

Kiat-kiat praktis Layanan Pelanggan yang Luar Biasa

eBook

Bertentangan dengan pendapat umum, Layanan Pelanggan BUKAN Hal Masa Lalu!

Produk dan harga tentu menjadi pembeda utama di benak pelanggan, tetapi cara meraih hati pelanggan adalah melalui orang-orang yang memberikan layanan yang luar biasa. Penyedia layanan yang luar biasa mengembangkan hubungan yang dekat dan bermakna dengan pelanggan sejak kontak pertama, baik melalui telepon atau tatap muka. Mereka tahu cara mendengarkan; mereka tersenyum, dan mereka tulus. Hanya dibutuhkan beberapa langkah yang disengaja, dilakukan setiap hari, untuk mengubah layanan yang baik menjadi layanan yang luar biasa. Dalam buku panduan ini, Anda akan menemukan kiat cepat dan mudah untuk membentuk proses praktis yang mendorong hubungan jangka panjang, memberikan layanan yang luar biasa dalam setiap interaksi pelanggan, dan memungkinkan Anda jauh meninggalkan pesaing-pesaing Anda... setiap waktu.

Layanan Dimulai dengan Hubungan

Layanan yang luar biasa dimulai dengan hubungan yang solid. Berikut ini sembilan cara untuk memperkuat hubungan dengan pelanggan.

Prinsip-prinsip dari buku “How to Win Friends and Influence People”: Membangun Hubungan

Menjadi Pribadi yang Lebih Ramah

1. Hindari kebiasaan S O K (salahkan, omeli, kritik).
2. Berikan penghargaan yang jujur dan tulus.
3. Bangunlah keinginan atau kemauan untuk berhasil dalam diri orang lain.
4. Berilah perhatian yang sungguh pada orang lain.
5. Senyum.
6. Ingatlah bahwa nama seseorang, bagi pemiliknya, merupakan bunyi yang paling merdu dan paling penting dalam segala bahasa.
7. Jadilah pendengar yang baik. Doronglah orang lain untuk berbicara banyak tentang dirinya sendiri.
8. Berbicaralah sesuai dengan minat orang lain.
9. Cobalah dengan sejujurnya membuat agar orang lain merasa dirinya penting – dan lakukanlah dengan tulus.

Proses Resolusi Komplein

Memiliki proses untuk menyelesaikan keluhan membantu memastikan kita menangani aspek-aspek emosional dan praktis dari masalah tersebut.

1. Sapa

2. Dengarkan

3. Ajukan Pertanyaan

4. Tunjukkan Empati

5. Bahas Permasalahan

6. Uji Kepuasan

7. Tawakan Bantuan Tambahan

8. Tindak-lanjuti

1. Sapa

Selalu jawab telepon atau sapa orang sebagaimana senangnya Anda mendengar atau bertemu dengan mereka. Mulai dengan cara yang ramah. Mudah untuk dikatakan, tetapi bisa jadi sulit untuk dilakukan. Kita harus mampu hidup “dalam ruang waktu yang terbatas” dan memisahkan pengalaman negatif di masa lalu dari interaksi dengan pelanggan.

2. Dengarkan

Sering kali kita mendengarkan keluhan yang serupa, sehingga akan sangat menantang untuk sungguh-sungguh mendengarkan. Beri pelanggan kesempatan untuk mengeluarkan unek-unek mereka. Berempatilah. Dengarkan fakta dan perasaan. Tahan godaan untuk terlalu cepat memberi tanggapan. Tunjukkan bahwa Anda mendengar secara aktif, seperti memberi tanggapan singkat atau mengajukan pertanyaan untuk mengklarifikasi.

3. Ajukan Pertanyaan

Ajukan pertanyaan untuk klarifikasi keluhan. Jangan terlalu dini beri tanggapan sebelum benar-benar memahami pelanggan & keluhannya.

- a. Pertanyaan Elementer untuk menangkap fakta-fakta dasar dari permasalahan. Di sini kita eliminasi komponen emosi dari keluhan.
- b. Pertanyaan Elaboratif untuk mengumpulkan lebih banyak detail. Beri pelanggan banyak kesempatan untuk membahas masalah dan perasaan mereka. Pertanyaan ini seharusnya cukup singkat, untuk mendorong pelanggan untuk berbicara lebih banyak.
- c. Pertanyaan Evaluatif untuk membantu kita memahami seberapa serius permasalahan itu di mata pelanggan. Di sini kita mencari tahu apa yang akan memuaskan pelanggan.

