



**SERVICE.....ADALAH PERASAAN**

## GOOD SERVICE



## BAD SERVICE



# PENGALAMAN DAN HARAPAN





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

# Mengapa Pelanggan Pergi?



## MEMBUKTIKAN

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

# Pelayanan Sebagai Keunggulan dalam Berkompetisi:

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



## 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

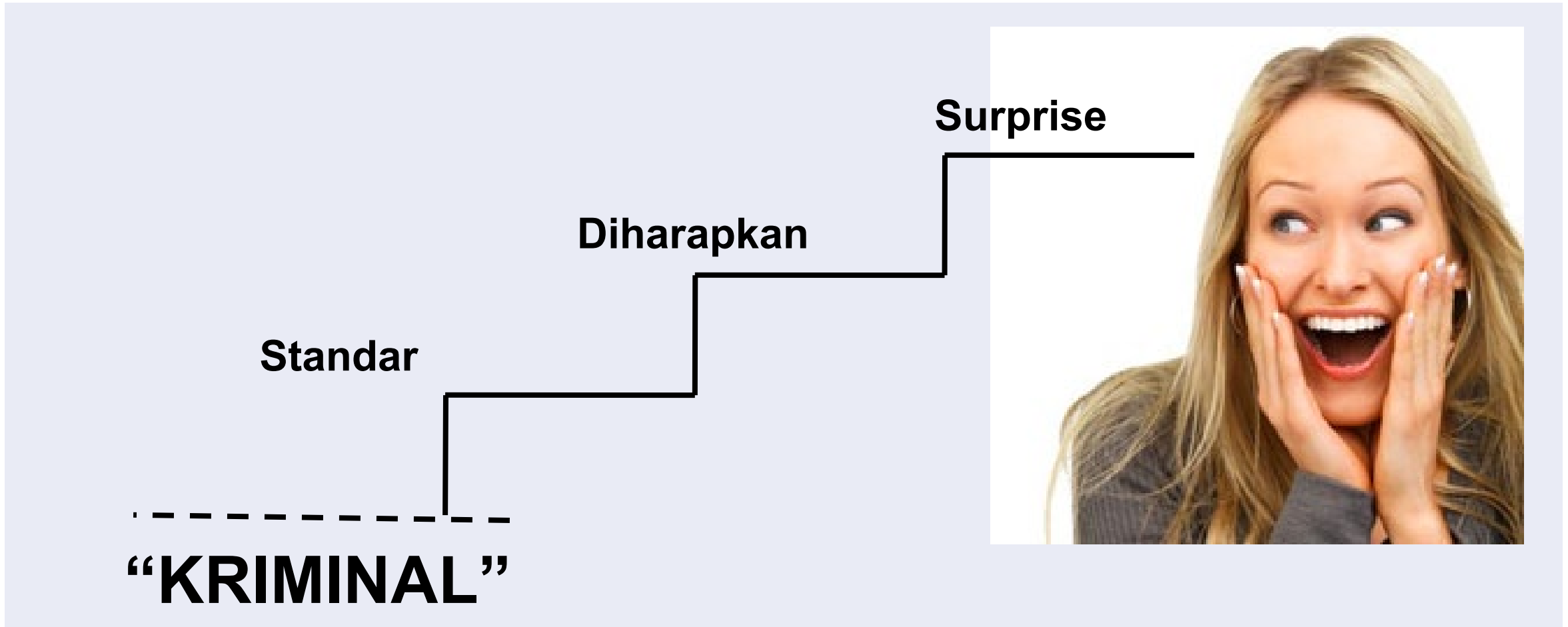
**SPEED IS A SERVICE ISSUE**

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



**Menurut Anda, industri atau penyedia jasa apa saja yang Anda harapkan dapat bekerja dengan kecepatan yang baik?**

# Tingkatkan Service Anda Menuju “Service Excellence”



# Bagaimana masa depan service?

- **Teknologi adalah alat bantu service, bukan pengganti**
- **Bedakan antara kenyamanan dan service!**
- **Service akan selalu mengenai bagaimana kita merasa**
- **Orang-orang hebat, pelatihan dan nilai akan melampaui inovasi teknologi apapun**

