



## Customer Service – Tips 120

### **Tips *Customer Service* untuk Menciptakan Pelanggan yang Setia**

Enam puluh delapan persen dari pelanggan pergi karena apa yang mereka anggap sebagai ketidakpedulian dari pedagang atau seseorang dalam organisasi pedagang. Mereka merasa tidak dihargai, tidak penting, dan tidak dihargai-karena sudah selayaknya didapat. (Sumber: Penelitian oleh Dan S. Kennedy)

Pelanggan saat ini lebih berpendidikan, lebih siap, dan memiliki alternatif lebih banyak daripada sebelumnya. Mengingat kompleksitas pasar, itu tidak cukup untuk hanya memuaskan pelanggan Anda. Anda harus mengubah mereka menjadi penggemar yang tidak hanya akan tetap setia dengan produk atau jasa Anda, tapi orang yang akan menyebarkan berita baik tentang perusahaan Anda. Anda perlu untuk melebihi harapan, menunjukkan kepada pelanggan bahwa Anda peduli, dan menyediakan layanan pelanggan yang istimewa. Anda membutuhkan setiap kata yang baik yang bisa Anda dapatkan di pasar yang bergolak ini! Tips *Customer Service* dari Dale Carnegie dapat membantu.

Tantangan mencapai tingkat tinggi dalam fokus kepada pelanggan dan loyalitas pelanggan pada umumnya terjadi dalam satu atau lebih bidang-bidang berikut:

- P *Process* (Proses): Bagaimana perusahaan atau organisasi beroperasi setiap hari. Termasuk bagaimana perusahaan Anda berkomunikasi dan menyelaraskan ciri dan nilai dari produk atau layanan dengan harapan pelanggan Anda.
- R *Roles* (Peran): Siapa melakukan apa di perusahaan atau organisasi Anda? Karyawan Anda harus setuju pada tugas-tugas dan tanggung jawab dan memiliki akuntabilitas terhadap prioritas mereka.
- I *Interpersonal Issues* (Persoalan Interpersonal): Bagaimana staf *customer service* Anda bergaul satu sama lain dan dengan departemen lainnya. Termasuk sikap mereka, kerja sama tim, dan loyalitas.

- D *Direction* (Arah): Bagaimana perusahaan Anda mendefinisikan dan mengkomunikasikan secara keseluruhan visi dan misi secara menyeluruh dan departemental.
- E *External Pressures* (Tekanan Eksternal): Selain kondisi pasar, sumber tekanan yang lain meliputi ketersediaan sumber daya seperti waktu dan uang. Anda mungkin bisa saja atau tidak bisa mengendalikan ketersediaan sumber daya.

Tips utama *Customer Service*: **BE SURE!**

- B *Broad Product Knowledge* – Pengetahuan produk yang luas tentang apa yang dapat dan tidak dapat dilakukan oleh produk atau servis Anda.
- E *Extreme Desire to Help* – Keinginan kuat untuk membantu. Tunjukkan kemauan baik Anda, gairah, dan keinginan untuk menyenangkan pelanggan.
- S *Sincere Interest* – Perhatian tulus dalam situasi pelanggan Anda. Jangan berasumsi pelanggan benar-benar tidak masuk akal ketika mereka mungkin memiliki alasan yang sangat bagus untuk marah.
- U *Understand Customer Expectations* – Pahami harapan pelanggan, yang mungkin sangat menuntut di masa penuh tantangan ini.
- R *Respect* – Hormati sudut pandang pelanggan.
- E *Empowered with Authority* – Berdayakan pihak yang berwenang untuk memberikan jawaban, solusi, dan bantuan lainnya.

~ ~ ~