4. Tunjukkan Empati

Temukan suatu kesepakatan dengan pelanggan. Tidak harus berarti kita setuju dengan keluhan yang diajukan. Di sinilah kita menunjukkan bahwa kita telah mendengarkan dan memahami keluhan mereka, dan kita menyadari betapa pentingnya hal itu bagi mereka.

5. Bahas Permasalahan

Setelah aspek emosional ditangani, lakukan apa saja yang Anda bisa untuk menyelesaikan aspek-aspek praktis dari keluhan tersebut. Bertanggungjawablah atas tindakan organisasi Anda. Inilah peluang Anda untuk mengubah lemon asam menjadi limun segar. Orang yang masalahnya diselesaikan dengan baik cenderung terus berbisnis dengan kita.

6. Uji Kepuasan

Ajukan pertanyaan untuk melihat seberapa baik Anda telah menyelesaikan sisi emosional dan praktis dari keluhan. Beri pelanggan kesempatan untuk bicara. Jadilah pendengar yang baik.

7. Tawarkan Bantuan Tambahan

Tanyakan apa lagi yang dapat Anda lakukan bagi pelanggan. Ini kesempatan untuk mengalihkan pembicaraan dari keluhan, sehingga lebih mudah untuk mengakhiri pembicaraan dengan suasana positif.

8. Tindak Lanjut

Sering kali, keluhan tidak dapat diselesaikan secara tuntas pada kontak pertama. Jika perlu menghubungi pelanggan kembali, lakukan secepatnya dan secermat mungkin. Bahkan jika keluhan telah diselesaikan, buat alasan untuk menghubungi pelanggan kembali. Misalnya, cari cara untuk memberi nilai tambah. Juga, carilah cara untuk menyelesaikan akar permasalahan secara internal di dalam perusahaan Anda.



Menyelesaikan Keluhan Pelanggan

Pedoman untuk Menyelesaikan Keluhan

- Jangan tersinggung.
- Dengarkan dengan penuh empati.
- Gunakan nama pelanggan.
- Tunjukkan rasa hormat terhadap sudut pandang mereka.
- Ambil kepemilikan masalah.
- Hindari mengutip pedoman atau kebijakan perusahaan.
- Ciptakan peluang untuk menjadi pahlawan.
- Obati penyakit, bukan gejalanya

