



Customer Service Tips 89

## Bertemu dan Menyapa: Kesalahan yang Paling Sering Terjadi

Hal terakhir yang Anda inginkan dari konsumen Anda adalah ketidaktertarikan pada saat-saat pertama interaksi mereka. Namun, hal ini seringkali terjadi. Kesalahan dapat terjadi pada awal aktivitas *customer service*, dan konsumen akan segera memilih orang lain untuk menangani bisnisnya. Dari semua biaya yang dikeluarkan, hindari kesalahan yang dapat merusak hubungan ini:

### ***Membiarkan konsumen menunggu:***

Terkadang Anda terlalu sibuk dengan konsumen Anda yang sekarang sehingga tidak bisa segera membantu konsumen yang sedang menunggu. Jangan pernah mengabaikan konsumen yang sedang menunggu. Buat kontak mata, lambaikan tangan atau ucapkan satu atau dua patah kata agar konsumen tahu bahwa Anda memperhatikan mereka dan bahwa Anda akan melayani mereka secepatnya.

### ***Pikiran terpecah:***

Mudah sekali perhatian kita terpecah oleh konsumen lain, tanggung jawab lain dan berbagai aktivitas dalam *customer service*. Konsumen dapat melihat bahwa pikiran Anda berada di tempat lain dan mereka akan merasa bahwa mereka bukan prioritas Anda.

### ***Menjawab pertanyaan atau mengangkat telepon saat Anda sedang melayani konsumen:***

Merupakan sebuah tantangan yang berat untuk membuat semua konsumen merasa dihargai dengan sama, dan beberapa konsumen cenderung mencoba untuk membuat diri mereka yang paling dihargai. Berikan kata-kata yang bersahabat bagi konsumen untuk mengindikasikan bahwa Anda akan membantu mereka saat Anda selesai menangani klien yang Anda layani sekarang.

### ***Memberikan sapaan yang membosankan:***

Berikan sapaan yang penuh energi dan kreatif daripada sekedar, "Bisakah saya membantu Anda?" Jadikan tantangan pribadi untuk membuat sapaan yang spesifik pada tiap konsumen. Hal ini membuat porsi bertemu dan menyapa dalam proses penjualan lebih menarik dan berharga.

\*\*\*