

JUNIOR SERVICE QUALITY OFFICER



Memberikan Layanan kepada Pelanggan



NO	Kode Unit	UK	EK	KUK
4	N 821100.045.02	MEMBERIKAN LAYANAN KEPADA PELANGGAN	Menerapkan konsep pelayanan prima dan prinsip-prinsip pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Konsep pelayanan diidentifikasi sesuai kebutuhan. 2. Prinsip-prinsip pelayanan prima diterapkan sesuai dengan SOP organisasi.
			Menerapkan unsur-unsur kualitas pelayanan prima	<ol style="list-style-type: none"> 1. Unsur-unsur kualitas pelayanan prima diterapkan. 2. Kualitas pelayanan ditingkatkan secara efektif dan efisien.
			Memberikan pelayanan kepada pelanggan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kebutuhan Pelayanan diidentifikasi sesuai SOP. 2. Keluhan pelanggan ditangani sesuai dengan prosedur organisasi. 3. Hubungan dengan pelanggan dibangun untuk memberikan pelayanan yang maksimal sesuai dengan kebutuhan pelanggan. 4. Bahasa dan sikap yang baik digunakan sesuai SOP.



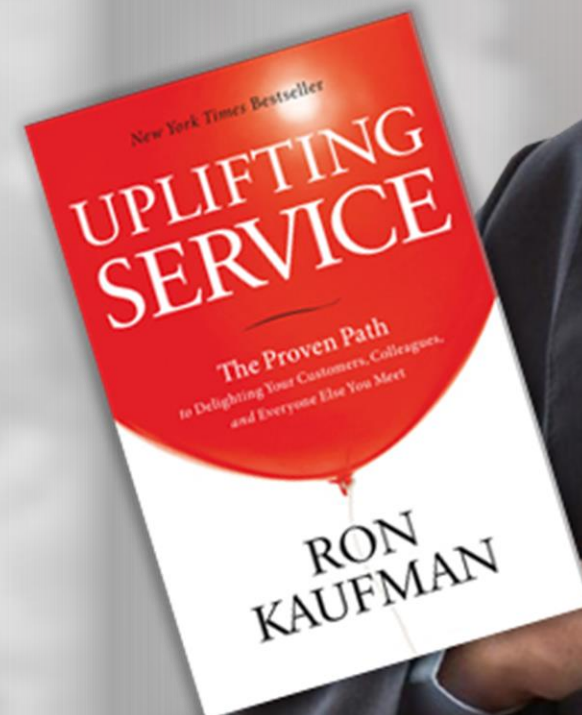
Apa yang diberikan di
LAYANAN ?

Bayi Manusia begitu tak berdaya



Service

adalah melakukan
sesuatu yang akan
menciptakan nilai
bagi orang lain



BAGAIMANA MEMBANGUN MINDSET

- 1. Maknai aktivitas service dari sudut pandang religi.**
 - Bekerja adalah ibadah
 - Kesempatan menambah saldo pahala
 - Tuhan dan Para Nabi saja melayani hamba dan umatnya
- 2. Maknai aktivitas service dari sudut pandang sosial dan kemanusiaan.**
 - Manusia yang paling baik adalah yang paling bermanfaat buat orang lain
 - Sebagai makhluk sosial harus saling tolong menolong
 - Kalau saya atau keluarga saya yang ada dalam posisi pelanggan, pasti juga senang dibantu dan diperlakukan dengan baik, begitupun sebaliknya.



BAGAIMANA MEMBANGUN MINDSET

- 3. Maknai aktivitas service dari sudut pandang kepentingan perusahaan.**
 - Pelanggan yang puas dengan pelayanan kita akan menjadi loyal dan bisa meningkatkan bisnis perusahaan.
 - Layanan yang baik akan menciptakan citra positif institusi.
- 4. Maknai aktivitas service dari sudut pandang kepentingan pribadi.**
 - Kesempatan mempelajari banyak pengetahuan dan keahlian.
 - Menambah relasi dan keharmonisan hubungan
 - Memberikan keuntungan materi dan non materi (karir, keuangan dll).

