



# **SERVICE EXCELLEN**

# **PELAYANAN PRIMA**

T D HERAWATI  
2019

**PELAYANAN PRIMA/ SERVICE EXCELLEN** : Adalah melakukan pelayanan yg memenuhi standart kualitas yg sesuai dg HARAPAN DAN KEPUASAN PELANGGAN.



### **KEPUASAN PELANGGAN**

Suatu keadaan di mana kebutuhan dan keinginan pelanggan dapat terpenuhi lebih dari yang diharapkan



***Index Kepuasan Pelanggan***  
***:luar biasa, sangat memuaskan, memuaskan, biasa***

# **PELAYANAN BERKUALITAS**

## **Siapa yang mendefinisikan ?**

---

**PELANGGAN PUAS**

**Itu kebutuhan  
pelanggan atau  
kebutuhan kita ?**

# **PELANGGAN ITU TIDAK RASIONAL**

Kepuasan pelanggan adalah tanggapan emosional.

Anda tidak selalu bisa bersaing dengan harga, tetapi pasti bisa bersaing dengan pelayanan

TIDAK CUKUP membuat PELANGGAN PUAS  
TIDAK CUKUP membuat PELANGGAN LOYAL

***PERLU***

**MEMENANGKAN HATI PELANGGAN**

untuk membuat

**PELANGGAN FANATIK**



MELAYANI *dengan*  
HATI

*Melayani dengan HATI adalah  
menyelaraskan pikiran yang positif  
dan HATI yang ikhlas  
untuk memberikan layanan sehingga  
perilaku melayaninya menjadi tulus*

**PELANGGAN . . . siapa ?**

Pelayanan berbeda ?

- kaya / miskin
- keluarga / sejawat
- pejabat . . .

*“service them all as a family”*

# SERVICE EXCELLENCE

- Memberikan kepuasan bagi yang dilayani
- Menimbulkan kesan yang menyenangkan
- Membangun citra positif



# MANFAAT PELAYANAN PRIMA

1. Membuat pelanggan lebih setia
2. Membuat pelanggan lebih fanatik
3. Mempertahankan pelanggan lama
4. Menarik pelanggan baru
5. Membangun citra positif
6. Mengurangi keluhan pelanggan
7. Meningkatkan omset penjualan
8. Menghemat anggaran iklan dan promosi
  - Pelanggan yang puas akan menjadi marketer yang hebat
9. Strategi diferensiasi.
10. Suasana kerja lebih kondusif





# Siapa Pelanggan Anda ?

External Customer  
or  
Internal Customer

*Biasanya, kalau kita bicara pelanggan,  
asumsinya adalah pelanggan eksternal.*

# **MANA LEBIH PENTING ? EKSTERNAL atau INTERNAL ?**



- *Pada umumnya sasaran utamanya adalah kepuasan pelanggan eksternal.*
- *Kepuasan pelanggan internal jarang mendapat perhatian khusus.*

**KEDUANYA PENTING.** Karena kepuasan pelanggan internal berdampak positif terhadap cara ia melayani pihak eksternal.

**Karyawan yang bahagia  
akan mudah membahagiakan  
pelanggannya.**

# PERLU MEMAHAMI PELANGGAN

- Sediakan waktu untuk memahami pelanggan
- Lihat dari sudut pandang pelanggan



***“Ku tau yang kau mau.....”***

# PERILAKU DALAM PELAYANAN

## PRIMA

- Self Esteem : Penghargaan terhadap diri sendiri, dengan pandai menghargai dirinya sendiri, seorang karyawan akan berpikiran dan bertindak positif terhadap orang lain, sehingga pandai menghargai pelanggan dengan baik. Dengan demikian pelayanan bukan menundukkan diri.
- Exceed Expectations (melampaui harapan) : Memberikan pelayanan dengan melebihi apa yang diharapkan pelanggan (mematuhi dan melebihi standar) secara konsisten.
- Recovery (pembenahan) : Adanya keluhan pelanggan jangan dianggap sebagai suatu beban masalah namun suatu peluang untuk memperbaiki atau meningkatkan diri. Apa masalahnya, dengarkan pelanggan, kumpulkan data, bagaimana pemenuhan standarnya.

# CARA SEDERHANA MELAYANI PELANGGAN DG BAIK

## BERSIKAP YANG BAIK (POSITIVE ATTITUDE)

- # murah senyum
- # ramah.
- # jangan membicarakan keburukan pelanggan lain di depan pelanggan anda
- #tetap sabar menghadapi pelanggan yg cerewet/  
menyusahkan

BERKOMUNIKASI DENGAN BAIK

MELAYANI DENGAN SIGAP

JADILAH KONSULTAN BAGI PELANGGAN

JUJUR



**Management of Smile**  
**First step**  
**for Service Excellence**



**Semua Orang Tersenyum dengan  
cara yang sama**

- **Senyum Dachenne ( senyum sejati )**

Sudut mulut melekuk keatas dan kulit disekitar sudut mata berkerut digerakkan oleh otot orbicularis oculi dan zygomaticus yang sangat sulit untuk direkayasa.

- **Pan American Smile ( senyum palsu )**

Senyum tanpa kerutan Duchenne, lebih mirip dengan seringai yang ditunjukkan oleh primata tingkat rendah ketika takut.

# SENYUM

# SALAM

*Assalamu'alaikum wr wb*

*Assalamu'alaikum . . .*

*Selamat pagi / siang . .*

diakhiri atau diawali

*Nama , dokter/dok , pak/bu,  
mas/mbak/dik . . .*



"I should have gone to my chiropractor before this meeting."

# Di RSJ Menur .....?

*tangan kanan di dada kiri  
badan sedikit membungkuk  
menatap wajah  
senyum, mengucap salam*

# KOMUNIKASI EMPATIK

- *Komunikasi yang melibatkan pemahaman secara emosional terhadap lawan bicara*
- *Empathy ‘= peduli’*  
adalah kemampuan untuk mengkomunikasikan pemahaman yang diperoleh oleh *komunikator* dan melakukan pengecekan akurasi dari pemahaman tersebut kepada *komunikan*

# ACTIVE LISTENING

*Listening* merupakan usaha mendengarkan secara penuh dan akurat, mendengarkan arti atau makna dari apa yang diceritakan orang lain tentang permasalahan yang dialaminya.

Proses *listening* tidak hanya sekedar mendengarkan namun juga disertai oleh rasa empati.

*Listening* tidak hanya mendengarkan pesan verbal yang dimunculkan oleh klien tapi juga termasuk pesan non verbal yang dimunculkan klien.

# BUDAYA 3A

Dalam membangun Service Excellence :

## 1. **Sikap ( Attitude ) :**

Memiliki sikap yg baik dapat terlihat dari bahasa tubuh, ekspresi wajah dan tutur kata yg santun dlm menerima dan melayani pelanggan

- Menjaga nama baik RS
- Memiliki loyalitas terhadap RS
- Bangga thd pekerjaan yg sedang digeluti
- Memberikan yg terbaik utk RS

# BUDAYA 3A

**2. Perhatian ( Attention )** : perhatian yg max :

- Mengucapkan salam, senyum dan menawarkan bantuan : “Selamat pagi Bu/Pak ....., ada yg bisa saya bantu ?”
- Memberikan pelay berdasarkan keinginan
- Mendengarkan dan mencermati setiap keinginan
- Memberikan pelay terbaik dg cepat, tepat dan ramah
- Mengutamakan kepentingan pelanggan

# BUDAYA 3A

## 3. Tindakan ( Action ) :

- Melaksanakan tugas sesuai SPO dan menegakkan disiplin dlm tugas & waktu
- Memberikan pelayanan maupun solusi terbaik utk pelanggan, bukan sekedar menjajikan
- Mengucapkan terimakasih diiringi senyum hangat dan ucapan : “ Maaf bila ada pelayanan yg kurang berkenan . . . apakah ada lagi yg bisa saya bantu ? ”

# PELANGGARAN ETIKA PELAYANAN

- Berpakaian tidak rapi / tidak pakai seragam
- Melayani pelanggan sambil makan / minum
- Melayani pelanggan sambil mengobrol atau bercanda
- Menampakkan wajah tidak menyenangkan
- Berdebat atau menyanggah
- Meninggalkan pelanggan, tanpa memberitahu
- Berbicara terlalu keras atau terlalu pelan
- Meminta imbalan

# **PANDUAN PERILAKU**

## **I. PENAMPILAN PRIBADI :**

# PESONA FISIK DG TATA BUSANA DAN TATA RIAS

Tidak ada individu yang tidak menarik hati yang ada  
hanyalah individu yang tidak tahu bagaimana  
mengembangkan dirinya sebaik-baiknya

# PESONA FISIK

## DG TATA BUSANA DAN TATA RIAS

1. Kenali diri : Pengenalan bentuk tubuh dan wajah
2. Prinsip dasar berbusana :
  - \*. Keserasian : padanan aksesoris, sepatu, tas ( dress up) disesuaikan btk tubuh. Serasi tdk hanya mengikutu trend tdk harus mahal tetapi membuat menarik.
  - \*. Kesesuaian
  - \*. kesopanan

# Aksesoris untuk Penunjang Penampilan Sehari-hari

- Anting: (penampilan feminim dan simple) Giwang (menawan)
- Kalung
- Gelang dan cicin
- Jam tangan
- Sabuk (pilih yg sesuai warna baju)
- Sepatu
- Kacamata
- Topi(personality sporty)
- Syal
- Bross ( lbh manis utk jilbab)

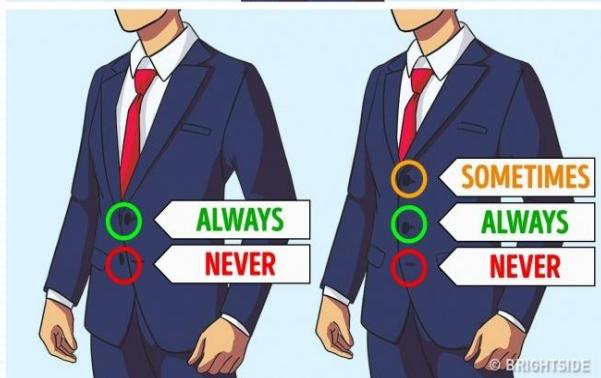
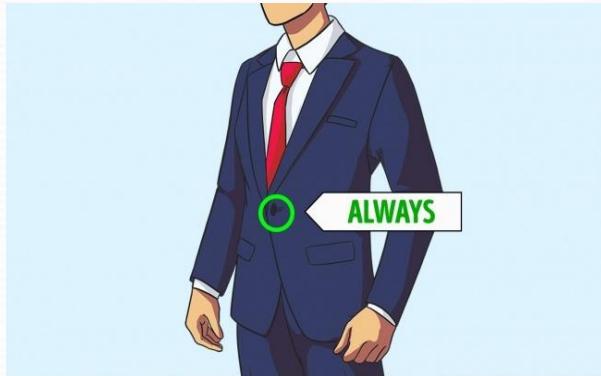
# Jgn berlebihan,