## 4 Faktor yang menentukan keunggulan

- 1 Mewujudkan janji
- 2 Memberikan sentuhan personal
- 3 Berusaha ekstra keras
- 4 Memecahkan masalah dengan baik

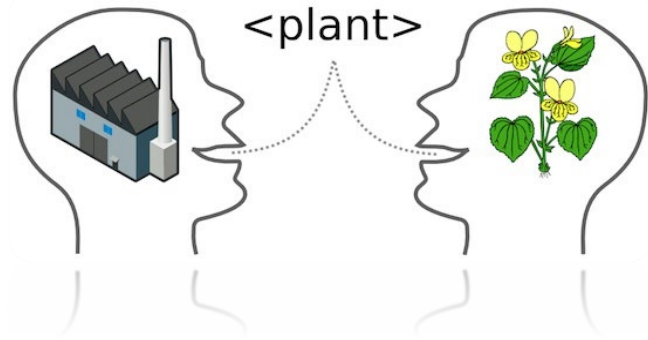


*Sumber: Service Excellence = Reputation = Profit  
Professor Robert Johnston  
Warwick Business School and commissioned by ICS*

# Komunikasi yang Efektif

**Komunikasi verbal yang efektif** adalah keadaan ketika **pemberi pesan** dan **penerima pesan** memiliki **persepsi yang sama** terhadap **aspek yang dikomunikasikan**

