



Tamu Perusahaan: Harapan dan Kepuasannya



☉ Sumber: www.parkplaza.com

Seseorang masuk ke ruang resepsionis sebuah perusahaan. Dia bermaksud menyampaikan tujuan kedatangannya kepada petugas. Melihat kedatangannya, petugas resepsionis bergegas menyambutnya dengan ramah. Bagaimana perasaan tamu tersebut? Dapatkah dia menyampaikan maksud kedatangannya dengan jelas? Apakah dia akan merasa puas dengan pelayanan yang diberikan?

Anda tentu dapat menerka jawaban pertanyaan tadi. Memang terdapat sejumlah alasan yang mendorong kedatangan tamu ke perusahaan. Namun, apa pun alasannya, setiap tamu berharap mendapatkan pelayanan yang baik dari petugas yang menemuinya. Ketika tamu mendapat pelayanan yang baik, dia akan merasa puas. Citra perusahaan pun semakin harum. Demikian pula sebaliknya. Jika tamu tidak mendapatkan pelayanan yang baik, dia merasa tidak puas. Selanjutnya, dia akan segera menilai perusahaan itu tidak baik. Oleh karena itu, setiap petugas pelayanan perlu mengenali harapan dan kebutuhan tamu yang datang silih berganti. Bagaimana caranya? Lantas, apa yang perlu dilakukan untuk memenuhi harapan dan kebutuhan tamu tersebut?



Pengertian Resepsionis

Kantor menjadi tempat para karyawan dan pimpinan bekerja bersama untuk merencanakan, mengelola, dan mengawasi berbagai aktivitas. Berkaitan dengan aktivitas tersebut, setiap hari ada tamu-tamu yang datang untuk berbagai keperluan. Mereka berkunjung ke kantor untuk mendapatkan informasi, bertukar informasi, atau memberikan informasi. Memang dengan adanya sarana komunikasi seperti telepon dan internet, pelaku usaha dapat bertukar informasi tanpa harus bertatap muka. Akan tetapi, tatap muka dianggap lebih strategis untuk menjalin kerja sama bisnis. Karena alasan tersebut, perusahaan menugaskan sejumlah orang guna memberikan pelayanan yang baik terhadap tamu.

Resepsionis adalah salah satu bagian di perusahaan yang bertugas menerima tamu dan menangani tamu sesuai dengan keperluannya. Ruang resepsionis berada di bagian *front office*. Menerima tamu merupakan salah satu tanggung jawab petugas resepsionis. Petugas resepsionis harus mengetahui dengan baik karakter tamu yang datang, kemudian menyikapi kehadiran mereka secara etis. Selain itu, seorang resepsionis juga dituntut mampu menyinkronkan kepentingan tamu dengan kegiatan pimpinan atau perusahaan secara keseluruhan.



Pengertian Tamu

Istilah "tamu" dalam kehidupan organisasi pada hakikatnya tidak berbeda dengan istilah "tamu" dalam kehidupan sehari-hari. Dalam kehidupan sosial, menerima tamu berarti menerima seseorang atau sekelompok orang yang datang ke rumah Anda. Mereka perlu dihargai dan dihormati, apapun kepentingannya. Prinsip ini juga berlaku dalam kehidupan organisasi.

Tamu adalah raja. Begitulah ungkapan yang merefleksikan pentingnya memberikan layanan yang baik kepada tamu. Pelayanan terhadap tamu menjadi kunci untuk menjaga kelangsungan hidup perusahaan. Apabila pelayanan yang diberikan perusahaan itu baik, tamu akan merasa puas. Selanjutnya mereka akan setia menggunakan produk yang ditawarkan, baik berupa jasa ataupun barang.

Yang dimaksud dengan tamu adalah pihak yang berkunjung dan berkomunikasi dengan perusahaan. Pihak-pihak yang datang kepada perusahaan tentu ingin menyampaikan maksud, tujuan, dan kepentingannya. Bisa jadi kepentingan itu bersifat pribadi ataupun mewakili suatu organisasi.



Sumber: www.detikfinance.com

Pelayanan yang baik kepada tamu akan menjaga kelangsungan hidup perusahaan

Tamu memiliki nilai penting bagi perusahaan. Mereka bisa menjadi wahana untuk menyampaikan keberadaan perusahaan kepada publik. Jika tamu memiliki penilaian bagus terhadap perusahaan, tamu akan menyampaikan penilaian tersebut kepada khalayak. Hal ini merupakan salah satu metode pemasaran yang efektif. Oleh karena itu, perusahaan perlu memberikan pelayanan yang sebaik-baiknya kepada semua pihak yang berkunjung. Sedapat mungkin perusahaan berusaha memenuhi harapan tamu agar mereka merasa puas.

