

NOTA **PESERTA**

CUSTOMER SERVICE *Bootcamp*

- Batch 1: 16 Oktober 2024
- Batch 2: 23 Oktober 2024
- Lokasi: Bangi Golf Resort



ISI KANDUNGAN



- Konsep perkhidmatan kelas pertama
- 5 tahap perkhidmatan pelanggan
- Psikologi dan sikap pelanggan zaman moden
- 4 gaya komunikasi pelanggan
- Langkah santuni pelanggan
- Imej santun dan anggun

KONSEP PERKHIDMATAN KELAS PERTAMA

Menyampaikan perkhidmatan kelas pertama bergantung pada tiga elemen utama yang membentuk persepsi pelanggan terhadap jenama dan syarikat:



Pegawai (atau Petugas)

Sikap, perhatian dan kebolehan pegawai menyelesaikan masalah boleh mengubah interaksi biasa menjadi pengalaman yang tidak dapat dilupakan.

Produk

Apabila pelanggan menerima produk yang boleh dipercayai dan berkesan, ia mengukuhkan keyakinan mereka terhadap syarikat dan tahap perkhidmatannya.

Persekitaran

Persekitaran harus mesra pelanggan, bersih dan teratur. Ruang yang selesa dan diselenggara dengan baik mencerminkan rasa hormat terhadap pelanggan.

5 TAHAP PERKHIDMATAN PELANGGAN

Tahap perkhidmatan pelanggan dari kaca mata pelanggan ada 5 tahap yang berbeza. Mengenali tahap-tahap ini membantu pegawai seperti anda untuk menilai kualiti diri semasa memberikan khidmat pelanggan.

Tahap 1: Kritikal

Perasaan atau respons pelanggan:
Tidak puas hati, rugi, tidak mahu datang lagi, rasa sakit hati, rasa tidak berbaloi, kompelin kepada orang lain.



5 TAHAP PERKHIDMATAN PELANGGAN



Tahap 2: Bermasalah

Perasaan atau respons pelanggan:
Rungutan negatif dan spesifik, mungkin datang lagi kerana tiada pilihan.

Tahap 3: Dijangkakan **PALING ASAS UNTUK DIPENUHI**

Perasaan atau respons pelanggan:
Biasa-biasa, akan datang/guna lagi sekiranya perlu, kompelin tiada, pujian pun tiada.

5 TAHAP PERKHIDMATAN PELANGGAN

Tahap 4: Diharapkan

WAJAR JADI SASARAN HARIAN

Perasaan atau respons pelanggan:
Menyenangkan hati, pujian ringkas, tiada sebab
perlu kompelin, akan datang lagi sekiranya tiada
yang lebih baik.

Tahap 5: Mengagumkan

Perasaan atau respons pelanggan:
Akan diingati, akan rekomen, sanggup bayar lebih,
akan setia, pasti datang/guna lagi.



PSIKOLOGI DAN SIKAP PELANGGAN ZAMAN MODEN



1 Kebanyakannya berpendidikan dan berpengalaman

Pelanggan pernah guna banyak perkhidmatan lain dan cenderung membuat perbandingan di antara setiap satunya.



2 Ada akses kepada teknologi penyebaran maklumat

Teknologi begini digunakan untuk mencari maklumat berkaitan jenama anda dan menyebarkan maklumat tentang jenama anda.



3 Tidak kompelin, lebih cenderung terus bertukar ke pilihan lain

Wujud banyak pilihan di dalam pasaran menyebabkan pelanggan cenderung terus beralih sekiranya berlaku pengalaman yang tidak memuaskan hati.

4 GAYA KOMUNIKASI PELANGGAN



Controller

- Mahu segera dilayan
- Tuntut kecekapan
- Mahu masalah diselesaikan cepat
- Mahu dilayan formal dan dengan hormat
- Mahu dipandang tinggi



Analyzer

- Perlukan banyak maklumat sebelum buat keputusan
- Teliti dan analitikal
- Tidak gemar tergesa-gesa
- Mahu soalan dijawab lengkap



Promoter

- Suka berkawan
- Mahu perbualan dilayan atau dibalas
- Cenderung perhati riak wajah dan bahasa badan orang lain
- Sering kelihatan bersemangat dan mesra



Supporter

- Tenang, perlahan dan kurang bercakap
- Suka memerhati dan tidak mahu jadi perhatian
- Perlu diberi ruang
- Bina kepercayaan dengan perlahan

LANGKAH SANTUNI PELANGGAN (CUSTOMER DELIGHT MODEL)



Niat yang betul

Posisi bersedia

Sambut kedatangan
pelanggan

Senyum

Ucap salam

Panggilan hormat

LANGKAH SANTUNI PELANGGAN (CUSTOMER DELIGHT MODEL)



Mulakan interaksi dengan pelanggan

Beri cadangan

Galakkan pembelian

Akhiri interaksi dengan pelanggan

IMEJ SANTUN DAN ANGGUN



Kebersihan diri

Pastikan tubuh badan termasuk pakaian tiada kekotoran atau cela yang jelas kelihatan.



Bau badan

Urus bau badan dengan memakai produk yang betul, kemudian baru pakai minyak wangi.



Air muka

Paparkan air muka yang positif dan menyenangkan sepanjang bekerja dan berurusan dengan pelanggan.

IMEJ SANTUN DAN ANGGUN



Solekan wajah

Solekan ringkas minimumnya perlu ada bedak muka, gincu atau pelembap bibir dengan warna yang lembut.



Kekemasan diri

Pakaian perlu digosok kemas, dipakai dengan rapi dan pastikan tiada jahitan yang terlepas.



Gaya tudung

Gayakan tudung dengan gaya yang minimalis dan kemas, elak gaya yang serabut dan sarat.

IMEJ SANTUN DAN ANGGUN



Gaya rambut

Lelaki perlu berambut pendek, dipakaikan dengan minyak atau gel bersesuaian.



Kasut

Kenakan kasut yang bertutup, berwarna gelap dan mempunyai tumit yang selesa.



Padanan warna

Pastikan padanan warna pakaian adalah lembut dan klasik tanpa perlu terlalu menonjol.

NOTA PESERTA

CUSTOMER SERVICE *Bootcamp* 2024