PILIH YG SIMPLE

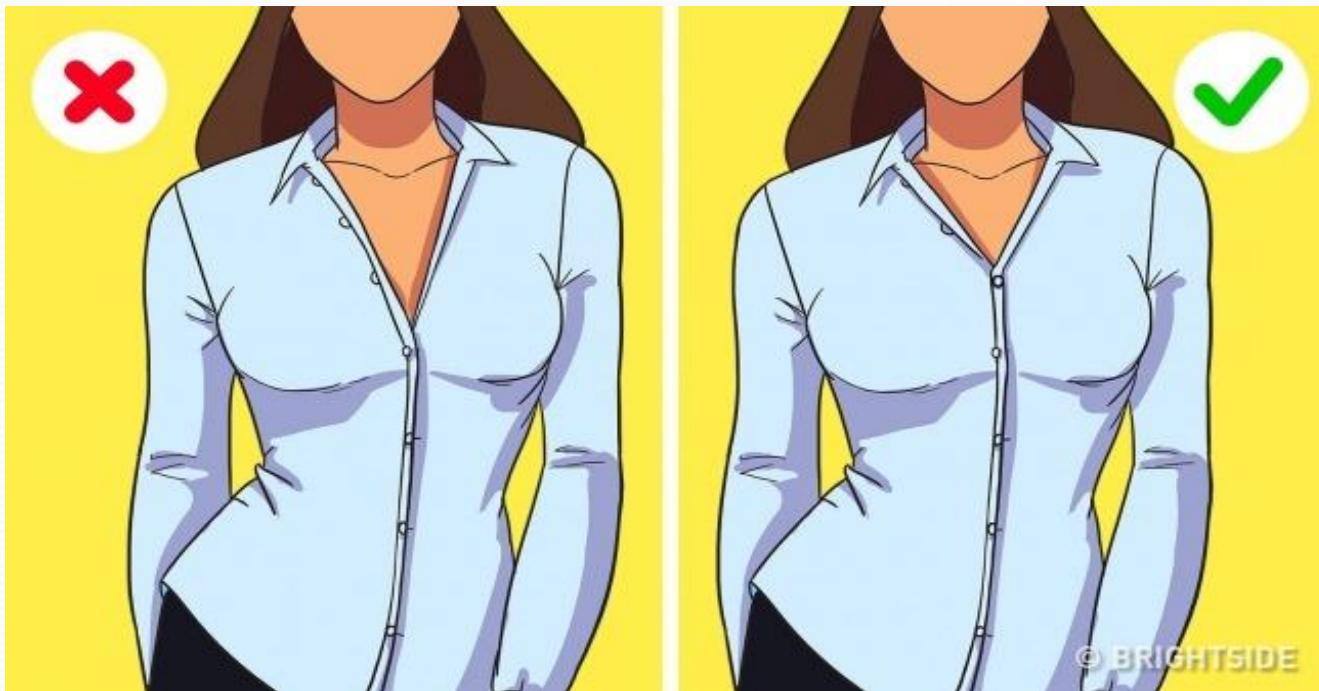
# BERBUSANA

## MENGGUNAKAN JAS



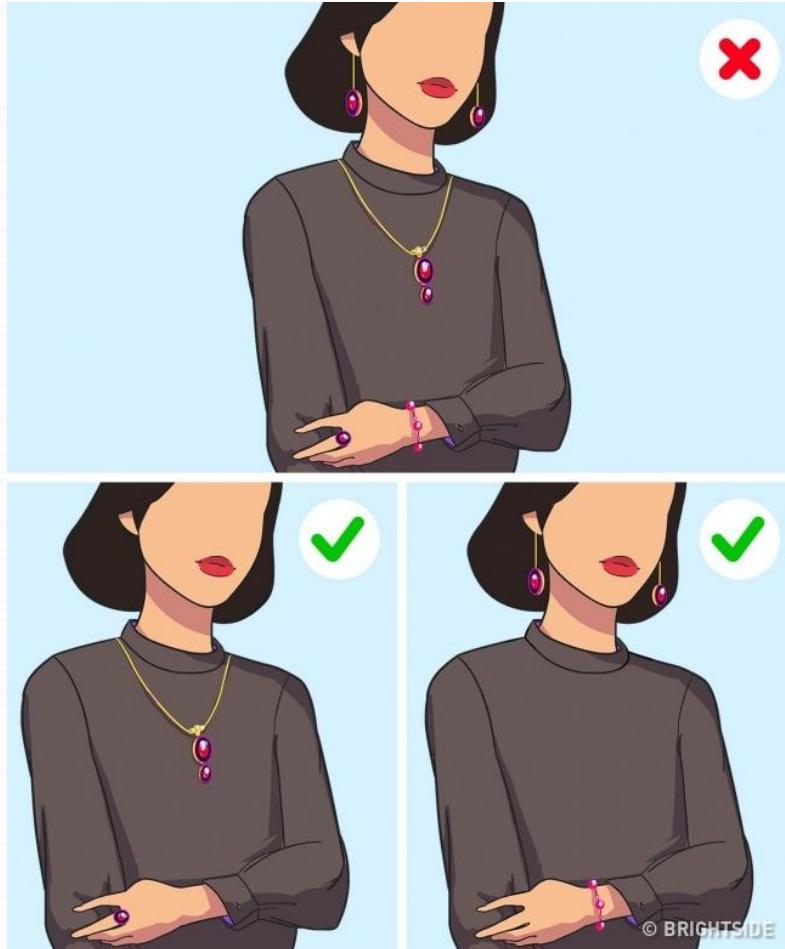
. Kancing jas bagian tengah harus selalu dalam kondisi terkancing. Sementara bagian atas tergantung kondisi. Tapi kancing bagian bawah tidak boleh dikancingkan.

# MENGGENAKAN KEMEJA



Ketika memakai blus berkancing atau kemeja, jangan pernah membuka lebih dari dua kancing bagian atas

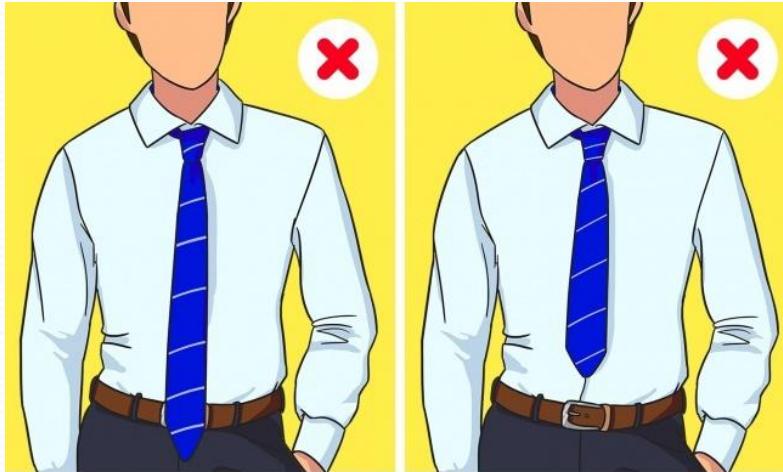
# MEMINIMALKAN PENGGUNAAN AKSESORI



sudah mengenakan anting, ada baiknya tidak menggunakan kalung, gelang, dan cincin dalam waktu bersamaan.

**. Memakai perhiasan satu set yang senada. Tapi jangan memakai semuanya dalam satu kesempatan karena akan terlihat berlebihan**

# MENGGUNAKAN DASI YANG TEPAT



Ujung dasi harus pas mencapai  
ikat pinggang. Panjangnya tidak  
boleh terlalu banyak atau kurang.