Jenis-Jenis Tamu

Setiap hari banyak tamu berkunjung ke perusahaan. Inilah sebagian aktivitas yang mewarnai kegiatan suatu tempat usaha. Apabila dilihat dari subjeknya, tamu-tamu perusahaan yang biasa datang antara lain sebagai berikut.

Relasi Pimpinan Perusahaan

Relasi pimpinan perusahaan biasanya sering berkunjung untuk bertemu pimpinan. Mereka bisa datang dengan membuat perjanjian terlebih dahulu atau tanpa perjanjian. Ketika melayani tamu relasi pimpinan, petugas pelayanan perlu menyampaikan kehadirannya kepada pimpinan terlebih dahulu. Apabila pimpinan bersedia menerimanya, petugas dapat langsung mengantarkannya menemui pimpinan.

Petugas Instansi Pemerintah

Tamu yang datang ke perusahaan dari instansi pemerintah biasanya berasal dari kantor pajak, Depnakertans, Jamsostek, atau instansi lain yang menjalin kerja sama dengan perusahaan. Tamu ini bisa diarahkan untuk menemui bagian-bagian tertentu yang menangani masalah khusus. Misalnya, tamu dari Depnakertrans yang ingin membahas masalah ketenagakerjaan dapat dipertemukan dengan Manajer Personalia. Walaupun demikian, pimpinan perusahaan perlu juga diberi tahu tentang kedatangan mereka. Barangkali pimpinan perusahaan merasa perlu menemui tamu dari instansi pemerintah itu untuk menjalin kerja sama yang baik antara perusahaan dengan pemerintah.

Pegawai Perusahaan Sendiri

Para pegawai di lingkungan perusahaan sering ingin menemui pimpinan perusahaan untuk suatu keperluan. Petugas pelayanan tidak boleh bersikap acuh tak acuh atau sombong terhadap rekan sekerja tadi. Jika pimpinan perusahaan sedang tidak menerima tamu, petugas pelayanan sebaiknya segera mengkonfirmasi hal tersebut kepada pimpinan. Apabila pimpinan bersedia menemui rekan tadi, segera persilakan rekan tersebut untuk masuk ke ruang pimpinan. Namun, apabila pimpinan sedang ada tamu, petugas pelayanan dapat meminta pegawai itu untuk menunggu atau datang lagi pada waktu senggang.

Masyarakat yang Bertempat Tinggal di Sekitar Perusahaan

Hubungan dengan masyarakat sekitar perusahaan perlu dipelihara dan dibina karena merekalah yang pertama dimintai tolong ketika perusahaan mengalami musibah. Menyadari manfaat yang dapat diperoleh, perusahaan perlu menjalin hubungan yang harmonis dengan RT/RW, poliklinik, kantor polisi, dan pihak lain yang terdapat di sekitar lokasi perusahaan.

Keleluasan Media Massa

Keleluasan media massa yang meliputi surat kabar, majalah, radio, dan televisi. Media massa dapat membantu perusahaan dalam menyampaikan informasi kepada khalayak luas. Hubungan baik dengan media massa dapat meningkatkan citra perusahaan. Surat pers (press release) yang baik dapat membantu media massa dan mendapatkan perhatian bila perusahaan sudah membina hubungan yang baik dengan media. Hal yang harus diperhatikan dilakukannya supaya efektif.

Salah satu cara untuk menjalin hubungan yang baik dengan kalangan media massa adalah dengan mengundang wartawan menghadiri acara-acara perusahaan kepada staf redaksi, wartawan foto, wartawan video, wartawan radio, wartawan televisi, serta wartawan koran belasan-gawa. Untuk melakukan ini, perusahaan harus:

Keleluasaan

Keleluasaan adalah salah satu faktor yang sangat penting dalam keberhasilan perusahaan. Apabila suatu perusahaan memiliki keleluasaan yang tinggi, maka kemungkinan keberhasilan perusahaan segera berbunyi.