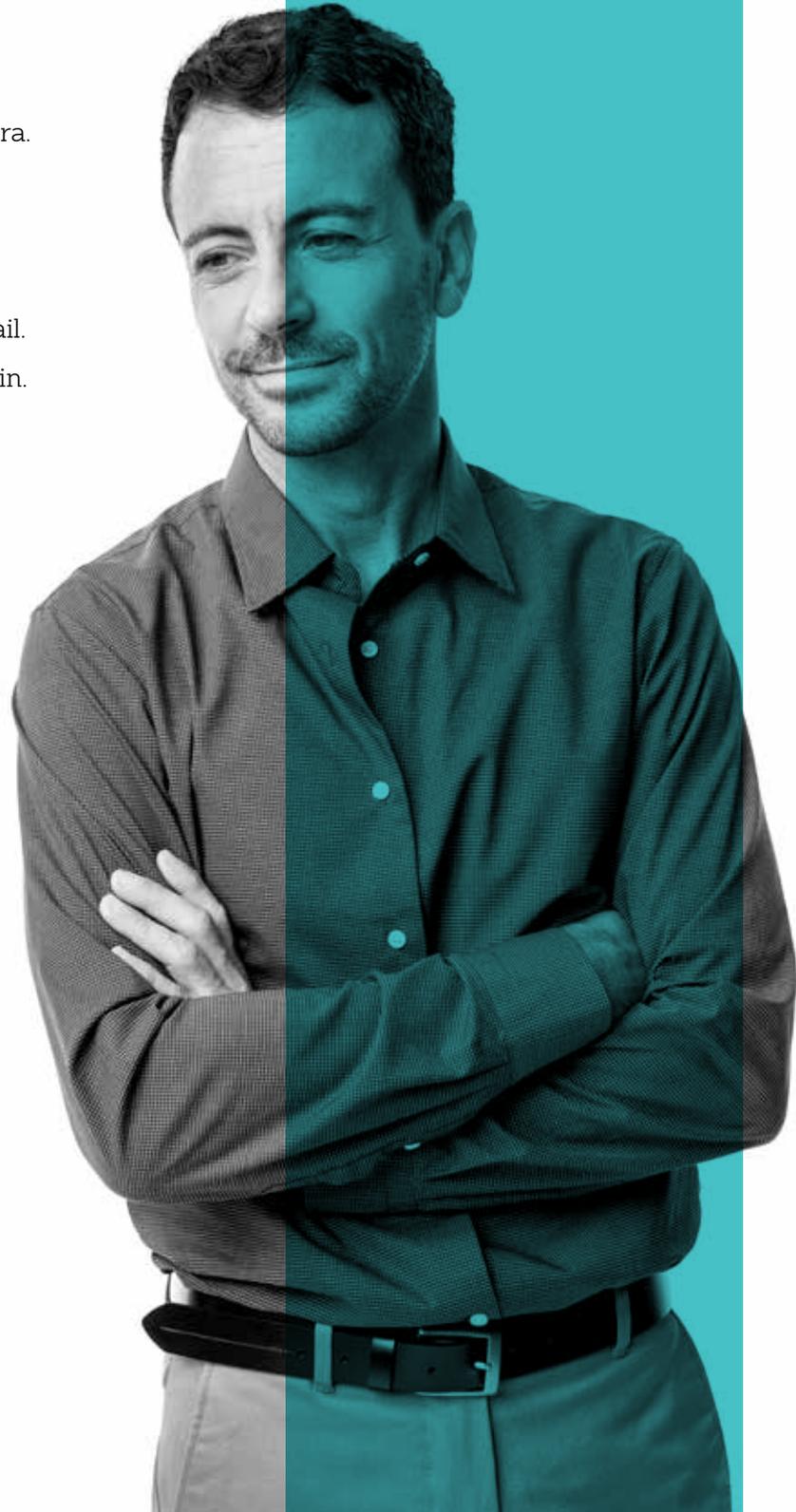
Berurusan dengan Pelanggan yang Marah

Menggunakan prinsip-prinsip ini akan membantu kita untuk memperbaiki, dan bukan memperburuk situasi dengan pelanggan.

- Tetap tenang. Cobalah untuk tetap diplomatis dan sopan. Marah hanya akan membuat pelanggan semakin marah.
- Cobalah untuk melihat hal-hal dari sudut pandang penelepon. Mungkin Anda akan merasa kesal seperti mereka bila menghadapi situasi yang sama.
- Ucapkan terima kasih atas perhatiannya dan lakukan dengan tulus. Tekankan pentingnya pelanggan yang puas bagi Anda dan organisasi Anda.
- Dengarkan untuk memahami. Kadang-kadang penelepon yang marah hanya ingin seseorang untuk mendengarkan cerita mereka, bahkan jika Anda tidak dapat membantu mereka.
- Ajukan pertanyaan untuk mendapatkan fakta dan perasaan mereka. Dengarkan untuk belajar daripada hanya mempersiapkan tanggapan Anda. Jangan merespons terlalu cepat.
- Temukan titik-titik kesepakatan dengan keprihatinan mereka. Tetapkan kesamaan untuk menunjukkan orang yang Anda dengarkan.
- Selalu menunjukkan kesediaan untuk menyelesaikan masalah atau konflik. Buat resolusi tampak semudah mungkin.
- Jadilah yang tulus dan tunjukkan kepribadian Anda. Tanggapi sebagai teman yang mengerti daripada mengutip kebijakan.
- Bersikap tegas tetapi memahami dengan jawaban Anda.
- Sebagai upaya terakhir, tawarkan agar atasan Anda berbicara dengan si penelepon. Atasan Anda mungkin mengatakan hal yang sama seperti Anda, tetapi terkadang mendengarnya dari orang lain memiliki efek positif pada pelanggan