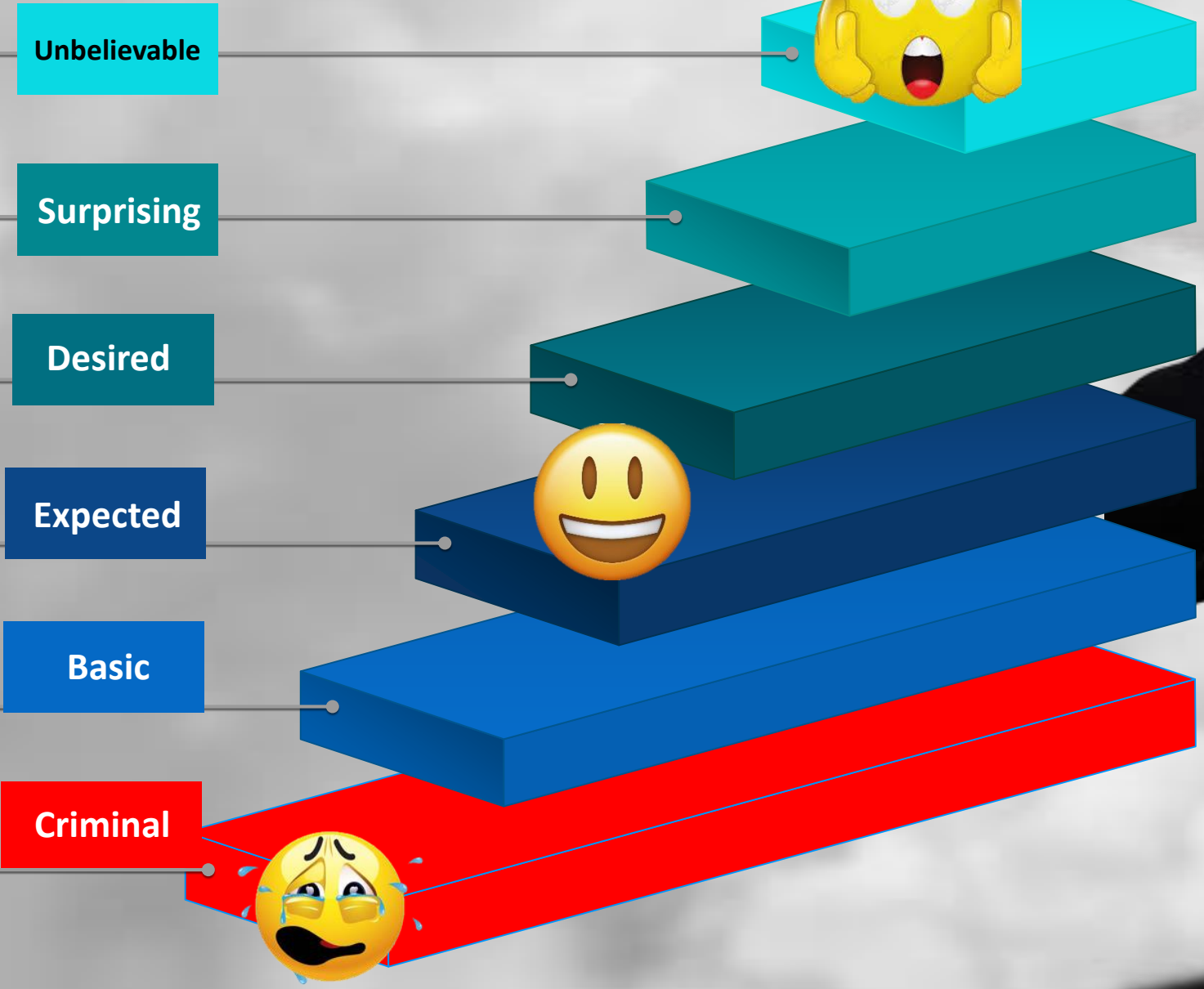


Service Excellent

Pelayanan yang
memberi **NILAI
TAMBAH** untuk
MEMENUHI
kebutuhan
dan/atau
MELAMPAUI
Harapan
customer.



Service Level



– Ron Kaufman

Level Criminal:

Level pelayanan sungguh benar-benar buruk, bahkan pelanggan tidak mendapatkan manfaat sama sekali, level pelayanan dimana Anda begitu marahnya dan ingat untuk tidak kembali lagi, bahkan akan melakukan komplain ke media. ini level pelayanan yg sungguh sungguh harus Anda hindari dalam berbisnis apapun.

Level Basic:

Level pelayanan yang memberikan sedikit manfaat dari yang ditawarkan. Ini merupakan level pelayanan yang bisa berubah menjadi kemarahan, namun ketika layanan berakhir si pelanggan tidak terlalu kecewa sampai harus mengajukan komplain. Meskipun demikian, pelanggan akan bercerita kepada teman-temannya, dan akan selalu ingat untuk tidak menghubungi Anda lagi untuk produk dan jasa yang sama.