Keleluasaan adalah salah satu faktor yang sangat penting untuk mendapatkan suatu produk. Mereka dapat melakukan berbagai macam hal yang dapat mereka lakukan dalam hal ini. Dalam hal ini, dengan suatu keleluasaan yang tinggi, perusahaan dapat melakukan semua pihak yang membutuhkan jasa jasa perusahaan. Mereka dapat melakukan berbagai hal, seperti, pemilik, investor, kreditor, dan sebagainya. Mereka dapat melakukan berbagai hal, seperti, pemilik, investor, kreditor, dan sebagainya. Mereka dapat melakukan berbagai hal, seperti, pemilik, investor, kreditor, dan sebagainya.

Keleluasaan adalah salah satu faktor yang sangat penting dalam keberhasilan. Bisa jadi suatu perusahaan mampu melakukan hal-hal yang sangat penting, namun jika keleluasaan perusahaan akan segera bangkrut. Jadi, keleluasaan adalah salah satu faktor yang sangat penting dalam keberhasilan. Apabila perusahaan yang tergantung pada keleluasaan yang tinggi, maka perusahaan tersebut akan mengalami perubahan-perubahan.

Keluarga Pegawai atau Pimpinan Perusahaan

Keleluasaan adalah salah satu faktor yang sangat penting dalam keberhasilan perusahaan. Apabila suatu perusahaan memiliki keleluasaan yang tinggi, maka kemungkinan keberhasilan perusahaan segera berbunyi. Keleluasaan adalah salah satu faktor yang sangat penting untuk mendapatkan suatu produk. Mereka dapat melakukan berbagai macam hal yang dapat mereka lakukan dalam hal ini. Dalam hal ini, dengan suatu keleluasaan yang tinggi, perusahaan dapat melakukan semua pihak yang membutuhkan jasa jasa perusahaan. Mereka dapat melakukan berbagai hal, seperti, pemilik, investor, kreditor, dan sebagainya. Mereka dapat melakukan berbagai hal, seperti, pemilik, investor, kreditor, dan sebagainya.

Keleluasaan adalah salah satu faktor yang sangat penting dalam keberhasilan. Bisa jadi suatu perusahaan mampu melakukan hal-hal yang sangat penting, namun jika keleluasaan perusahaan akan segera bangkrut. Jadi, keleluasaan adalah salah satu faktor yang sangat penting dalam keberhasilan. Apabila perusahaan yang tergantung pada keleluasaan yang tinggi, maka perusahaan tersebut akan mengalami perubahan-perubahan.

Tamu yang sudah mengadakan janji temu terlebih dahulu

Keleluasaan adalah salah satu faktor yang sangat penting dalam keberhasilan perusahaan. Apabila suatu perusahaan memiliki keleluasaan yang tinggi, maka kemungkinan keberhasilan perusahaan segera berbunyi. Keleluasaan adalah salah satu faktor yang sangat penting untuk mendapatkan suatu produk. Mereka dapat melakukan berbagai macam hal yang dapat mereka lakukan dalam hal ini. Dalam hal ini, dengan suatu keleluasaan yang tinggi, perusahaan dapat melakukan semua pihak yang membutuhkan jasa jasa perusahaan. Mereka dapat melakukan berbagai hal, seperti, pemilik, investor, kreditor, dan sebagainya. Mereka dapat melakukan berbagai hal, seperti, pemilik, investor, kreditor, dan sebagainya.

Tamu yang belum mengadakan janji temu

Keleluasaan adalah salah satu faktor yang sangat penting dalam keberhasilan perusahaan. Apabila suatu perusahaan memiliki keleluasaan yang tinggi, maka kemungkinan keberhasilan perusahaan segera berbunyi. Keleluasaan adalah salah satu faktor yang sangat penting untuk mendapatkan suatu produk. Mereka dapat melakukan berbagai macam hal yang dapat mereka lakukan dalam hal ini. Dalam hal ini, dengan suatu keleluasaan yang tinggi, perusahaan dapat melakukan semua pihak yang membutuhkan jasa jasa perusahaan. Mereka dapat melakukan berbagai hal, seperti, pemilik, investor, kreditor, dan sebagainya. Mereka dapat melakukan berbagai hal, seperti, pemilik, investor, kreditor, dan sebagainya.

Pelayanan Tamu Aparat Pemerintah

Pelayanan tamu yang datang ke instansi tidak ingin berlama-lama menunggu giliran. Terhadap tamu ini, pelayanan harus mengambil langkah berbeda. Peremukan tamu ini langsung dengan kepala yang bertanggung jawab. Namun, pimpinan perusahaan harus ikut menyambutnya walaupun hanya sebentar saat kedatangan sebentar. Tujuannya agar pejabat yang berkunjung merasa diperhatikan oleh perusahaan. Pelayanan yang baik terhadap pejabat pemerintah dapat membawa nama baik perusahaan dan meningkatkan citra perusahaan.