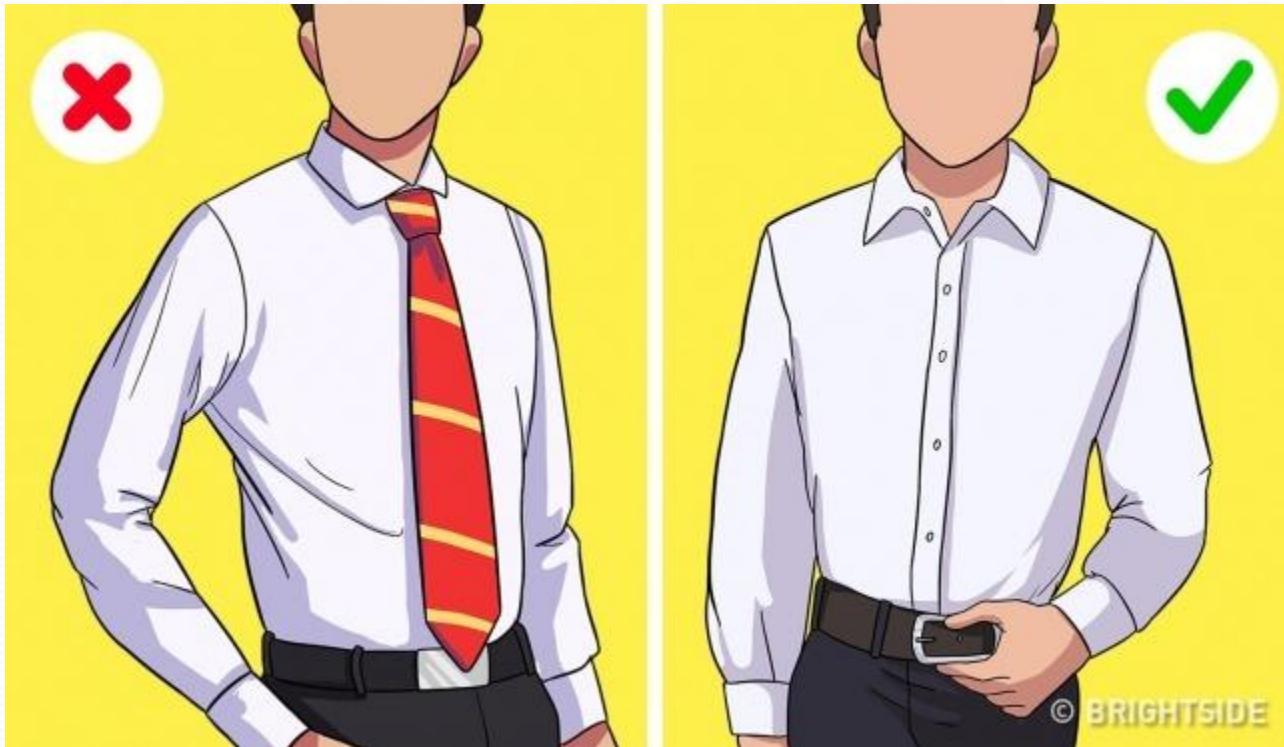
# ATURAN MENGGUNAKAN DRESS



## PEMAKAIAN DRESS :

- Perhatikan kesopanan
- Model
- warna

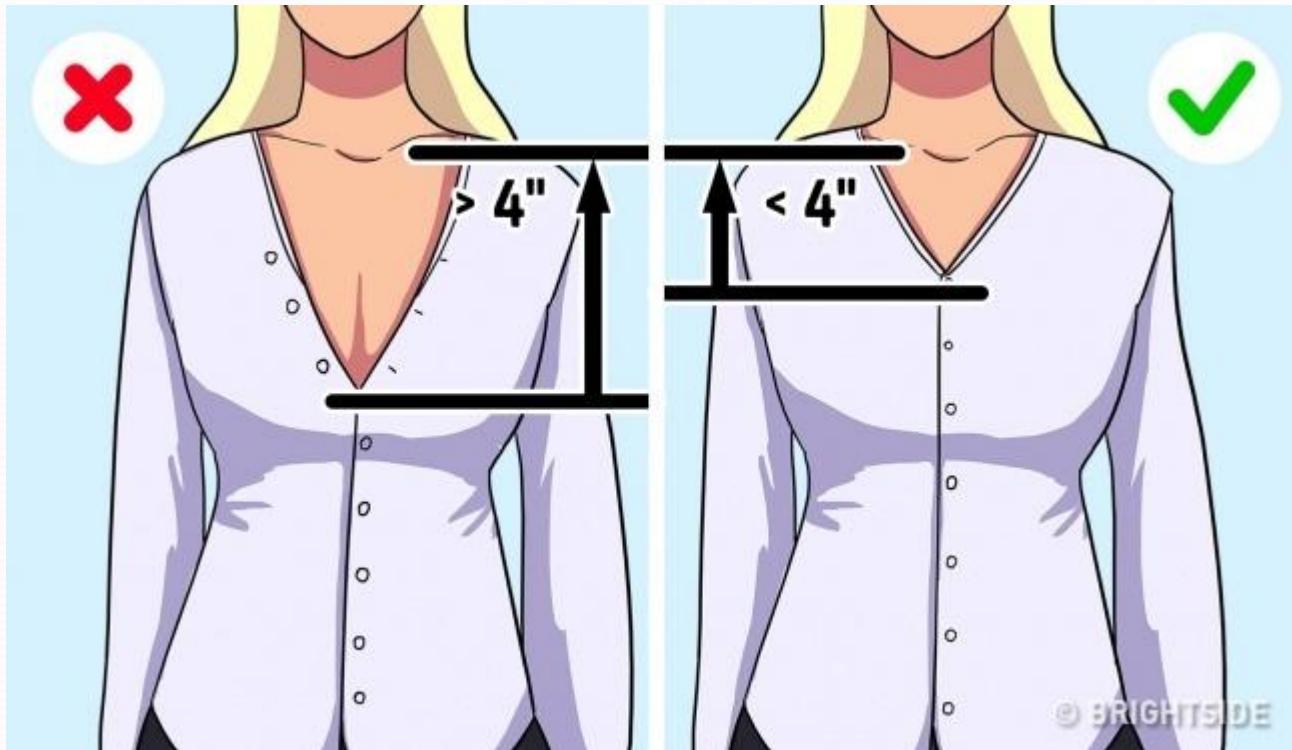
# MENGGUNAKAN KEMEJA TANPA TAS



© BRIGHTSIDE

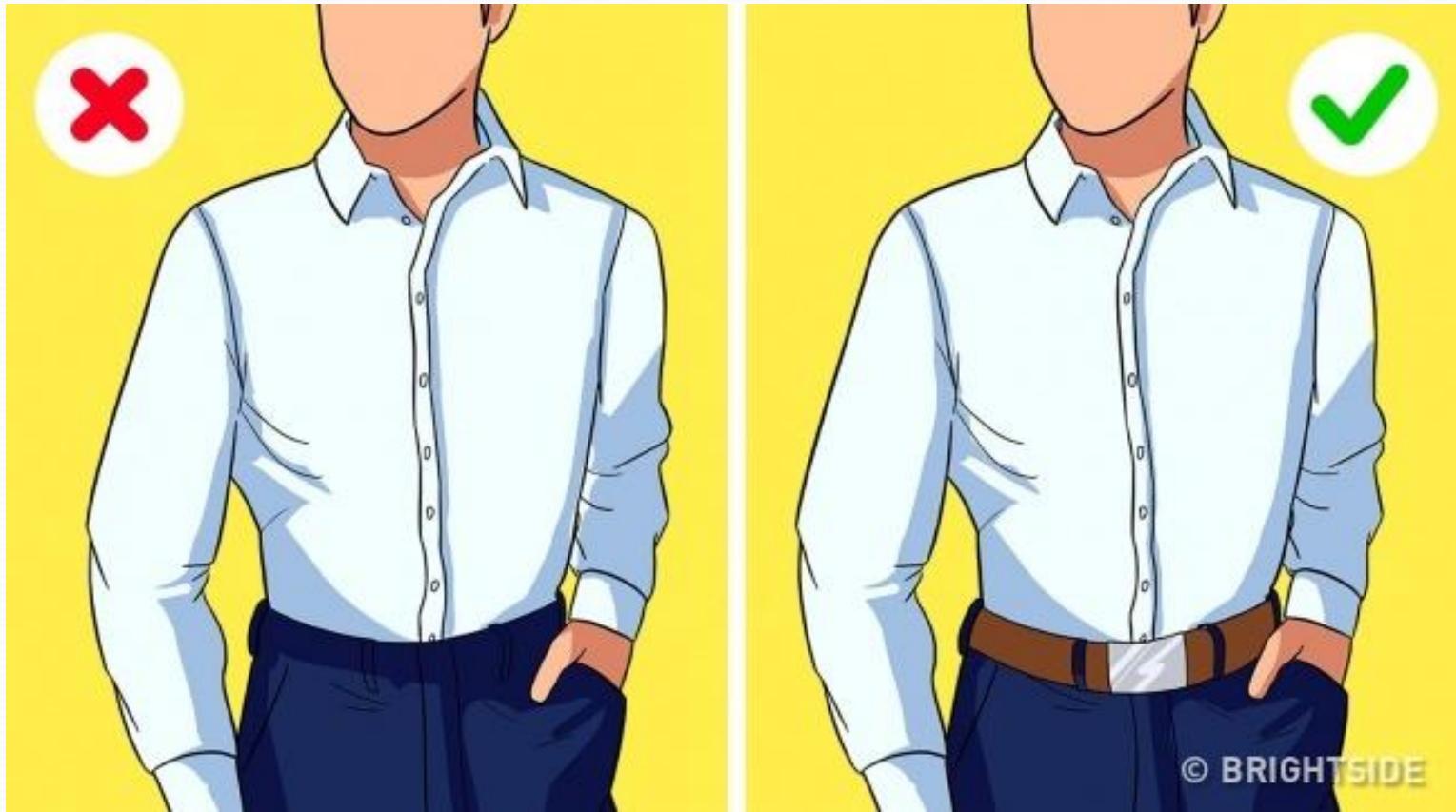
Jika mengenakan kemeja tanpa jas, tidak perlu memakai dasi.

