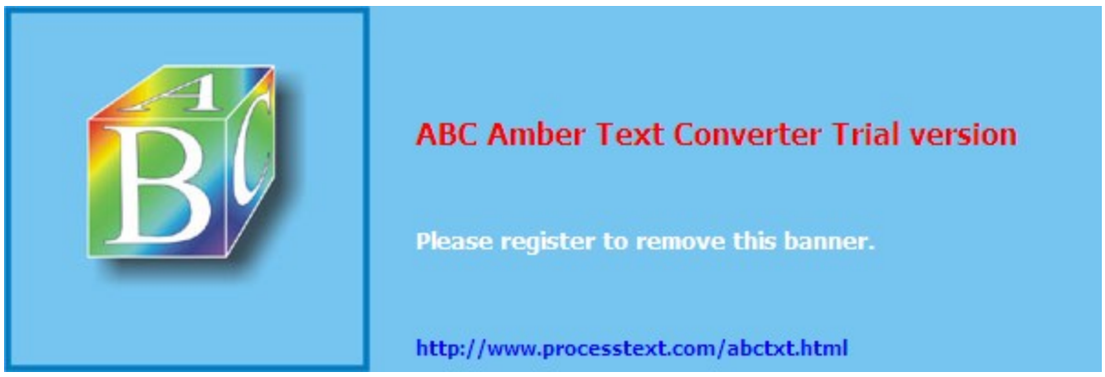
ABC Amber Text Converter Trial version, http://www.processtext.com/abctxt.html



THE VOICE OF CUSTOMER

"*The customer is always right*"

(Macy's Slogan)

Pelayanan terhadap pelanggan merupakan hal penting karena :

- Pelanggan akan mengatakan pengalaman buruk dua kali lebih banyak dibanding dengan pengalaman baiknya.
- Pelanggan yang tidak puas akan mengatakan kepada 8 sampai 10 orang yang ditemuinya.
- Tujuh puluh persen pelanggan yang kecewa akan mengingatkan pelanggan lainnya bahwa (perusahaan) anda dapat menyelesaikan komplain dengan baik.
- Lebih mudah membuat pelanggan kembali datang untuk membeli produk/jasa dari pada menemukan bisnis baru.
- Perusahaan jasa mengandalkan kepada pelanggan yang datang kembali untuk 85 s.d. 95 persen bisnisnya.
- Delapan puluh persen ide produk dan jasa baru datang dari ide pelanggan.
- Biaya menjaga pelanggan yang sudah ada adalah satu per enam dari biaya memperoleh pelanggan baru.

Pelanggan

- Adalah penerima produk atau jasa.
- Dikelompokan menjadi dua bagian, yaitu pelanggan internal dan pelanggan eksternal.
- Pelanggan internal ialah karyawan yang menerima barang atau jasa dalam suatu perusahaan.
- Pelanggan eksternal adalah orang yang diusahakan untuk memperoleh kepuasan atas kerja kita (dengan 'menjual' barang atau jasa) sehingga tujuan dari perusahaan tempat kita bekerja tercapai.

Customer-Driven Quality

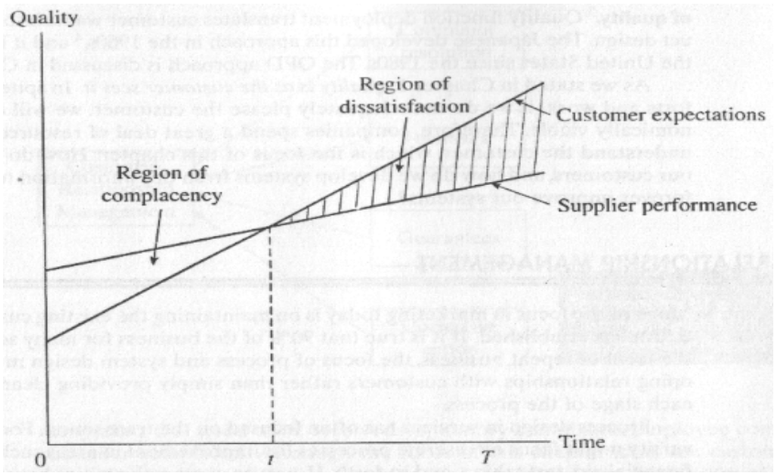
merupakan suatu pendekatan proaktif untuk memuaskan pelanggan yang didasarkan pada mendapatkan data tentang kebutuhan dan preferensi pelanggan, kemudian menyediakan produk dan jasa yang dapat memuaskan mereka.

Reactive Customer-Driven Quality

ABC Amber Text Converter Trial version, http://www.processtext.com/abctxt.html

- Beberapa perusahaan mengimplementasikan *feedback* pelanggan dengan cara yang tidak benar, sehingga menjadikan perusahaan tersebut sebagai perusahaan yang reaktif dari pada proaktif.
- Hal ini terjadi jika peningkatan persyaratan pelanggan lebih cepat dibanding peningkatan kualitas dan jasa perusahaan.

Reactive Customer-Driven Quality Model



Suara Pelanggan

- Merepresentasikan keinginan, opini, persepsi, dan keinginan pelanggan.
- Pelanggan merupakan sumber informasi bagi suatu sistem produksi dan sistem jasa.
- Suara pelanggan dimaksudkan untuk memperoleh dan memprioritas preferensi pelanggan dalam mendesain produk dan jasa.
- Suara pelanggan sering dihubungkan dengan Q*uality Function Deployment* (QFD) atau *House of Quality* (HoQ), yang dikembangkan Jepang di tahun 60-an dan digunakan di AS pada tahun 80-an.

THE VOICE OF MARKET

ABC Amber Text Converter Trial version, http://www.processtext.com/abctxt.html

"We do not mind if the others come to see how we produce our product. Once they see what we can do, they will not want to compete against us."

- Pangsa pasar terdiri dari pelanggan, kompetitor, pelanggan kompetitor, kompetitor potensial, dan pelanggan potensial.
- Setiap perusahaan selalu berusaha memperkenalkan produk barunya, mengembangkan proses inovasi, dan menemukan cara untuk memuaskan pelanggan.
- Pelanggan dapat menjadi sumber informasi yang baik mengenai kompetitor, termasuk kekuatan dan kelemahan kompetitor.
- Pelanggan bukanlah satu-satunya sumber informasi mengenai pasar. Salah satu sumber informasi dapat diperoleh dari perusahaan lain.
- Dengan memahami kompetitor, kita akan mulai memahami pangsa pasar lebih baik dan dengannya kita dapat berhasil dalam berkompetisi.

