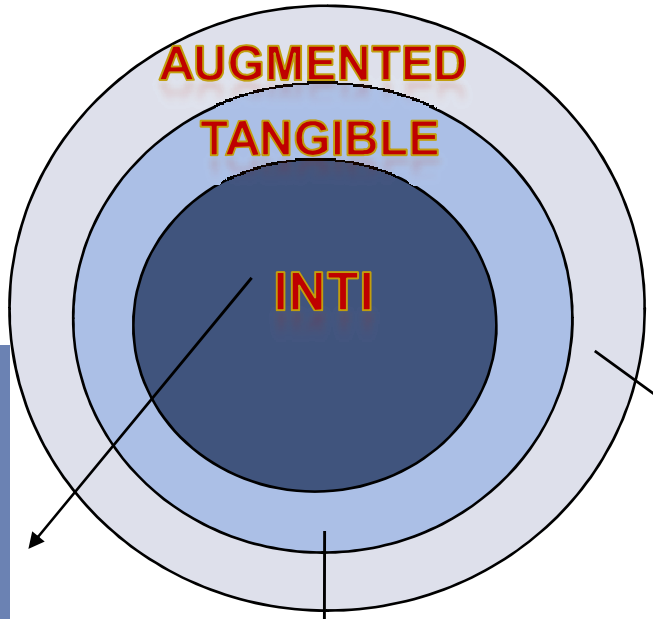
"RETAIL SERVICE"



Inti adalah alasan utama seorang konsumen datang ke sebuah gerai ritel,yaitu "mendapatkan barang ditempat yang nyaman,aman dan menyenangkan."

Faktor tangible yang mendukung terwujudnya keinginan konsumen yaitu dalam wujud merchandise, rak yang tertata rapi dan bersih, adanya pendingin udara, pramuniaga,dll

Faktor tambahan yang mendukung aspek inti dan tangible,yaitu fasilitas seperti food corner,gift wrapping atau jasa pembungkusan kado,parkir,dan lain-lain.

PERBANDINGAN TIGA JENIS GERAI DIKOTA BESAR

Unsur-Unsur	Convenience store	Supermarket di sebuah mall	Departement store di mal
Unsur inti (Yaitu motivasi utama dalam membeli)	"membeli barang secepatnya di tempat yang strategis dan bersih"	"berbelanja kebutuhan rumah tangga sambil rekreasi"	"membeli fashion ditempat yang lengkap dan nyaman"
Unsur tangible (hal-hal tangible yang memenuhi kebutuhan dan hasrat dalam unsur inti)	•merchandise •gerai yang modern dan bersih	•Merchandise yang lengkap. • Gerai yang besar,modern,rapi,bersih. •Mal yang besar	•Merchandise yang lengkap. •Pramuniaga yang ramah dan siap membantu •Gerai yang tertata rapi dengan suasana yang membuat pengunjung betah
Unsur augmented (fasilitas tidak langsung tapi mendukung terpenuhinya unsur inti)	Lokasi gerai yang strategis dan tersedia lahan parkir yang memadai	Lingkungan mal yang nyaman, lengkap dengan segala jenis gerai, dan lahan parkir yang cukup luas	Lingkungan berupa pusat perbelanjaan dengan fasilitas yang memadai seperti lahan parkir

JENIS-JENIS PELAYANAN

- Customer Service :

- Pramuniaga dan staf lain (seperti SPG/*sales promotion girl*) yang terampil dengan cara pelayanan dan kesigapan membantu.
- *Personal shopper*, yaitu staf perusahaan ritel yang melayani pembeli melalui telepon dan menyiapkan barang pesanan yang nantinya tinggal diambil oleh pelanggan.

Terkait fasilitas gerai:

- *Jasa pengantaran* (*delivery*),
- *Gift wrapping*,
- *Gift certificates(voucher*),
- Jasa pemotongan pakaian jadi(atau perbaikan),
- Cara pembayaran dengan *credit card* atau *debit card*,
- Fasilitas tempat makan (*food corner*),
- Fasilitas kredit,
- Fasilitas kenyamanan dan keamanan berupa tangga jalan dan tangga darurat,
- Fasilitas telepon dan *mail orders*,
- Lain-lain,seperti fasilitas kredit.

Terkait jam operasional toko :

- Jam buka yang panjang atau buka 24 jam,

Fasilitas-fasilitas lain :

- Ruang /lahan parkir,
- Gerai *Laundry*,
- Gerai cuci cetak film,

STANDAR UNTUK *CUSTOMER SERVICE* DAN PENJUALAN

1. **Sambutlah setiap pelanggan dan senyumlah.**
2. **Cari tahu apa yang dibutuhkan pelanggan.**
3. **Tunjukkan *merchandise* yang benar atau beritahukan apa yang anda tahu.**
4. **Gunakan penjualan dengan cara saran:**
   - Promosi tentang nilai lebih
   - Berapa yang anda butuhkan?
   - Boleh saya tunjukkan pasangan produk itu?
5. **Ungkapkan penghargaan anda kepada pelanggan, ucapkan "Terima kasih" Sebutkan nama mereka, undang mereka datang kembali. Senyumlah… lakukan itu agar menjadi kenangan yang mengesankan mereka.**

FIVE PRINCIPLES (LIMA PRINSIP)

- **GREET** *the customer* **: Sambutlah Pembeli.**
- **DETERMINE** *the customer's need* **: Cari tahu kebutuhannya.**
- **OFFER** *merchandise benefit* **: Tawarkan manfaat Produk.**
- **SUGGEST** *alternative or complementary product* **: Sarankan produk alternatif atau produk pelengkap.**
- **CLOSE** *the sale nicely* **: Tutup transaksi dengan santun.**

CARA MENJAGA AGAR TINGKAT *CUSTOMER SERVICE* AGAR TETAP TINGGI

- Merekrut orang yang tepat.
- Memberikan orientasi dan penjelasan tentang harapan pelayana kepada semua karyawan, dengan pimpinan toko memberi contoh.
- Tetap mengamati harapa pelanggan. Pimpinan gerai atau perusahaan ritel harus memastikan bahwa semua karyawan berbicara dengan pelanggan untuk bisa bertanya tentang pengalaman berbelanja mereka termasuk keluhan agar bisa segera ditangani.
- Memberdayakan karyawan sekaligus memberi mereka kepercayaan dalam pelaksanaan pelayanan.
- Memotivasi mereka.
- Memperlakukan karyawan sesuai keinginan bagaimana karyawan semestinya memperlakukan pembeli.

NILAI PELAYANAN DI MATA PEMBELI