Level Expected:

Level pelayanan standar, tidak ada yg istimewa. Pelanggan mungkin akan datang kembali kepada Anda selama tidak ada pilihan yang lebih baik. Misalnya warteg pinggir jalan.

Level Desired:

Level pelayanan sesuai dengan yang diharapkan pelanggan dan pelanggan akan kembali lagi karena pelayanan sesuai dengan yang diharapkan

Level Suprising:

Level pelayanan yang istimewa, seperti kejutan kejutan yang menyenangkan untuk pelanggan, level pelayanan ini memberikan di atas apa yang diharapkan oleh pelanggan Anda sehingga pelanggan Anda akan selalu datang ke Anda. Misalnya waktu perbaikan handphone Anda yang rusak seharusnya selesai 3 hari tapi Anda menyelesaikannya 2 hari. Lebih cepat dari yang diperkirakan bahkan langsung diantar ke rumah Anda.

Level Unbeliavable:

Level pelayanan yang sungguh sungguh luar biasa yang tak pernah terpikirkan oleh pelanggan Anda. Level dimana pelanggan cinta mati sama Anda dan tak akan pernah melupakan pelayanan Anda, bahkan dengan senang hati menceritakan kehebatan pelayanan Anda. Level pelayanan dimana Anda telah menyentuh hati pelanggan Anda.

Customer berhenti berhubungan



5 Dimensi Pelayanan **RATER**

RELIABILITY

1

Keinginan membantu customer dan memberikan pelayanan dengan tanggap/sigap



TANGIBLES

3

Tampilan dari fasilitas-fasilitas pelayanan, personil, peralatan dan alat-alat komunikasi pelayanan.



RESPONSIVENESS

5

Kemampuan dalam memberikan layanan yang dijanjikan dengan segera, akurat dan memuaskan.



ASSURANCE

Mencakup pengetahuan, kemampuan, dan sifat dapat dipercaya, sehingga bebas dari resiko atau keraguan.

2

EMPATHY

Kemudahan dalam berhubungan dan berkomunikasi, perhatian pribadi dan memahami kebutuhan

4



Reliability

Kemampuan dalam memberikan layanan yang dijanjikan dengan akurat dan memuaskan.



Assurance

Mencakup pengetahuan staf, kemampuan, kesopanan, dan sifat dapat dipercaya, sehingga bebas dari bahaya, resiko atau keragu-raguan.



Tangible

(Sarana/Prasarana)

Tampilan dari fasilitas-fasilitas pelayanan, personil, peralatan dan alat-alat komunikasi pelayanan.





Empathy

- Kemudahan dalam berhubungan dan berkomunikasi, perhatian pribadi dan memahami kebutuhan pelanggan.
- Pelanggan ingin diperlakukan secara individual.
- Memahami dan memperlakukan pelanggan secara individual

Responsiveness

Melakukan sesuatu secara **cepat** pada waktunya dan secara **POSITIF**.

- Menjelaskan dengan rinci kapan dan bagaimana suatu pelayanan dilaksanakan.
- Memberikan jawaban/kepastian sedini mungkin
- Selalu berkeinginan membantu customer dalam berbagai hal
- Tidak pernah merasa sibuk dalam menanggapi kebutuhan dan permintaan customer.



Contoh : hotel

- RELIABILITY**
- Melihat tamu yang kelihatan bingung, staf hotel langsung menawarkan bantuan “bisa dibantu bu?”
 - Melihat tamu bawa koper, *bell man* langsung mendekat & menawarkan bantuan

- TANGIBLES**
- Mulai dari bentuk bangunan, kenyamanan lobby, kenyamanan kamar, kebersihan kamar mandi, telepon dikamar bekerja dengan baik

- RESPONSIVENESS**
- Pesan kamar Non Smoking, mendapatkan kamar Non Smoking (akurat).
 - Melihat tamu datang di lobby, receptionist langsung tersenyum dan menyapa.

- ASSURANCE**
- Jika receptionist menjelaskan kamar no genap menghadap kolam renang, maka hal tsb benar adanya.

- EMPATHY**
- Melihat tamu membawa banyak anak dan memesan 2 kamar, receptionist menawarkan apakah mau kamar yang ada pintu penghubung (connecting door).
 - Bagian teknisi mengupayakan agar TV yang rusak berhasil diperbaiki agar tamu dapat menggunakannya

Contoh : taxi

RELIABILITY

Melihat calon penumpang bawa koper, driver langsung membuka bagasi & menawarkan bantuan mengangkat koper ke bagasi.