# POTONGAN DADA PADA BLOUSE



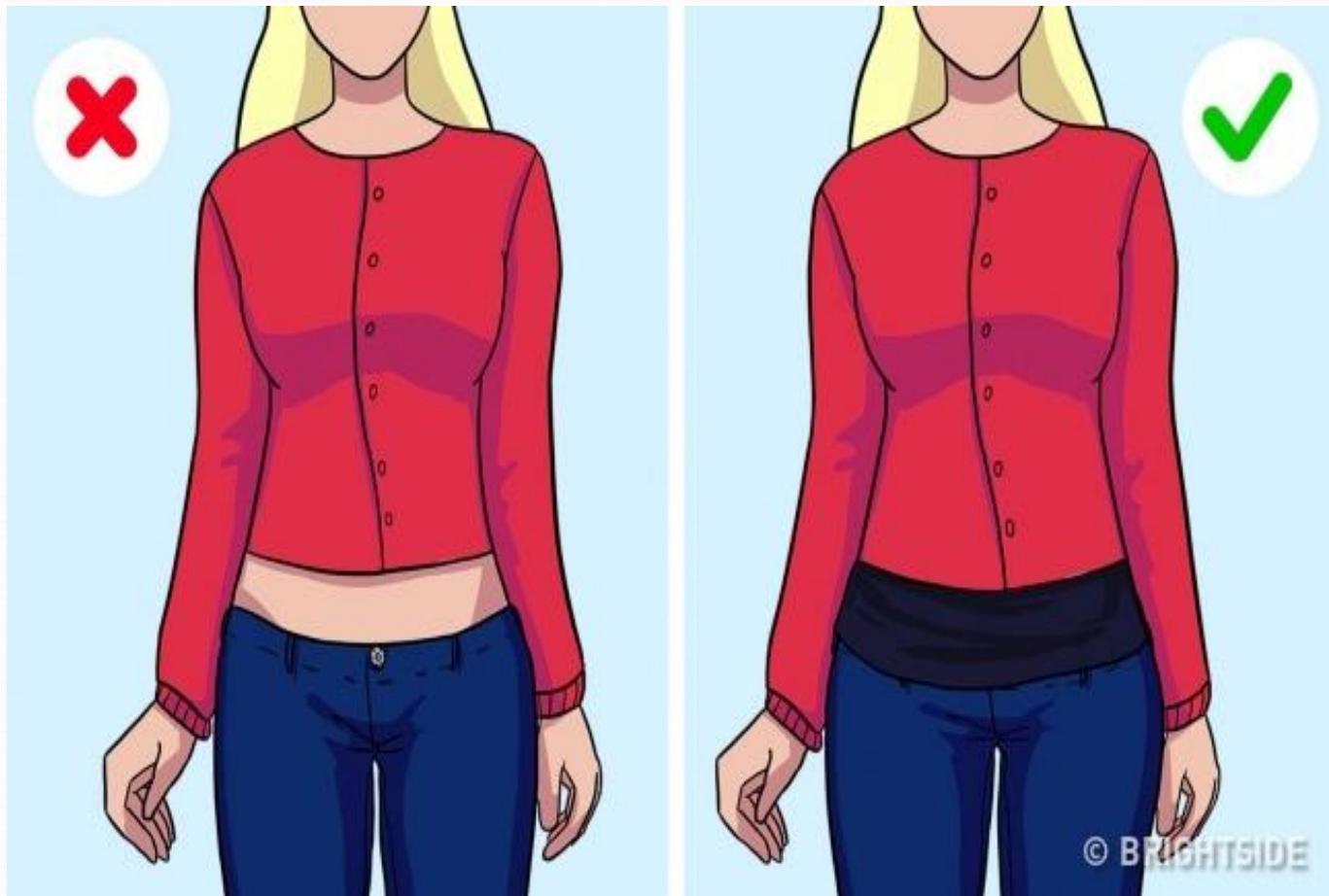
Tinggi belahan kemeja kantor tidak boleh sampai lebih dalam dari 10 sentimeter daritulang selangka.

# MENGGUNAKAN KEMEJA YANG DIMASUKKAN



Jika memasukkan kemeja ke dalam celana sebaiknya memakai ikat pinggang.  
Sehingga terlihat rapi dan penampilan lebih classy

# PENGGUNAAN INNER



© BRIGHTSIDE

Perut tidak boleh terlihat di antara kardigan dan celana jins. Pakailah kaos atau tank top jika perlu.

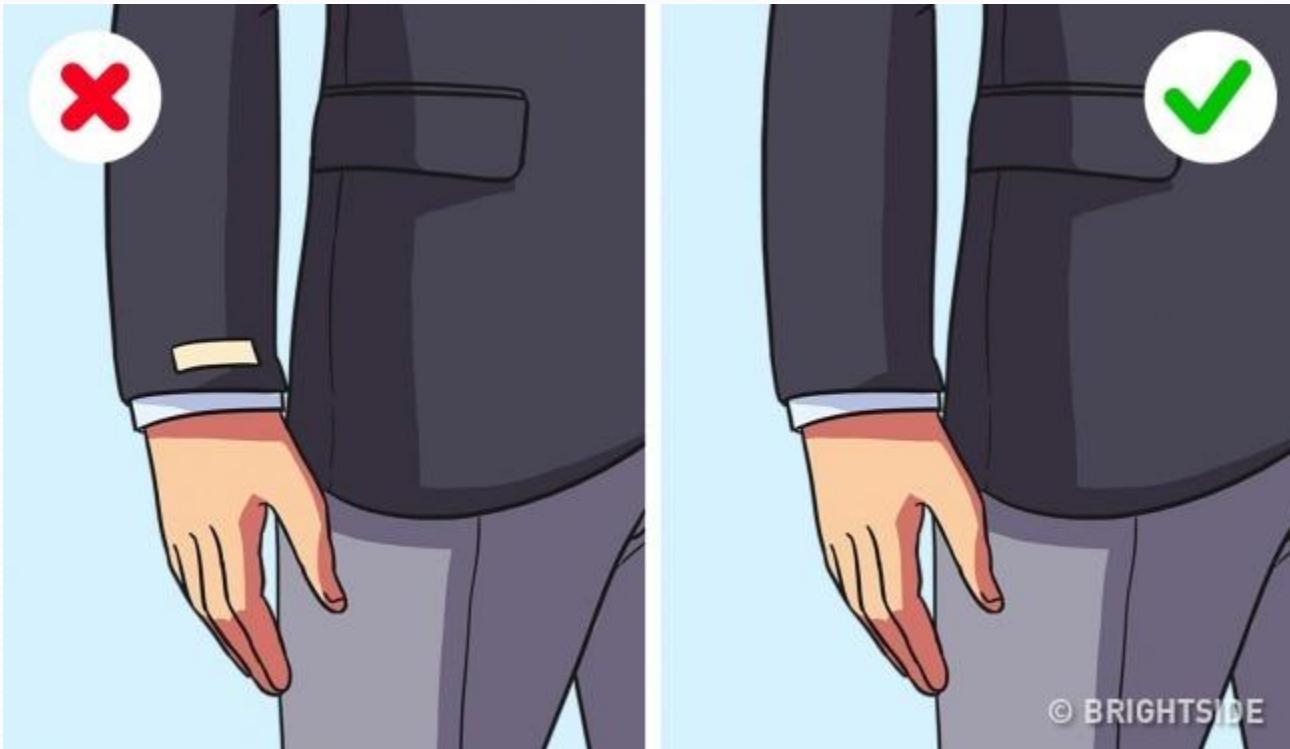
# PEMILIHAN SEPATU DAN IKAT PINGGANG



pemilihan warna sepatu dan sabuk menimbulkan kesan *stylish* dan profesional

Ikat pinggang harus sewarna dengan sepatu.

# HILANGKAN SEMUA LABEL DI BAGIAN LUAR JAS



© BRIGHTSIDE

Kemeja, celana, dan jas harus bersih dari tag atau label.

# PEMILIHAN WARNA DAN MOTIF



menggunakan atasan dan bawahan yang berbeda ada baiknya jangan menggunakan busana dengan banyak motif. Pilih dua motif yang berbeda dengan warna senada atau menggunakan dua motif yang memiliki ukuran berbeda.

# PENGGUNAAN KAOS KAKI



© BRIGHTSIDE

Kaos kaki harus menutup seluruh bagian kaki saat dipakai untuk duduk.

# Aturan dasar untuk pakaian kantor

- ❑ Tampak rapi: rapi dan layak tampil.
- ❑ Prioritaskan kenyamanan di atas fashion
- ❑ Hindari terlalu banyak menampilkan bagian tubuh (untuk wanita)
- ❑ Tetaplah sederhana
- ❑ Berpakaian selayaknya bagian pekerjaan Anda

## Bisnis formal/professional

- Setelan jas pas badan, baju panjang dan blazer
- Kemeja berkerah
- Rok dengan blazer
- Alas kaki tertutup
- Aksesoris sederhana
- Pilih warna netral seperti hitam, coklat, biru tua dan abu-abu.

## Bisnis Kasual

- Kemeja atau atasan berwarna
- Celana khaki (berwarna kecoklatan/kekuningan) atau celana panjang agak longgar
- Rok dengan atasan wanita dan cardigan
- Alas kaki tertutup
- Aksesoris sederhana namun menarik

## Informal/Santai

- Celana jeans
- Kaos Polo (berkerah)
- Atasan wanita berwarna
- Aksesoris yang sesuai
- termasuk jeans robek, celana yoga, atasan spaghetti atau sandal jepit

## Acara santai

- Terlihat dan terasa nyaman
- Layak tampil
- Pintar

# MENGHINDARI KESALAHAN MENGENAKAN PAKAIAN:

- Mengetahui Siapa Yang Ingin Anda Temui
- Memilih Hiasan Yang Cocok Dengan Pakaian Yang Anda Pilih
- Kenyamanan Pakaian Dan Aksesoris
- Berpakaian Dengan Baik Dan Tidak Berlebihan

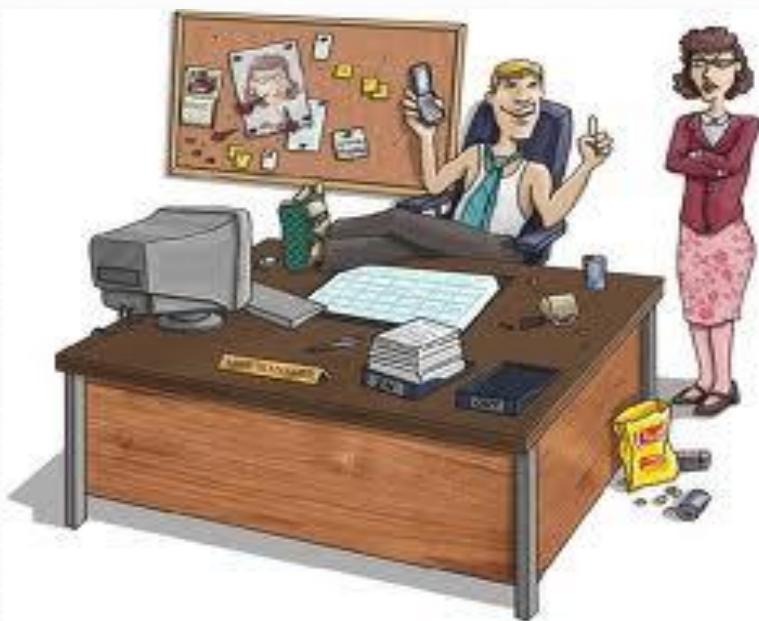
# PEDOMAN AKSESORIS

NO	JENIS	POIN
1	BUSANA POLOS	1
2	BUSANA BERCORAK	2 – 3
3	ARLOJI	1
4	KACAMATA	1
5	IKAT PINGGANG	1
6	TAS, SEPATU SEWARNA	1
7	TAS, SEPATU TDK SEWARNA	3
8	GIWANG, BROSS, KALUNG, GELANG, CINCIN	1/ JENIS
9	SELEDANG, SCRAFF, KERUDUNG, VARIASI KRAH BAJU	1/JENIS
JLM POIN IDEAL UNTUK PAGI / SIANG		PRIA: 4-6      WANITA: 6-8
JML POIN IDEAL UNTUK SORE / MALAM		PRIA: 8-10      WANITA: 12