Sopan Santun Bertelepon

- Tunjukkan kepribadian Anda melalui telepon.
- Jangan kaku; bercakap-cakaplah.
- Gunakan nama pelanggan.
- Berikan nama lengkap Anda.
- Dengarkan untuk memahami.
- Ajukan pertanyaan terbuka.
- Berikan waktu pada orang untuk berpikir dan berbicara.
- Isi kesunyian bila diperlukan.
- Jadilah pendengar yang tanggap.
- Tersenyumlah.
- Hubungi melalui telepon daripada menggunakan email.
- Ambil tanggung jawab. Jangan menyalahkan orang lain.
- Berdiri ketika Anda bisa.
- Mintalah izin sebelum menggunakan *speaker phone*.
- Berbicaralah dengan kecepatan yang sama dengan lawan bicara.
- Beri jeda antara ide agar lebih jelas.
- Selalu berterima kasih kepada orang yang menelepon.



Mendapatkan Referensi

Ketika meminta referensi:

- Pikirkan pembeli Anda sebagai mitra yang dapat merujuk Anda ke aliran bisnis baru.
- Jangan meremehkan kekuatan niat baik atau pengaruh pembeli yang puas.
- Orang yang dirujuk lebih cenderung membeli.
- Ingatlah bahwa orang yang membeli lebih cenderung merujuk orang lain.
- Minta pengantar secara tertulis, melalui telepon atau secara langsung.

Meminta Referensi

Bagaimana kita bertanya tanpa merasa atau terdengar memaksa atau agresif? Kita ingin menjaga hubungan baik, dan kita ingin menciptakan skenario semua menang. Punya proses percakapan yang sederhana membantu kita mengetahui apa yang harus dikatakan dan bagaimana mengatakannya. Yang terpenting adalah mengingatkan diri kita sendiri tentang manfaat bertanya, lalu bertanyalah.

Langkah 1: Ingatkan pelanggan tentang manfaat spesifik mereka. Jika Anda tahu manfaat ini, ini menjadi sangat mudah. Kutiplah sesuatu yang mereka katakan atau kaitkan dengan sesuatu yang Anda ketahui berdasarkan pengetahuan atau pengalaman Anda sendiri. Mintalah persetujuan mereka, dengan cara bercakap-cakap.

Contoh: Terri, saya sangat senang mendengar bahwa Dale Carnegie Training® membantu tim Anda fokus dalam menyelesaikan masalah proses yang spesifik dan menghemat Rp. 750 juta dalam bentuk pengurangan *downtime*. Anda mengatakan kepada saya bahwa bos Anda memberi Anda menyebutkannya pada rapat staf terakhir.

Langkah 2: Jelaskan profil pelanggan Anda.

Jelaskan secara singkat berbagai tantangan yang dihadapi dan manfaat yang diterima oleh pelanggan Anda. Ini dapat mengingatkan pelanggan tentang peluang yang mungkin mereka lewatkan. Ini juga akan membantu mereka mulai memikirkan orang lain.

Contoh: Kami bekerja dengan berbagai tipe orang, mulai dari manajer pabrik hingga karyawan lini depan. Perusahaan kami memberi solusi untuk berbagai industri, termasuk lebih dari 400 perusahaan Fortune 500. Mereka menghadapi penyusutan anggaran, pengurangan tenaga, dan peningkatan tuntutan, seperti Anda. Mereka sangat perlu mendapatkan hasil maksimal dari staf mereka saat ini, mengurangi pergantian staf, mengembangkan generasi kepemimpinan baru, meningkatkan semangat kerja dan mencapai target bagi manajemen puncak. Seperti yang Anda ketahui, kami dapat memengaruhi hasil bisnis, dan mengembangkan lingkungan yang memberdayakan dan menciptakan akuntabilitas. Kami mengubah-suaikan (*customized*) solusi kami untuk mengatasi masalah utama yang dihadapi oleh para profesional ini.

Meminta referensi (lanjutan)

Langkah 3: Identifikasi manfaat dari memberikan referensi. Bagaimana pelanggan Anda saat ini (atau siapa saja) mendapat manfaat dari merujuk orang ini kepada Anda? Identifikasi nilai yang dibuat untuk orang ini, bukan untuk perusahaan mereka, prospek, atau Anda. Cobalah dengan jujur untuk melihat segala sesuatu dari sudut pandang mereka.