TANGIBLES

Taxi bersih dalam & luar, tidak bau dan tidak ada bunyi mesin yang aneh

RESPONSIVENESS

- Jika memesan taxi, taxi yang datang nomor lambungnya sesuai yang disebutkan petugas reservasi.
- Menanyakan apakah suhu udara AC cukup?

ASSURANCE

Memahami situasi jalan pada umumnya dan memiliki peta elektronik jika diperlukan.

EMPATHY

- Melihat penumpang sibuk bertelepon, pengemudi mematikan music di mobil.
- Memulai komunikasi dengan sopan dan melanjutkan atau menghentikan komunikasi dengan sopan sesuai “mood” penumpang

Contoh : restaurant cepat saji

RELIABILITY

Mempersilahkan pelanggan menggunakan Order Board yang baru dan langsung memberikan panduan cara pakainya jika dilihat pelanggan kesulitan dlm pemakaian.

TANGIBLES

Fasilitas didalam gerai dlm keadaan bersih, dapat digunakan. Jika rusak, tertera tanda "Dalam Perbaikan"
Fasilitas terus menerus diperbaharui.

RESPONSIVENESS

Melihat pelanggan datang mendekat ke counter, petugas langsung menyapa dan melayani. Cepat dalam melayani permintaan pelanggan.

ASSURANCE

Memahami produk yang dijual dan menawarkan paket yang jatuhnya lebih murah

EMPATHY

- Melihat usia pelanggan adalah anak-anak, ditawarkan paket anak-anak (Kid's Meal)
- Melihat pelanggan tidak punya uang cash, ditawarkan untuk memakai uang elektronik yang bisa diterima (CC, DC, OVO, Gopay, etc)

Harapan Pelanggan ketika dilayani



- Tanyakan apa yang dibutuhkan.
- Kita diharapkan bisa membantunya, walaupun itu bukan bagian dari pekerjaan kita (jadi jangan katakan itu bukan bagian saya).
- Perlakukan pelanggan dengan menunjukkan sikap yang menghargai dan semangat untuk membantu.
- Mendapatkan pelayanan yang menyenangkan, mudah, dan cepat.
- Mendapatkan layanan yang bisa diandalkan dan dengan waktu penyelesaian yang terkendali (batas waktu penyelesaiannya jelas).

Mengaplikasikan Keterampilan Dasar Komunikasi



N O	Kode Unit	UK	EK	
5	N 821100.028.02	MENGAPLIKASIKAN KETERAMPILAN DASAR KOMUNIKASI	Mengidentifikasi proses komunikasi	<ol style="list-style-type: none"> 1. Persyaratan minimal berkomunikasi di tempat kerja diidentifikasi sesuai kebutuhan. 2. Sarana untuk berkomunikasi dengan pelanggan dan kolega diidentifikasi sesuai standar organisasi. 3. Informasi yang diperoleh diidentifikasi untuk penyampaian sesuai SOP.
			Menangani informasi	<ol style="list-style-type: none"> 1. Keterampilan mendengarkan secara aktif digunakan untuk mendapatkan informasi baik verbal maupun non verbal. 2. Dokumentasi rutin yang bersifat informasi sederhana di tempat kerja dilengkapi secara akurat dan mudah dipahami. 3. Informasi dan ide dikomunikasikan menggunakan teknik komunikasi.
			Membuat konsep komunikasi tertulis sebagai informasi	<ol style="list-style-type: none"> 1. Prosedur dan format penulisan konsep yang relevan diidentifikasi. 2. Konsep tulisan dibuat sesuai dengan kebutuhan dan batas waktu. 3. Bahasa verbal dan non verbal digunakan dengan tata bahasa sesuai kebutuhan.
			Menggunakan media komunikasi	<ol style="list-style-type: none"> 1. Media komunikasi yang akan dipilih diidentifikasi sesuai kebutuhan. 2. Penggunaan media ditentukan sesuai dengan panduan pemakaian dan SOP.

Mengapa Komunikasi itu PENTING ?



PENTING?