## **II. PENAMPILAN MEJA / LINGKUNGAN KERJA**

1. Meja dalam keadaan bersih (bebas dari sampah, tumpukan berkas, gelas dan piring)
2. Komputer siap dioperasikan
3. Alat pendukung pelayanan tersedia dan tertata dengan rapi (pulpen, kalkulator, brosur, formulir dan kalender meja). Tempatkan, susunlah brosur dan formulir dengan rapi.
4. Telepon yang mudah dijangkau



### III. MELAYANI PELANGGAN

1. Memberi **salam** (Assalamu'alaikum.Wr Wb,  
menyebutkan **identitas**)
  2. Tersenyum ketika melayani pelanggan
  3. Menyelesaikan pelayanan yang diminta oleh pelanggan  
dengan **cepat** dan **tulus**
  4. Bila telah selesai pelayanan, jelaskan bahwa pelayanan  
telah selesai
  5. Menawarkan bantuan berikutnya
  6. Bila pelanggan tidak memerlukan bantuan  
lainnya,ucapkan **terima kasih** dan **maaf** bila ada hal  
yang kurang berkenan
- “bagaimana saya bisa membantu ....”***



# IV. MENGANGKAT TELEPON

1. Angkat telefon paling lambat pada **dering ketiga**
2. Tersenyum ketika menjawab telefon
3. Menyambut / menjawab telefon dari :  
Sebutkan: Salam  
Identitas diri, tempat  
Tawarkan bantuan





## V. MENGAKHIRI PEMBICARAAN TELEPON

1. *Masih ada yang bisa saya bantu .. bapak/ibu ?*  
Ada hal lain yang bisa saya bantu bapak/ibu?  
Apakah bapak/ibu masih memerlukan bantuan yang lain ?
2. *Terima kasih* telah menghubungi .....

# **HANDLING COMPLAINTS**

## **STRATEGY**

► T D HERAWATI

# You as a customer

Ceritakanlah  
pelayanan terbaik  
yang pernah anda  
alami...



# You as a customer

Ceritakanlah pelayanan terburuk yang pernah anda alami..



# PERNAH DI *atau* Meng- KOMPLAIN



# GIMANA YA RASANYA

## dikomplain GUBERNUR?

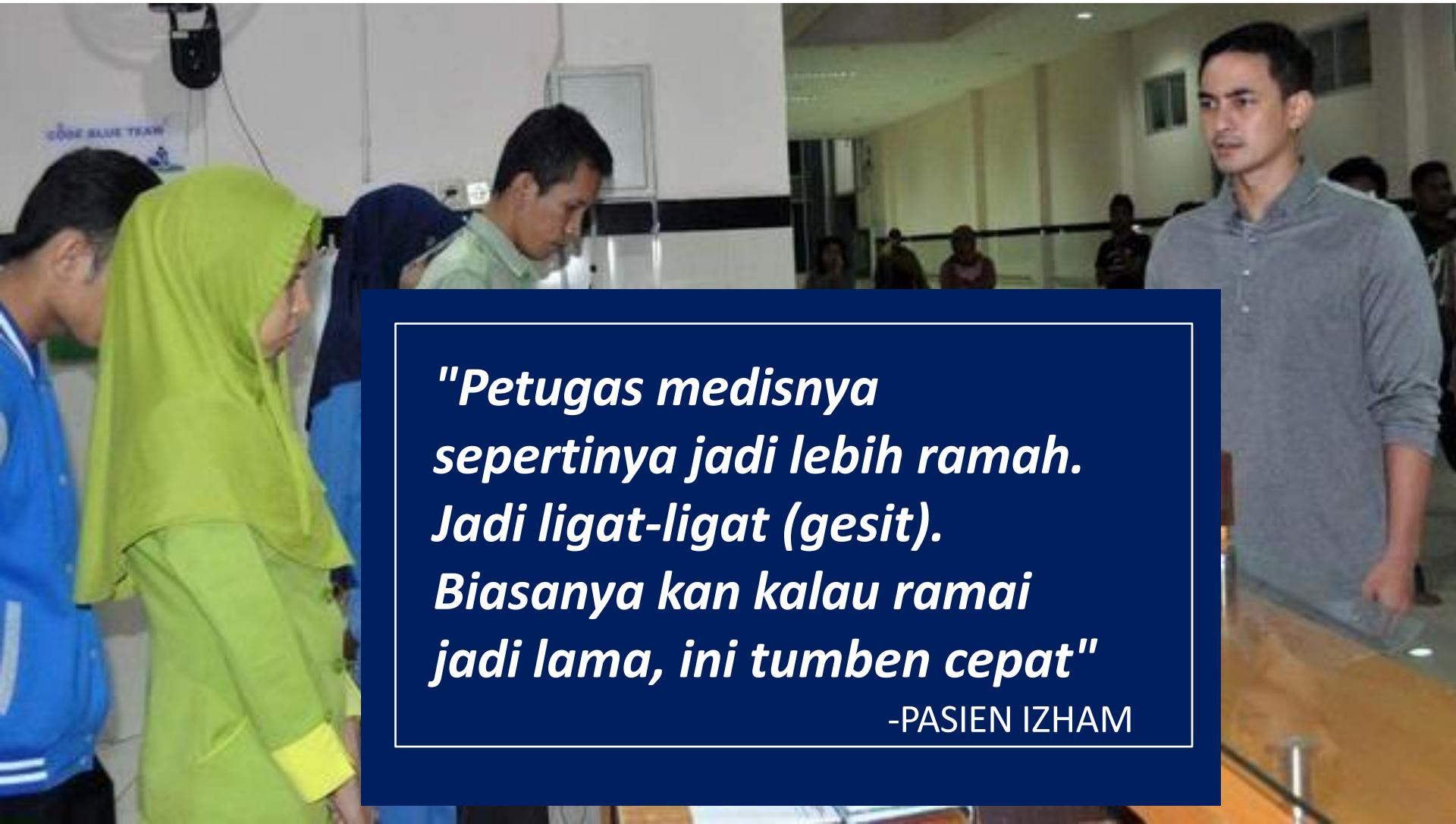
DI TEMPAT UMUM

Disorot kamera pula!



# Layanan Rumah Sakit Langsung Berubah Usai Sidak Zumi Zola

LIPUTAN6



*"Petugas medisnya  
sepertinya jadi lebih ramah.  
Jadi ligat-ligat (gesit).  
Biasanya kan kalau ramai  
jadi lama, ini tumben cepat"*

-PASIEN IZHAM

# Siapakah customer itu?

CUSTOMER  
ADALAH YANG MENIKMATI PRODUK  
ATAU SERVICE (LAYANAN)

## **HUKUM PELANGGAN ADALAH RAJA**

***THE CUSTOMER IS ALWAYS RIGHT***

(pelanggan selalu benar)

***AND IF THE CUSTOMER IS WRONG,***

***"SEE RULES NUMBER ONE "***

(dan jika pelanggan salah, lihat aturan pertama

***"bahwa pelanggan adalah raja"***).



# RENUNGKAN PERBEDAAN : PPA DAN PASIEN

## PPA :

- Menjalani pendidikan bertahun2, kompeten, memiliki kewenangan
- Pelayanan pasien dijalankan dgn standar, rutin, homogen, serba jelas.
- Aktivitas individu PPA hanya 1 shift

## Pasien :

- Masuk RS seperti masuk "hutan", relatif banyak yg tidak jelas, pengalaman baru....
- Pasien tidak "pernah" melalui "pendidikan untuk menjadi pasien" !!!
- Relatif tidak punya kewenangan ikut ambil keputusan, harus ikut "kata" dokter...
- Ada rasa cemas, ngeri, bingung, takut.
- Di RS, hanya Pasien yg menjalani "3 shift" !!



*PPA : ubah paradigma "melayani" pasien menjadi "berpartner" dgn pasien \*BPIS\**



*PCC : No decision about me without me*

dr . Nico

# KOMPLAIN

MERUPAKAN :

- adalah **umpulan balik (*feedback*)** dari **pelanggan** yang ditujukan kepada Penyedia jasa layanan yang cenderung **bersifat negatif**.
- adalah bentuk aspirasi pelanggan yang terjadi karena adanya **ketidakpuasan** terhadap suatu barang atau jasa
- Unjuk rasa baik dalam **bentuk verbal maupun non verbal** sebagai akibat adanya **kesenjangan** antara harapan dengan kenyataan

# What is complaint?

Ekspresi tidak puas terhadap seseorang atau organisasi atas produk atau jasa yang diberikan.

A statement to show something **unsatisfactory** or **unacceptable**.

Oxford dictionary.

# *Proses Layanan*



Bila terlalu banyak *unhappy customer* ....?

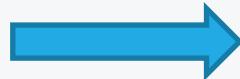
# Bagaimana Menyikapinya

# Dengan Emosi ?

# Menjadi Takut ?

# Menghindar dengan mematikan HP/Telp?

# Menghadapi dengan tersenyum?



# Komplain

apapun kita hadapi  
tersenyum dan bangga hati

BERSIFAT  
destruktif dan bisa juga  
konstruktif

## Pelanggan yang komplain

adalah masih Pelanggan, justru berbahaya pelanggan tidak puas tetapi tidak komplain, malah akhirnya beralih ke yang lain!