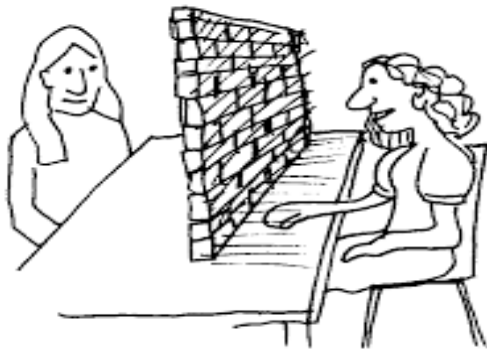
# Hambatan Komunikasi



**Semantik:** Penggunaan jargon, istilah teknis, bahasa

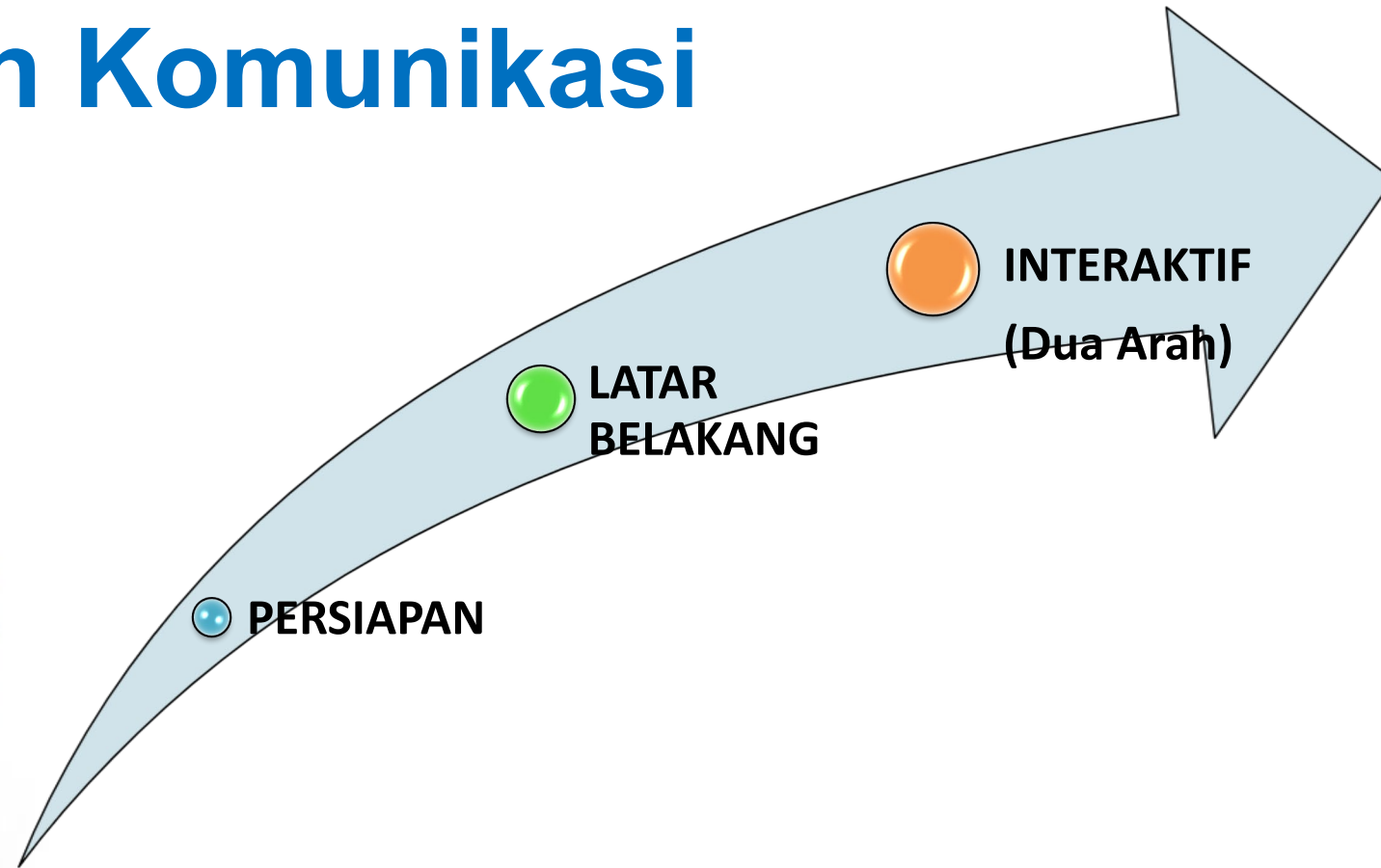


**Psikologik:** Gugup, prasangka, marah, lelah, stres



**Fisik:** Kondisi fisik, keributan, jarak, interupsi

# Mengatasi Hambatan Komunikasi



# 1. Memulai Chat



- Gunakan sapaan yang tepat:  
“Halo, terima kasih telah menghubungi ONE Live Chat, perkenalkan nama Saya Andy. Apakah ada yang bisa saya bantu?”
- Jika pelanggan tidak memberikan namanya, Anda dapat memintanya. Ini akan menunjukkan perhatian dan perhatian Anda:  
“Sebelumnya, bolehkah saya mengetahui nama Bapak//Ibu?”  
Setelah Anda memiliki nama, pastikan untuk mengejanya dengan benar.

Atau Anda dapat memulai dengan sapaan yang lebih singkat namun lebih pribadi:

“Halo Pak John! Apa kabar?”

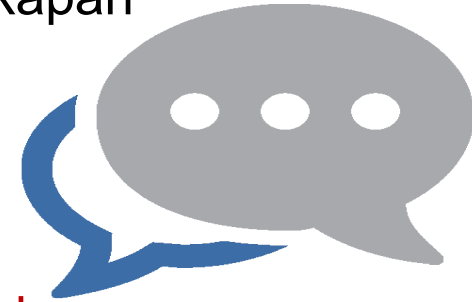
Ini secara instan membuat perwakilan bersikap ramah dengan pelanggan dan percakapan menjadi kurang formal dan berbasis template sambil menjaga nada bisnis.

Setelah pelanggan memastikan kesehatannya, Anda dapat melanjutkan dengan:

“Sempurna, saya sangat senang mendengarnya! Bagaimana saya bisa membantu Pak John hari ini?”

atau Anda dapat mengungkapkan simpati Anda jika pelanggan dalam keadaan tidak baik:

“Saya turut bersimpati atas keadaan yang dirasakan. Apakah ada yang bisa saya lakukan untuk membantu Pak John?”



