solving



Breakout Room: Redesign Restaurant Experience

Emphatize

Tahap Emphatize adalah tahap dimana anda memahami masalah secara mendalam sehingga menghasilkan sebuah *insight*.

Tanyakan rekan Anda **masalah/peluang pengembangan pelayanan dari pengalaman mereka di restoran** tersebut secara detail untuk menghasilkan insight

Insight:

“Pak A suka makan di restaurant x dengan keluarganya sebulan sekali, makanannya sangat enak tetapi Pak A merasa waktu antri untuk pemesanan sangat lama.”

Define

Tahap Define adalah saat dimana Anda menyimpulkan *insight* yang didapat dari tahap empathize kedalam satu kalimat **definisi masalah/peluang** secara jelas , beserta **arahan design (How Might We)** yang akan menjadi dasar ide solusi alternatifnya..

Setujui definisi masalah yang ingin diselesaikan beserta apa arahan desain:

Masalah:

Antrian di Restaurant X sangat panjang dan melelahkan, diperlukan minimal 15 menit untuk order pesanan.

How Might We:

Kita akan mendesain untuk Restaurant X supaya bisa mempercepat antrian menjadi kurang dari 5 menit dengan mengotomasi pemesanan.

Ideate

Di tahap ini banyak sekali cara untuk dapat menghasilkan **ide-ide kreatif dan out of the box** sesuai arahan desain dari tahap Define

Hasil dari tahap ini adalah serangkaian ide-ide yang nantinya anda pilih mana yang terbaik.

Kembangkan beberapa solusi untuk rekan Anda, sehingga masalah/peluang tersebut terselesaikan, minta pendapat mereka mengenai beberapa ide Anda.

Prototype

Di tahap ini Anda akan membantu orang lain untuk lebih mudah mengerti ide Anda dengan membuat sebuah **prototype 2D/3D**.

Pilih 1 ide terbaik dari beberapa alternatif solusi untuk rekan Anda, lalu buat sebuah prototype 2D/3D dengan tujuan membantu Anda dalam presentasi di tahap selanjutnya yaitu Testing

Test

Proses pengujian untuk memperbaiki solusi yang terpilih di proses sebelumnya

Presentasikan ide tersebut kepada kepada stakeholder restaurant yang tadinya Anda bahas bersama rekan Anda, seolah-olah Anda menawarkan jalan keluar untuk permasalahan customer mereka