1. Meningkatkan layanan berdasarkan informasi komplain tersebut.
2. Pelanggan cukup peduli dengan layanan yang diberikan

# Bila Konsumen Tidak Puas

- ❖ Konsumen yang tidak puas akan mengutarakan pada :
- ❖ Contoh

❖ 1 ‘k’ tidak puas = 1

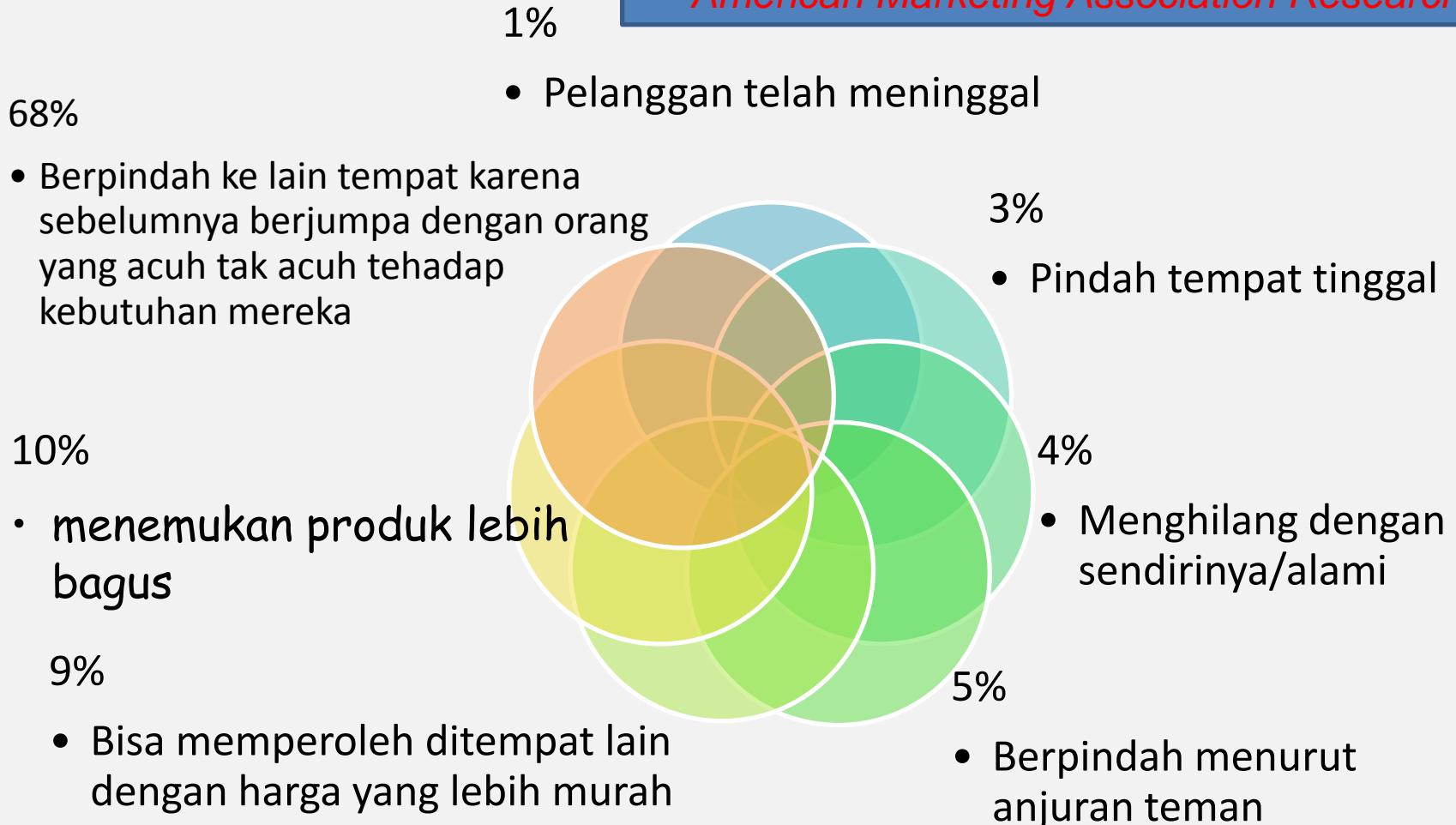
❖ Mengutarakan pada 10 yang lain = 10

❖ 10 orang melanjutkan ke 5 yang lain = 50

Total = 61

# Tahukah Anda?

## Data Statistik alasan menghilangnya pelanggan



## MINDSET MENGHADAPI KOMPLAIN



1. Complainier menderita krn kita
2. Complainier itu adalah Guru kita
3. Complainier itu adalah pecinta sejati kita
4. Complainier adalah calon customer yang loyal

loyal buyer

# PELANGGAN

- Pelanggan adalah orang yg paling penting dlm perusahaan.
- Pelanggan tidak tergantung pada kita, kitalah yang tergantung padanya.
- Kita bukan menolong dengan melayaninya, tapi dia lah yang menolong kita dengan memberi kita kesempatan untuk melayaninya.
- Pelanggan bukan orang yang diajak untuk bertengkar atau adu kepandaian, tidak ada yang menang dalam pertengkaran dengan pelanggan.
- Pelanggan adalah orang yang datang ke tempat kita dengan membawa keinginan. Tugas kita adalah untuk menanganinya dengan menguntungkan dirinya dan diri kita sendiri.