## 2. Bagaimana cara meminta informasi lebih lanjut atau memverifikasi pemahaman Anda

Untuk menghindari kebingungan dan chat panjang, **pastikan Anda memahami masalah pelanggan sebelum memberikan instruksi atau menawarkan solusi.**

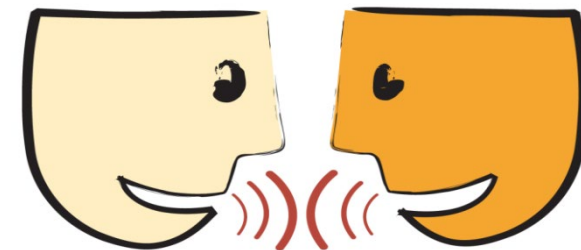
Ada banyak cara untuk meminta **klarifikasi dengan sopan:**

“Dari penjelasan Pak John, apakah ini benar, Bapak mengharapkan kami ...”

"Jika saya menyimpulkan ..."

“Apakah Pak John bisa menceritakan lebih banyak mengenai...”

“Jadi maksud Bapak adalah... benar seperti itu?”



### 3. Bagaimana mengatakan "Saya tidak tahu"

Jika Anda tidak tahu jawaban atas pertanyaan pelanggan, **jujurlah** tentang hal itu, namun, hindari menggunakan kata "Saya tidak tahu" yang terlalu lugas.



"Itu adalah pertanyaan yang bagus, saya akan mencari tahu informasi tersebut untuk Pak John." Mohon dapat menunggu beberapa menit ...

"Maaf, untuk informasi yang Pak John tanyakan, saya akan mengklarifikasi ini dengan tim terkait.". Bolehkah Pak John menunggu untuk beberapa menit?

"Maaf, untuk informasi yang Pak John tanyakan, saya akan mencari tahu ini dengan tim terkait dan segera menghubungi Bapak kembali Bolehkah saya meminta email/nomor telepon Pak John?."

"Maaf, untuk pertanyaan ini ada diluar area saya, namun Daniel dari departemen dukungan teknis akan dapat membantu Pak John. Apakah Bapak ingin saya hubungkan dengan Daniel? "

## 4. Bagaimana cara meminta pelanggan menunggu

Jika Anda perlu waktu untuk menyelidiki masalahnya, mintalah izin pelanggan untuk menunggu.

"Maukah Pak John menunggu selama beberapa menit sementara saya memeriksa ini dengan tim terkait/ sementara saya memeriksa pesanan Bapak?"

Saat menerima persetujuan mereka, pastikan untuk berterima kasih kepada pelanggan sebelum meninggalkan chat. "Terimakasih, mohon ditunggu".

**Ketika Anda kembali**, ucapkan terima kasih lagi karena telah menunggu.

"Terima kasih sudah menunggu. Saya memiliki detail pembayaran terakhir Pak John, izinkan saya mengirimkannya kepada bapak.

" **Jika** Anda merasa **penyelesaian masalah mereka akan memakan waktu lebih lama**, tanyakan kepada pelanggan apakah mereka ingin Anda menelepon atau mengirim email kembali daripada menunggu.

"Pak John, saya perlu waktu selama beberapa menit untuk melakukan pengecekan. Apakah Pak John bersedia menunggu atau Bapak lebih memilih ditelepon / saya akan mengirimkan email dengan detailnya?"

## 5. Bagaimana cara mengakui kesalahan?



Bersikaplah langsung dan jelas tentang fakta bahwa Anda melakukan kesalahan. **Jika itu adalah kesalahan pribadi, katakan itu.**

“Pak John, mohon maaf, saya memberi harga yang salah untuk item ini. Harga yang tepat adalah...”

” *Jika itu adalah kesalahan orang lain, katakan bahwa itu adalah kesalahan "kami"* dan jangan menyalahkan pihak terkait.

