Forum PerpustakaanPerguruan Tinggi
Wilayah Jawa Barat

LAYANAN PRIMA
Di Perpustakaan Perguruan Tinggi

18 Maret 2009



Facilitator : Hermanto Kosasih
- Director Prime Consulting
- International Advisor of World Customer Service Conference,1999-2001
- Certified EQ Trainer - Six Seconds USA
- Speaker, Motivator and Trainer
- 081777 2234 –

"My Library"

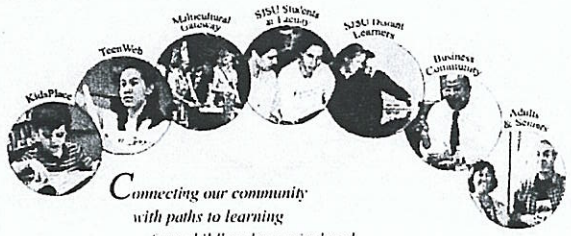
- How many of you use your library as a customer?
- How many of you use a library other than the one you work at?
- How can we understand what our customers are looking for in CS? What is it like to be our customers?

LAYANAN PRIMA

Bagaimana memberikan pelayanan (Customer Service) untuk strategi bisnis jangka panjang.

Belajar Seumur Hidup!

Paths to
Lifelong Learning



DEFINISI

CUSTOMER (PELANGGAN)

setiap orang yang membutuhkan produk atau jasa kita.

- Internal Customer adalah Customer yang ada di dalam organisasi
- External Customer adalah Customer yang ada di luar organisasi

SERVICE EXCELLENCE (LAYANAN PRIMA)

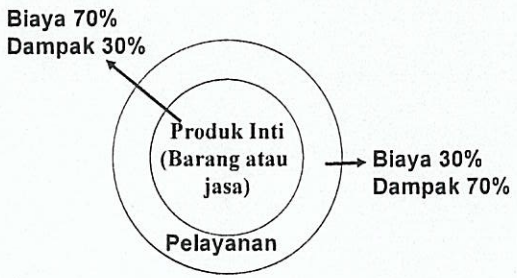
pelayanan yang diberikan yang membuat pelanggan senang, datang lagi dan mengajak rekan-rekannya untuk menikmati kesenangan yang pernah dinikmatinya.

GOOD BETTER BEST
NEVER LET IT REST
ALWAYS DO YOUR BEST
TILL YOUR BETTER BEST

- **CUSTOMER SATISFACTION**
  - adalah kepuasan yang dialami pelanggan akibat produk atau jasa yang diterimanya.

- **TIGA TINGKAT CUSTOMER SATISFACTION**
  - Basic : Kebutuhan dasar terpenuhi
  - Expected : Harapan terpenuhi
  - Delighted : Harapan terlampaui (delighting)

CORE PRODUCT AND CUSTOMER SERVICE



TOTAL PRODUCT MEASURING



Mengapa harus Layanan Prima?

- No Customer → no job → no money → .....
- Customer datang kembali →
- Customer bertambah →
- Relationship & network
- Kepuasan .....
- Bagian dari .....

APA YANG DICARI PELANGGAN

Perhatian
sikap tubuh & kata-kata

Bantuan
informasi & tindakan

Solusi
menemukan yang diinginkan

Solusi yang lebih baik

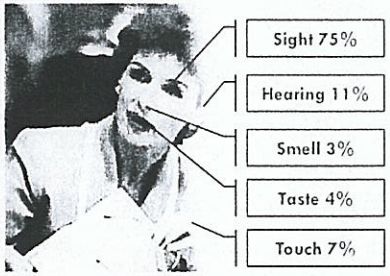
Melihat ada yang bekerja buat dia

Senyum dan terima kasih

SEBELAS PERILAKU CUSTOMER SERVICE

1. Senyum tulus
2. Wajah hangat & bersemangat
3. Customer adalah orang penting
4. Dengarkan kebutuhannya
5. Menyebut namanya
6. Bahasa tubuh
7. Bicarakan yang diminati Customer
8. Bahasa yang halus
9. Proses yang sudah dikerjakan
10. Product knowledge
11. Tampil dengan rapi dan sukai pergaulan

Relative impact of the senses in the learning process are :



Berpenampilan untuk kesuksesan

Apa yang perlu diperhatikan?

- Postur
- Pakaian
- Rambut
- Wajah
- Gerak tangan dan kaki

Perhatikan orang sukses. ATM!

Sesuaikan diri anda dengan prospek anda.

❖ KETRAMPILAN LAYANAN

- **MAGIC Words ⟹ "SMT"**
  - * **Selamat pagi/siang…..(=salam)**
  - * **Maaf** (salah, mhn ijin/gangguan, tdk dpt memenuhi permintaan)
  - * **Terima kasih**
  - * **Bagaimana kalau**
  - * **Permisi**

SOLUSI = MELAYANI # LARANGAN

KILLER WORDS

Contoh kalimat :

- *Salah sendiri baru datang ?*
- *Tidak bisa seenaknya, ini menyalahi prosedur .*
- *Dimanapun juga kalau siang, orang kerja istirahat.*
- *Saya kagak tahu, karena saya cuma security!*
- *Saya juga enggak ngerti tuh!*
- *Jangan complaint ke saya dong!*
- *Habis gimana ya, kita nggak bisa lakukan apa-apa lag*

Teknik Bertelepon dan Latihan

Senyum

Badan tegak

Seperti sedang berhadapan

Katakan : Salam, nama bagian, jabatan dan nama anda; ada yang bisa dibantu.

- Selamat sore, security M2S dengan Edo; ada yang bisa dibantu?
- Selamat pagi, saya Anhar, security M2S, bisa bicara dengan Pak Andi.

Menghadapi Customer Yang Marah

Dengarkan, jangan potong pembicaraannya.

Ulangi pemahaman anda, dan catat.

Minta maaf untuk ketidak nyamanan.

Pastikan waktu dan orang yang terkait.

Beritahu apa yang bisa anda lakukan.

Minta persetujuannya.

Ucapkan terimakasih atas pengertiannya.