KOMPLAIN



EXSPRESI DARI  
KETIDAKPUASAN



# Siapa yang Menerima Komplain

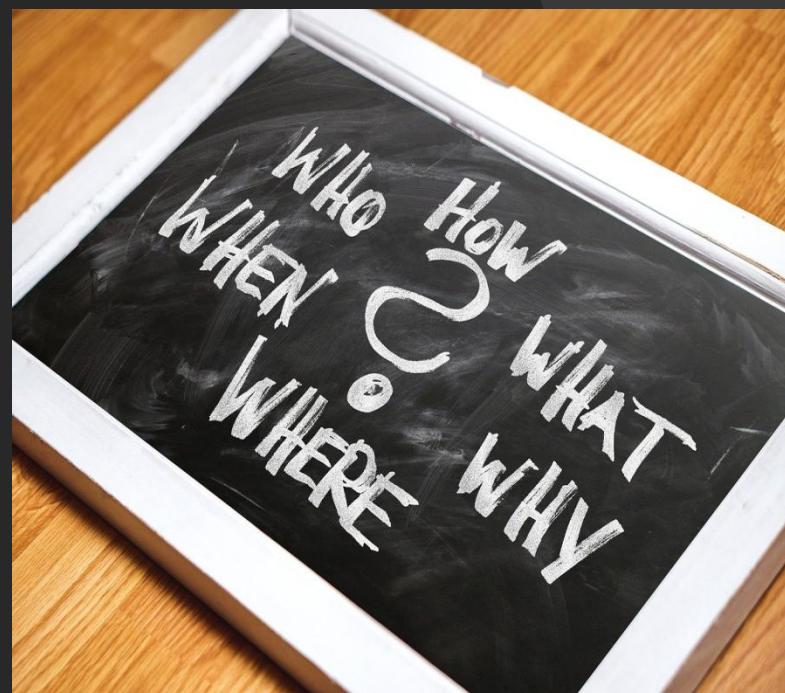


SIAPA SAJA ATAU SEMUA STAF RS YANG PERTAMA MENEMUKAN KLOMPLAINER

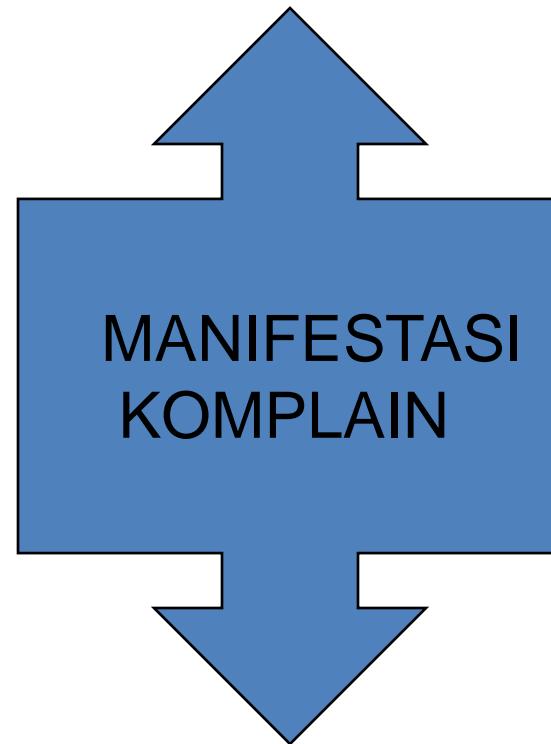
SIAPA SAJA ATAU SEMUA STAF YANG TERLIBAT DALAM PELAYANAN



SEMUA PETUGAS RS  
ADALAH CUSTOMER SERVIS,  
PUBLIC RELATIONS

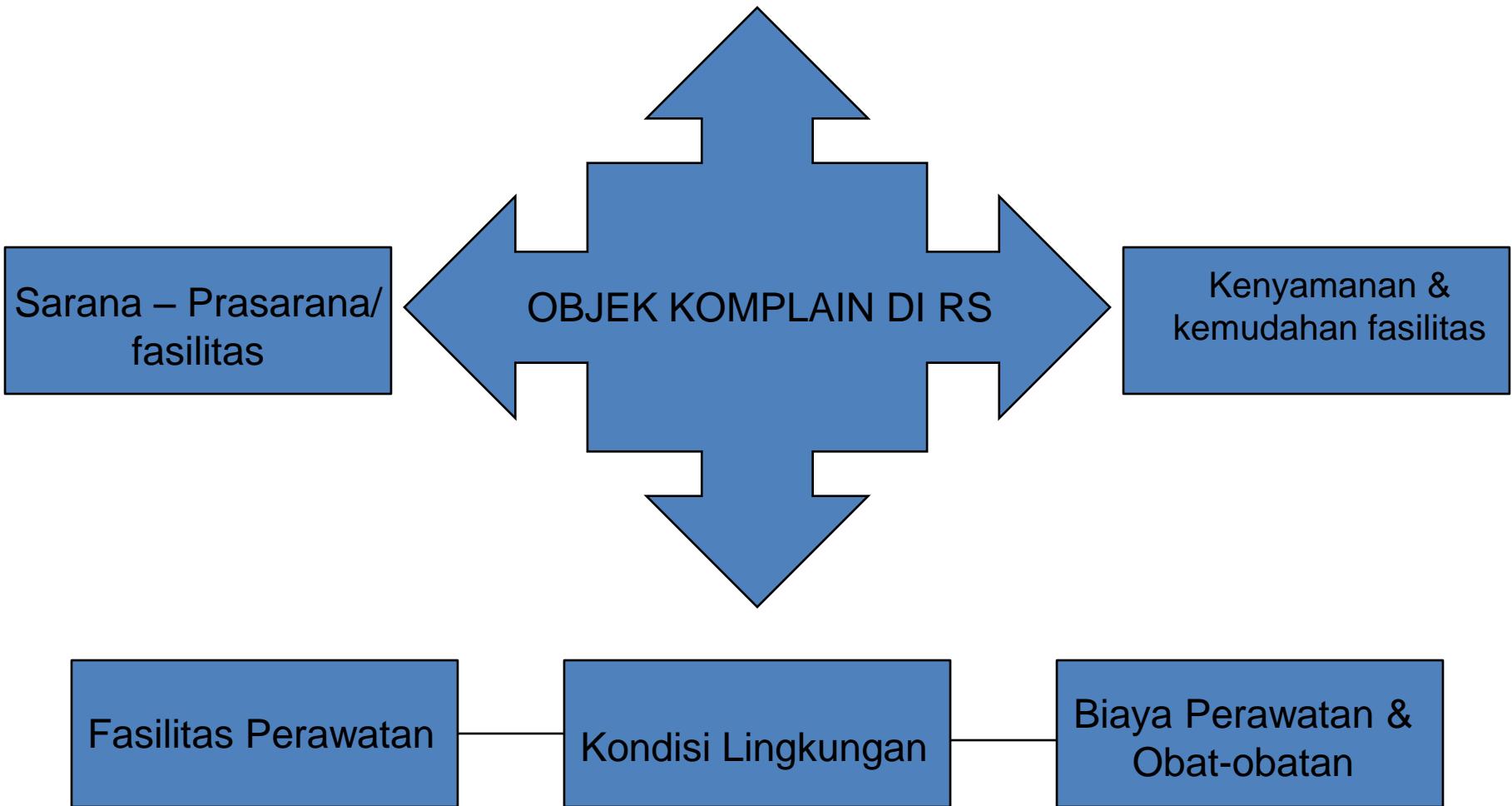


Komplain Langsung: Keluhan yang disampaikan pd petugas secara langsung (Verbal) atau Melalui Telephon/Hp



Komplain Tak Langsung: melalui SMS,  
Surat Terbuka Kotak Saran, Email,  
surat kabar, internet

DOKTER, PERAWAT, PETUGAS  
LAIN



# APAKAH KOMPLAIN BISA DI MINIMALIKAN



PELAYANAN  
PRIMA



# STARS

S : Sapa customer dengan ramah

T : Tanyakan keperluannya

A : Atasi permasalahannya

R : Respect customer

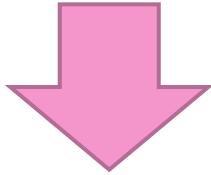
S : Sampaikan terimakasih



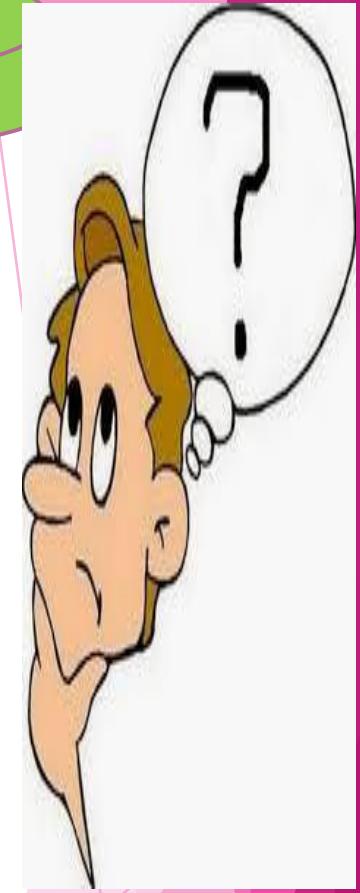
# HANDLING COMPLAINTS

## STRATEGY

## **MANAJEMEN KOMPLAIN**



Seni mengelola emosi, ketrampilan berkomunikasi secara menyeluruh (verbal dan non verbal) serta kompetensi untuk mengelola informasi secara efektif, baik dalam menyerap dan mengklarifikasi informasi, maupun dalam merumuskan dan menyajikan informasi secara elegan dan tepat sasaran.



## Penanganan keluhan yg efektif



dua kata kunci :  
kecepatan penanganan dan  
penyelesaian atas keluhan.



Ada dua perilaku yang biasa muncul ketika menghadapi kritik yakni :

- "menyerang" dengan memberikan serangan balik dan menyalahkan orang lain atau mencari kambing hitam
- "menghindar" secara fisik dari serangan kritik

# ATURAN DASAR MENANGANI KELUHAN PELANGGAN :

1. **Jangan menanggapi keluhan pelanggan secara pribadi** karena pelanggan tidak marah pada anda akan tetapi marah pada situasi
2. Selalu **mengambil jarak secara profesional** dan jangan menanggapi keluhan pelanggan secara pribadi
3. **Perlihatkan simpati dan empati** anda pada waktu pelanggan menyampaikan keluhannya karena hal itu akan mereduksi emosi pelanggan yang hendak meledak
4. **Jangan hiraukan kata kasar pelanggan** karena itu hanya cara ia mengungkapkan isi hatinya
5. **Jangan berdebat dengan pelanggan** walau ia salah karena akan memperlambat prosedur penyelesaian masalah dan mungkin memancing tambah meluapnya emosi pelanggan

## LANJUTAN.....

6. **Terima tanggung jawab atas keluhan pelanggan** karena anda bertindak selaku wakil perusahaan / RS
7. **Ajukan pertanyaan** untuk memperoleh fakta
8. **Jangan menyalahkan** rekan, produk atau sarana pelayanan
9. **Ucapkan terima kasih pada pelanggan** karena ia telah membawa keluhannya pada anda, bila keluhannya disampaikan kepada saingan anda berarti suatu promosi negatif bagi anda dan perusahaan anda
10. Tawarkan kepada pelanggan apa anda dapat menolongnya dengan produk lain, ini berarti kesempatan anda untuk menawarkan produk / jasa lainnya

# Bentuk dan jenis komplain



# KENALI CUSTOMER ANDA

Empat tipe customer:



Dominance

Steadiness

Influencing

Compliance

# Ciri-ciri Empat Tipe Behavior

## 1. Dominance

- Kelihatan sangat sibuk
- Memberikan kesan tdk mau mendengarkan
- Menampilkan sikap serius
- Berpendapat dengan tegas

### Strategi untuk Menghadapi

- Hindari basa-basi yang berlebihan
- Mengembangkan hubungan personal yang kuat bukan merupakan prioritas utama untuk dominance person
- Bertindaklah dengan efisien, disiplin waktu, dan terorganisasi dengan baik
- Berbicaralah secara tegas dan to the point

## 2. Influencing

- Kelihatan sangat aktif
- Senang berbicara/ngobrol
- Senang membangun relasi secara informal
- Mengekspresikan pendapat emosional (perasaan)

### Strategi untuk Menghadapi

- Bangunlah komunikasi yang aktif
- Libatkan mereka dalam hubungan yang akrab
- Tanyakan pendapat mereka
- Lakukan komunikasi yang intens agar mereka merasa nyaman
- Jangan ragu-ragu untuk mengajak ngobrol mereka diluar urusan pekerjaan
- Tapi anda harus tetap menjaga alur pembicaraan karena biasanya mereka suka melebar kemana-mana.

# Ciri-ciri Empat Tipe Behavior

## 3. Steadiness

- Sikapnya lebih tertutup
- Suka yang pasti - pasti
- Sabar
- Lebih pendiam
- Tidak suka banyak basa basi

### Strategi untuk Menghadapi

- Hindari basa-basi yang berlebihan
- Jangan memberikan janji yang kemungkinan tidak bisa anda tepati
- Jelaskan kepada mereka singkat, padat, jelas dan sistematis
- Jika mereka merasa cocok, sangat besar kemungkinan mereka akan menjadi pelanggan setia.

## **4.Compliance**

- Tidak banyak bicara
- Teliti
- Mengacu pada standar dan prosedur
- Kaku
- Menyukai informasi yang detil

### **Strategi untuk Menghadapi**

- Hindari kesalahan-kesalahan kecil
- Sajikan data yang akurat karena tipe ini sangat teliti
- Tidak perlu memberi penjelasan panjang lebar karena customer tipe ini lebih percaya terhadap data
- Pandai-pandailah mencairkan percakapan karena tipe ini agak kaku.

