PRAKTIKA 9
BLUE PRINT JASA

Blue Print (Cetak Biru) Jasa

Agar proses penyampaian jasa kepada konsumen dapat dilakukan dengan baik, perusahaan jasa menciptakan blue print jasa terlebih dahulu. Kegunaan blue print adalah menggambarkan proses jasa, titik kontak dengan konsumen dan bukti fisik jasa yang akan dilihat dan dirasakan oleh konsumen.

Komponen-Komponen Utama Blue Print adalah :

1. Customer Action adalah tindakan-tindakan, langkah-langkah, dan aktivitas konsumen dalam proses pembelian, konsumsi dan evaluasi jasa.
2. Onstage Contact Employee Action Adalah tindakan-tindakan, langkah-langkah dan aktivitas yang dilakukan oleh para karyawan yang terlihat oleh konsumen.
3. Backstage Contact Employee Action adalah tindakan-tindakan, langkah-langkah dan aktivitas yang dilakukan oleh para karyawan yang tidak terlihat oleh konsumen
4. Support Proces adalah langkah-langkah dan interaksi internal yang dilakukan untuk mendukung personal kontak (onstage) dalam penyajian jasa.

Komponen-Komponen Utama Blue Print ini dupisahkan oleh tiga garis :

1. Line Of Interaction : Garis yang menampilkan interaksi langsung antara konsumen dan personal kontak.
2. Line Of Visibility : Garis pemisah antara onstage dan backstage.
3. Line Of Internal Interaction : Garis memisahlan aktivitas personal kontak dengan kegiatan pendukung jasa dan orang.

Instruksi :

Anda diminta untuk menjelaskan komponen-komponen utama blue print, tiga garis yang memisahkan blue print. Dan gambarkan blue print ini disertai dengan physical evidence pada sebuah : Salon.

Pembahasan

Customer Action	Onstage Contact Employee Action

Backstage Contact Employee Action	Support Process

Physical Evidence

Gambar Blue Print Jasa Salon