Contoh: Saya tahu Anda berharap menjadi pemimpin di Kamar Dagang. Bila Anda dapat membantu beberapa teman di sana tentunya akan meningkatkan profil Anda.

Langkah 4: tunjukkan bahwa mereka sudah mengenal seseorang. Berikan contoh orang atau posisi pekerjaan yang dapat mengambil manfaat dari penawaran Anda. Buat itu mudah bagi mereka. Jika Anda terpikir akan orang tertentu, sebutkan nama mereka.

Berikan berbagai nama dan posisi, dan bicaralah dengan perlahan agar orang tersebut memiliki kesempatan untuk berpikir. Mendengarkan.

Contoh: Saya tahu bahwa Pak Joko dari Perusahaan ABC adalah pemain kuat di kamar dagang. Anda mungkin dapat memikirkan orang lain dari Perusahaan XYZ1, XYZ2, dan lain-lain. Selain direktur, bisa juga manajer proyek, account executive, wiraniaga, manajer. Siapa yang Anda kenal di luar pekerjaan, seperti tetangga dan teman Anda? Saya tahu Anda terlibat di ...

Langkah 5: Minta diperkenalkan.

Tanyakan kontak Anda apakah dia bersedia memperkenalkan Anda sebelum Anda menghubungi orang tersebut. Ini akan membantu membuat proses lebih mulus dan membuka pintu lebih lebar.

Pertimbangkan untuk meminta mereka mengirim email, menelepon, atau memperkenalkan Anda secara pribadi di acara berjejaring (*networking*). Anda bahkan dapat menyarankan conference call antara Anda bertiga via telepon.

Contoh: Bisakah Anda menghubungi orang ini supaya dia tahu mengapa saya menelepon? Atau kirim email, termasuk hasil yang Anda dapat dari bekerja sama dengan kami? Kapan sebaiknya saya menindaklanjuti dengan mereka, supaya saya tahu mereka telah mendengar dari Anda?



Cara Memberi Nilai Tambah

1. Ajukan Pertanyaan

Pertanyaan yang efektif membantu kita dan pembeli kita melihat peluang-peluang tambahan:

- a. Pertanyaan Dasar menggali informasi dasar mengenai tingkat penggunaan, kerangka waktu, fitur yang diperlukan, kebutuhan pengguna, spesifikasi teknis, dan lain-lain.
- b. Pertanyaan Elaboratif menemukan detail tambahan seperti tingkat urgensi, kebutuhan yang belum ditemukan, penggunaan lain untuk solusi yang ditawarkan, dan lain-lain.
- c. Pertanyaan Evaluatif menguji reaksi untuk melihat apakah pelanggan tidak keberatan untuk membayar bagi nilai tambah yang ditawarkan.

2. Membuka Percakapan

Sampaikan sesuatu secara ringkas untuk mendapatkan perhatian yang mendukung dan membantu membuka pemikiran pelanggan bagi opsi-opsi lain.

- “Beberapa pelanggan kami menghargai adanya ...”
- “Apakah Anda tahu manfaat dari ...”
- “Anda dapat menghemat waktu dengan cara ...”
- “Ada beberapa cara untuk menghemat uang ...”
- “Apakah Anda ingin mengurangi beberapa kejengkelan dengan cara ...”

3. Menawarkan Nilai Tambah

Sampaikan kepada pelanggan manfaat spesifik yang dapat mereka terima dan Investasi yang dibutuhkan.

Nilai tambah

Investasi Tambahan

4. Pertanyaan menguji

Ini adalah pertanyaan singkat untuk melihat bagaimana perasaan pelanggan tentang membuat Investasi tambahan.

Sebagai contoh:

- “Bagaimana pendapat bapak/ibu?”
- “Apakah hal ini akan membantu Anda?”
- “Apakah Anda tertarik pada manfaat tambahan?”
- “Bagaimana solusi ini bisa membuat investasi anda kembali (ROI)?”

Untuk mempelajari bagaimana kami dapat memberikan pelatihan Layanan Pelanggan yang strategis, disesuaikan dan dilaksanakan di tempat untuk organisasi Anda, hubungi kami hari ini. Silakan buka:

www.dalecarnegie.id atau • email: info@dalecarnegie.co.id