1

# KENALI SIAPA YANG KOMPLAIN

## TIPE PELANGGAN YG MELAKUKAN KOMPLAIN

TIPE PASSIVE  
Jarang komplain

TIPE VOICER  
Komplain u/ kebaikan

TIPE IRATES  
Suka komplai dg emosi meledak2 & suka menyebarluaskan

TIPE AKVIST  
~ TIPE 3  
- MINTA DIHUB KE TOP MANAJER  
- MENULIS DI SOSMED  
- MEDIA MASSA DAN LEMBAGA HUKUM



## MOTIF KOMPLAIN

**MENDAPAT PERHATIAN DAN MENDAPAT  
PELAYANAN SESUAI YG DIHARAPKAN**

**UNTUK PERBAIKAN**

**TUJUAN TERTENTU**

# JENIS KOMPLAIN

## Mechanical/Technique Complaint

Komplain yang bersumber pada masalah teknik

## Attitudinal Complaint

Komplain karena **sikap negatif petugas**

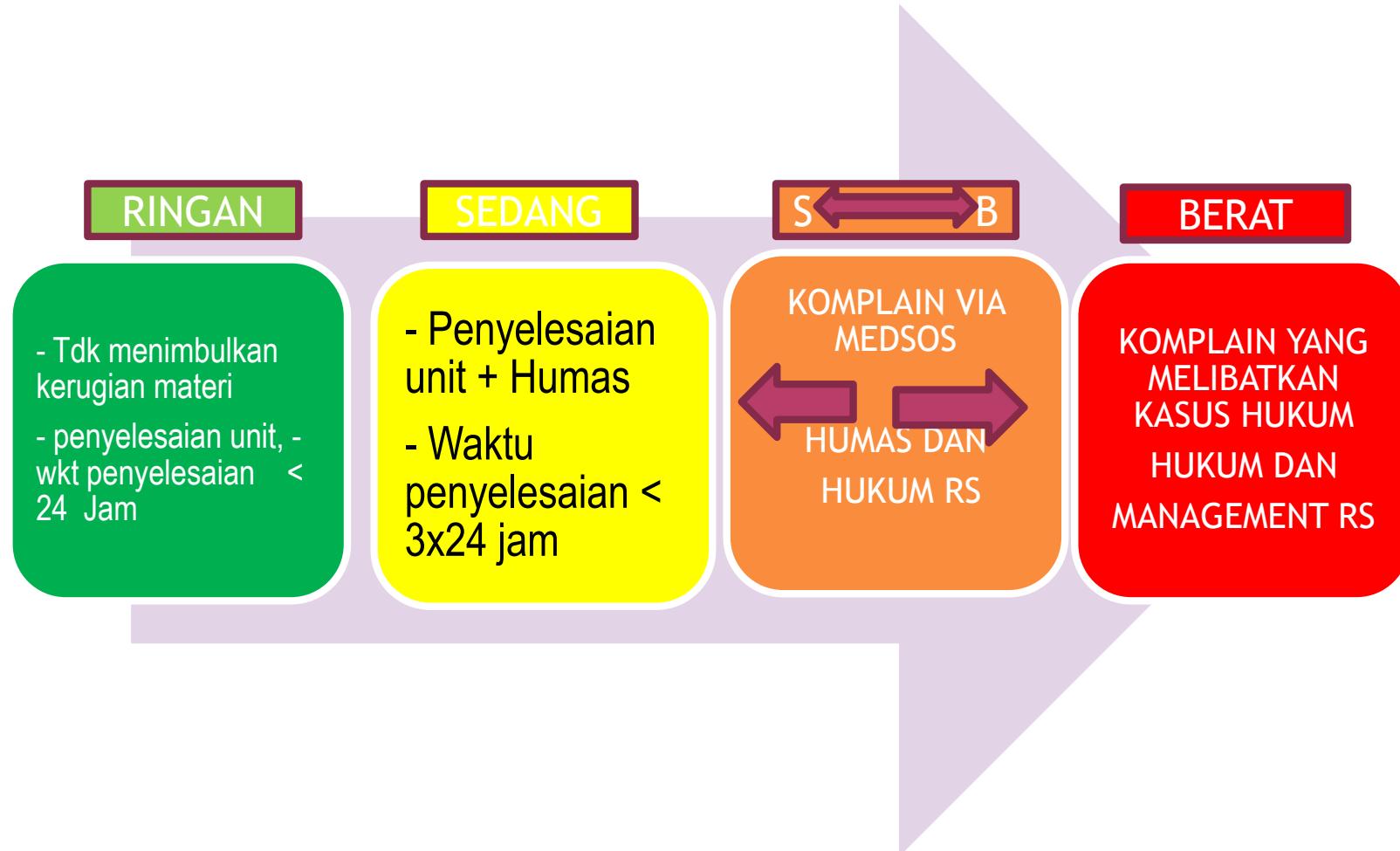
## Servis Related Complaint

Komplain karena **pelayanan** yang kurang memuaskan

## Unusual Complaint

Komplain yg tdk biasa /aneh,dibuat-buat,dimunculkan konsumen untuk **menarik Perhatian**

# GRADING COMPLAIN / TINGKATAN



5

## METODE PENYELESAIAN KOMPLAIN

HANDLING  
COMPLAIN

L : LISTEN

A : APOLOGIZE

S : SOLVE

T : THANK

# CUSTOMER COMPLAINTS HANDLING STRATEGY

1. Dengarkan dengan baik komplain yang disampaikan dan pahami maksudnya (JADILAH PENDENGAR YG BAIK)
2. Berilah empaty, rasakan seolah-olah anda berada di posisi customer
3. AMBIL TANGGUNG JAWAB : Meminta maaf atas ketidak-nyamanan customer
4. Minta pendapat/masukan dari complainer
5. Yakinkan customer bahwa kita akan segera melakukan tindakan

# **PERLUNYA PENANGANAN KELUHAN PELANGGAN**

1. Merupakan kesempatan untuk memperbaiki kekeliruan/kesalahan dalam pelayanan
2. Kesempatan untuk merubah dari pelanggan yang tidak puas atau kurang menjadi pelanggan yang puas
3. Menangani keluhan pelanggan dengan benar merupakan upaya untuk mencegah pelanggan lari ke saingan
4. Keluhan pelanggan pada dasarnya baik karena keluhan yg disampaikan merupakan tuntutan untuk mendapat pelayanan yang bermutu

# Menangani pelanggan yang MARAH

1. Berikan salam (kalau bisa sebut namanya) dan hormatilah pelanggan anda
2. Dengar masalahnya dan turutlah merasakan kesulitan pelanggan
3. Upayakan anda memiliki informasi yang diperlukan berkaitan dengan masalah yang diajukan pelanggan
4. Jangan menyalahkan dan menggusarkan pelanggan
5. Cari dan ketahui apa yang sebenarnya yang diinginkan pelanggan
6. Usulkan dan ajukan pilihan jalan keluar
7. Bila anda tdk dpt membantu, cari orang lain yg dpt membantu menyelesaikan
8. Yakini pelanggan dan rinci tindakan yang harus diambil

# Langkah menangani komplain

1. Hadapi komplain dengan bijaksana,jangan terbawa emosi pelanggan
2. Jadilah pendengar yg baik: Dengarkan dengan penuh perhatian semua komplain
3. Berikan rasa empati
4. Ambil tanggungjawab, minta maaf, tanggapi komplain dengan baik
5. Minta pendapat/masukan dari complainer
6. Yakinkan customer bahwa kita akan segera melakukan tindakan:Tidak dibenarkan membuat janji palsu
7. Ucapkan terimakasih,Ucapkan maaf dan berjanji akan memperbaiki ke kurangan atas pelayanan

# **KIAT MENANGANI KELUHAN PELANGGAN**

## 1

# HADAPI DENGAN BIJAKSANA TENANGKAN DIRI

Hadapi keluhan dengan bijaksana, jangan terbawa emosi pelanggan, petugas tdk boleh marah walau hati sakit mendengar omelan pelanggan

- Sabar, jangan terpancing kemarahan
- Jujur jika tidak mampu
- Isolasi, bawa tamu ke tempat nyaman, hindari pengaruh negatif terhadap tamu lain yang merugikan image perusahaan.

- Tenang, kunci meredam kemarahan tamu, membantu berfikir jernih dalam menyelesaikan masalah.



# 2

## MENDENGARKAN AKTIF

DENGARKAN SEPENUH HATI.....!!!

Jadilah pendengar yg baik :

Dengarkan dengan penuh perhatian semua keluhan dan hadapi dengan penuh suasana keakraban

- Mendengarkan penuh perhatian & empati, menunjukkan keluhan konsumen penting & diperhatikan.
- Hati-hati dg harga diri konsumen, jangan membuat tamu berfikir keluhannya diremehkan, tidak penting.



### Active Listening

- L Look interested
- I Inquire with questions
- S Stay on target
- T Test understanding
- E Evaluate the message
- N Neutralise your feelings

# 3

## HADAPI DG PENUH EMPATI

ikut merasakan kesulitan  
yang menimpa pelanggan



- Perhatian fokus pada keluhannya. jangan melebarkan masalah ke hal lain,
- Jangan menyalahkan tamu, apapun yang terjadi.
- Biarkan konsumen bicara, jika perlu gunakan catatan khusus agar konsumen merasa mereka diperhatikan sekalipun dalam keadaan mengeluh

4

## TELUSURI MASALAH TIDAK MEMBUAT JANJI BERLEBIHAN

- Cermati masalah dengan cepat
- Jangan biarkan pembahasan melebar.

Tidak dibenarkan membuat janji yang menyenangkan padahal janji-janji itu diluar kewenangan



# 5

## CARI SOLUSI MAAF DAN TINDAK LANJUT

- Tawarkan solusi yang bisa kita lakukan untuk mereka.
- Biarkan konsumen memilih yang diinginkan.
- Perhitungan jangka waktu penyelesaian masalah.
- Jika penanganan butuh waktu lama, katakan terus terang.

- ❖ Tanggapi keluhan dengan baik, sertakan ucapan maaf dengan tulus .
- ❖ Tindak lanjuti dg memperbaiki kekurangan atas pelayanan yang diberikan



# SIKAP MENANGANI KOMPLAIN

Tenangkan diri

Payakan mendengar dan mengerti

Nyatakan pengertian/empati

Telusuri masalah

Ajukan solusi

Selesaikan masalah dengan positif

# PENGELOLAAN KOMPLAIN VIA TATAP MUKA

Empat prinsip langkah dalam pelayanan prima bertatap muka :



Langkah 1 : sampaikan sikap positif



Langkah 2 : kenalilah kebutuhan pelanggan



Langkah 3 : penuhilah kebutuhan pelanggan anda



Langkah 4 : Pastikan pelanggan anda kembali lagi

# Pengelolaan Komplain Via Telepon



# Menghadle Komplain



- Dengarkan dengan baik komplain yg disampaikan & pahami maksudnya
- Berilah empaty, rasakan seolah-olah anda berada di posisi customer
- Meminta maaf Pelayanan dan ketidaknyamanan customer
- Ucapkan terimakasih kepada customer atas komplain yang disampaikan

# Menghadle Komplain

- Berilah solusi atas keluhan customer, jika anda tidak bisa atau tidak berwenang menjawabnya maka sampaikan ke atasan anda.
- Jika anda tidak bisa menjawab keluhan saat itu juga maka catatlah nama, no telp dan e mail untuk mengontak customer untuk memberikan problem solvingnya.
- Ucapkan terimakasih kepada klomplainer atas komplain yang disampaikan
- Follow up sampai customer puas.

**Ingat: Komplain customer jangan diambil hati!!**

**NGAT !!!  
DOKUMENTASIKAN**



Pelanggan  
**KOMPLAIN**

Penanganan  
komplain  
tidak  
memuaskan



Tambah banyak pelanggan  
yang komplain – staff  
bosan, imum dan malas  
merespon



Pelanggan Menjadi  
*teroris*



Kualitas produk , jasa dan pelayanan  
tidak diperbaiki dan semakin banyak  
pelanggan yang kecewa

Perusahaan  
kehilangan peluang  
untuk memperbaiki  
kinerja

Semakin banyak pelanggan  
yang merasa tidak ada  
gunaanya melakukan komplain

**JIKA KOMPLAINS TIDAK DI MANAJEMEN DG BAIK**



# MANAGEMEN KOMPLAIN BAIK



# MATERI

[shorturl.at/ouWY0](https://shorturl.at/ouWY0)