## 6. Bagaimana mengatakan “Tidak”

Mengatakan **"Tidak"** kepada pelanggan mungkin tampak sangat kasar.

Salah satu **pendekatan terbaik** adalah dengan menggunakan **"Sandwich Pujian"**, menambahkan dua pernyataan positif di kedua sisi pernyataan yang buruk.

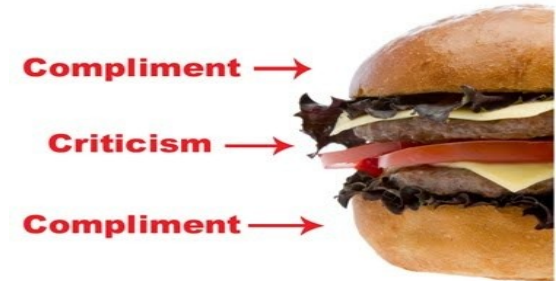
Jika pelanggan meminta chat nya dihubungkan dengan anggota tim yang tidak ada, Anda dapat mengatakan:

**"Maaf, Joan tidak ada saat ini. Bolehkah saya membantu Anda?"**

**Pertama** Anda **mengungkapkan empati** bahwa keinginan pelanggan tidak dapat dipenuhi saat ini – **"Mohon Maaf"**.

**Kemudian** Anda membuat pernyataan negatif yang sebenarnya – **"Joan tidak ada saat ini"**.

**Setelah itu** Anda melengkapi tanggapan Anda dengan sesuatu yang positif, tawaran bantuan – **"Bolehkah saya membantu Anda?"**.



## 7. Bagaimana cara menindaklanjuti/follow up

Jika Anda berjanji kepada pelanggan untuk menelepon atau mengirim email kembali, sebaiknya Anda melakukannya dalam jangka waktu 24 jam, *bahkan jika Anda belum memiliki jawaban atas pertanyaan mereka.*

“Pak John, saya hanya ingin memberitahu, bahwa kami masih menyelidiki masalahnya. Kami belum memiliki solusi. Saya akan mengirim email kepada Pak John segera setelah kami menemukan informasi tersebut.”

Jika Anda melewatkan chat lain dan memiliki informasi kontak pelanggan, klien Anda pasti akan menghargainya jika Anda segera menindaklanjutinya:

“Halo Pak Tom. Maafkan kami melewatkan chat bapak, Apakah ada yang bisa kami bantu?”



## 8. Bagaimana menepati janji

Kadang-kadang terjadi bahwa pelanggan telah dijanjikan sesuatu yang tidak mungkin dicapai, baik karena kurangnya pengetahuan atau informasi yang salah. *Hal yang tentu perlu dihindari adalah menolak secara langsung.*

*“Kami tidak bisa menjanjikan hal seperti itu”,*

**yakinkan pelanggan bahwa Anda akan memverifikasi apa yang telah dijanjikan kepadanya dan menawarkan permintaan maaf dan atau menebusnya jika ada kesalahan.**

*“Dari informasi yang Pak John sampaikan, Bapak dijanjikan... Tampaknya ada kesalahan. Kami akan mencari tahu dan bagaimana kami bisa selesaikan ini”*



## 9. Bagaimana menangani beberapa klien secara bersamaan

**Ketika Anda harus berurusan dengan beberapa klien sekaligus, jangan berikan kesan bahwa Anda terburu-buru.**

Jika perlu, luangkan waktu ekstra untuk diri sendiri dengan memberi tahu pelanggan bahwa Anda akan memeriksa informasi untuknya dan **memintanya untuk menunggu beberapa menit.**

**“Berikan saya waktu untuk meninjau riwayat transaksi Bapak/Ibu. Mohon menunggu untuk beberapa menit lagi.”**

**Jika respon Anda tertunda/lama dan pelanggan menanyakannya, jangan pernah memberi tahu mereka bahwa Anda berurusan dengan klien lain.**