- Membangun dan memelihara **hubungan**
- Membangun **kepercayaan**
- Membantu membangun tim/organisasi sebagai **unit yang efektif**
- Membangun pemahaman dengan **CUSTOMER**
- Komunikasi yang efektif mendorong **inovasi**
- Meningkatkan **keterlibatan** CUSTOMER
- Meningkatkan **akuntabilitas** dan membawa kejelasan dalam alur kerja
- Membantu **pengambilan keputusan**
- Komunikasi yang efektif meningkatkan **kepuasan CUSTOMER**
- Mengurangi **konflik**





“**Komunikasi** adalah proses dimana suatu ide dialihkan dari sumber kepada suatu penerima atau lebih dengan maksud untuk **mengubah tingkah laku mereka.**”

-Everett M. Rogers-

Komunikasi
untuk suatu
hubungan itu
adalah seperti
oksigen untuk
kehidupan.
Tanpa itu ...
Mati

(Tony Gaskins)



**KOMUNIKASI
EFEKTIF**, adalah
komunikasi yang terjadi
ketika individu mencapai
PEMAHAMAN
bersama, merangsang
orang lain untuk
mengambil tindakan, dan
mendorong orang untuk
berpikir dengan cara baru.

-Joseph De Vito-



Komunikasi Pelayanan

VOCAL

38%

- Intonasi
- Pitch
- Volume
- Pause

VISUAL

55%

- Eye Contact
- Posture –
Gesture
- Facial
Expression
- DII

VERBAL

7%

Pilihan kata &
kalimat

- Bereaksi bukan **Menanggapi**.
- **Memperlakukan** Semua Orang dengan Cara Yang Sama.
- **Berasumsi** bahwa Pesan Anda Dipahami.

HAMBATAN

di Komunikasi Pelayanan





2 TELINGA vs 1 MULUT

Akibat Kegagalan Komunikasi



- Potensi terjadinya **konflik**.
- Hilang dan rusaknya **citra pelayanan** organisasi.
- **Kerugian** material dan non.
- Munculnya **ketidakpuasan** dan **ketidakpercayaan**.
- **Merusak** kerjasama tim dan menurunkan produktivitas.

KILLER WORDS

- Tidak bisa.....
- Tidak tahu.....
- Tidak mungkin.....
- Wah susah.....
- Bukan saya.....
- Jangan.....
- Terserah.....
- Salah sendiri.....
- Kan saya sudah bilang.....
- Cepetan dong.....
- Kalimat “memerintah/menyuruh”
- Kalimat “mengancam”
- Kalimat “menyalahkan”
- Kalimat NEGATIF



MAGIC WORDS

- Akan saya coba.....
- Saya akan tanyakan ke bagian yang bersangkutan....
- Maksud saya
- Maaf, boleh pindah ke sini.....
- Terima kasih.....
- Silahkan.....
- Tentu.....
- Mari saya bantu.....
- Tolong.....
- Selamat pagi/siang/sore.....
- Kalimat “bertanya/menanyakan”
- Kalimat “menyetujui”
- Kalimat “EMPATI”
- Kalimat POSITIF



A

Artikulasi

N

Nada

T

Tekanan

I

Intonasi

K

Kecepatan

V

Volume

J

Jeda

Kualitas

Lemah

Keras

Pelan

Cepat

Kesan

Ramah
Sopan

Jutek
Galak

Lembut
Manja

Sombong





KILLER GESTURE

- Berdiri di “satu kaki”
 - Bersedekap
- Berkacak pinggang
 - Duduk menyandar
- Duduk berpangku tangan
 - Melihat dengan sinis
- Melihat curiga / terlalu “intim”
- Menunjuk dengan jari telunjuk
 - Jalan santai/diseret
 - Jalan menyentak-nyentak
 - Menarik nafas panjang
- Mempermainkan alat tulis
 - “Manerism”



MAGIC GESTURE

- Berdiri / duduk posisi tubuh tegak agak condong ke depan
 - Berdiri di "dua kaki"
 - Ekspresi wajah "Berkesan Senyum"
 - Tersenyum lebar
- Pandangan mata bersahabat & profesional
 - Tangan di sisi badan
 - Posisi tangan terbuka
- Menunjuk dengan seluruh jari
- Bersalaman secara profesional
 - Jalan sigap dan mantap,

“Jika kita tidak peduli dengan pelanggan kita ...



... Competitor akan mengambilnya.”

-Edgar Mitchell

Customer Experience Survey :

Every company faces the potential to lose 40% of its existing customers each year due to dissatisfaction.

A large, dark blue downward-pointing arrow. Inside the arrow, the text "40%" is written in a large, white, sans-serif font. The arrow points downwards from the text above it.

**THAN
K YOU**