**Pelanggan harus selalu memiliki kesan bahwa dia adalah satu-satunya yang Anda hadapi saat itu, sampaikan Anda sedang memeriksa informasi tersebut.**

**“Saya mohon maaf atas keterlambatannya, dikarenakan masih proses menarik detail akun Bapak/Ibu. Izinkan saya tiga menit lagi dan saya akan segera kembali bersama Bapak/Ibu**

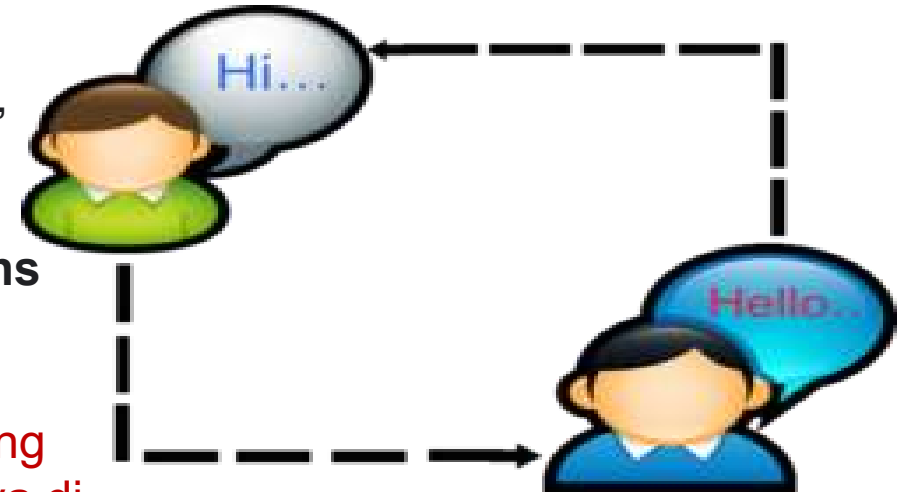
# 10. Bagaimana jika chat yang masuk untuk bagian lain

**Penting untuk memperlakukan semua chat/penelepon dengan hormat, bahkan jika mereka melakukan kesalahan.**

Untuk menghindari situasi seperti itu, **pastikan untuk memberikan respons yang ramah terhadap chat/penelepon tersebut:**

“Mohon Maaf, saat ini anda tersambung dengan bagian XXX, terkait hal yang disampaikan, bolehkah saya menghubungi Bapak/Ibu dengan rekan saya di bagian YYY yang akan dapat membantu Bapak/Ibu lebih lanjut”

**Jika mereka bersikeras bahwa Anda harus tetap membantu mereka, jangan biarkan diri Anda terjebak dalam chat tanpa akhir, berikan alasan mengapa Anda tidak dapat membantu mereka dan tutup ruang chat.**



## 11. Bagaimana cara mengakhiri panggilan?

**Tanyakan apakah ada hal yang bisa dibantu lagi dan jika ada hal yang disepakati jelaskan.**

“Baik Pak John, sesuai kesepakatan, saya akan mengirimkan catatan ke departemen penagihan kami mengenai pembayaran Bapak, dan kami akan menghubungi kembali di esok hari. Apakah ada hal lain yang bisa saya bantu Pak John?”

**Ucapkan terima kasih** kepada pelanggan yang telah menghubungi saluran chat Anda. Dan **Undang mereka untuk mengobrol lagi**

Akhiri percakapan dengan "selamat beraktivitas" yang pasti atau ekspresi lain yang tidak diragukan lagi bahwa percakapan telah berakhir.

“Jika ada hal lain yang ingin ditanyakan, jangan ragu untuk menghubungi kami kapan saja. Terima kasih telah menghubungi kami. Selamat beraktivitas.”

## 12. Bagaimana cara mengakhiri panggilan?



**Siapa yang harus menutup chat dulu?**

Sebaiknya, **biarkan orang yang menghubungi** menutup chat terlebih dahulu.

**Jika mereka lupa** untuk segera menutup ruang chat, **beri jeda setengah menit** setelah pesan terakhir Anda, lalu tutup ruang chat.