Pelayanan Tamu Hibidai Karyawan

Tamu tamu yang datang ke perusahaan ingin bertemu dengan pimpinan. Anggota keluarga karyawan seperti suami, istri, serta anak, dan kolega karyawan kadang berkunjung ke kantor. Untuk pelayanan tamu hibidai karyawan, petugas pelayanan tetap harus bersikap ramah. Pastikan tamu karyawan yang dimaksud agar tamu tidak perlu menunggu lama. Selanjutnya, pastikan tamu yang bersangkutan pertemuan di ruang yang sudah disediakan.

Etiket Menggunakan Telepon

Perkembangan teknologi komunikasi juga dimanfaatkan para pelaku usaha untuk meningkatkan usahanya. Mereka menggunakan telepon guna membuat janji temu dengan klien atau calon. Tidak jarang pertemuan barang dan jasa dilakukan pula melalui telepon. Mengingat semakin banyak orang yang dibiasakan menggunakan telepon, berkembanglah etiket menggunakan telepon untuk meningkatkan bisnis. Hal ini perlu diperhatikan oleh petugas pelayanan. Bagaimana etiket yang harus diperhatikan petugas pelayanan saat menggunakan telepon?

Untuk berkomunikasi menggunakan telepon, Anda memang harus berbicara dengan lawan bicara. Dengan demikian, pastikan Anda berbicara dengan wajah yang menarik atau menunjukkan wajah yang ramah dan tidak pendung. Namun, jangan sampai wajah tidak ditunjukkan. Orang yang berbicara menggunakan telepon memang nada bicaranya harus terdengar, jadi usahakan untuk bersikap ramah, sopan, dan profesional. Petugas pelayanan perlu memperhatikan nada yang harus rayuan atau bernada positif. Ingat, wajah Anda akan menentukan kesan yang akan tertanam di diri Anda dan perusahaan. Dengan wajah yang ramah baik, pembicaraan dapat berlangsung dengan baik komunikasi.

- Etiket ini etiket menggunakan telepon di kantor.
- Jangan memulai pembicaraan dengan kata "halo".
Jika tidak disebutkan nama organisasi atau perusahaan tempat Anda bekerja. Selain itu, petugas pelayanan juga bisa langsung menyapanya dengan ucapan selamat pagi atau selamat siang atau selamat sore.
- Jangan menggunakan pesawat telepon di tempat kerja untuk kepentingan pribadi. Ketika menelepon, jangan bertele-tele berbicara dengan mitra bicara.



Sumber: <http://ss.wisc.edu>
Etiket bertelepon perlu diperhatikan petugas saat menjawab panggilan telepon

- Berusahalah untuk mendengarkan mitra bicara dengan baik. Jangan melamun atau berpaling tidak fokus pada materi pembicaraan.
- Jangan mengucapakan kata-kata yang menyinggung perasaan. Berbicaralah dengan sikap yang menyenangkan.
- Berusahalah untuk menanggapi maksud telepon dengan cepat. Bangunlah kesan bahwa orang tersebut diperhatikan seperti halnya saat berlatap muka dengannya.
- Berbicaralah dengan tempo yang sedang. Tidak terlalu cepat atau terlalu lambat. Bila tempo berbicara terlalu cepat, orang yang berkomunikasi dengan Anda sering tidak bisa memahami isi pembicaraan.
- Apabila Anda yang menelepon, Anda harus siap menyebut nama dan jabatan orang yang dituju. Selain itu, Anda perlu menyiapkan pula pokok pembicaraannya.
- Apabila Anda menelepon seseorang, Anda perlu menanyakan apakah saat ini memang waktu yang tepat untuk berbicara. Barangkali saat itu orang yang Anda telepon sedang sibuk. Jika sedang sibuk, Anda perlu meminta kesediaannya untuk menerima telepon Anda.

Dengan memperhatikan sejumlah etiket menggunakan telepon tersebut, petugas pelayanan dapat memberikan pelayanan yang prima bagi kolega dan pelanggan.



Arti Penting Kesadaran Berbudaya dalam Dunia Kerja

Dalam tempat kerja, Anda berhubungan dengan beragam orang. Coba Anda tengok rekan kerja Anda. Mereka memiliki latar belakang kebudayaan yang berbeda-beda. Ada yang berasal dari suku bangsa Jawa, Betawi, Bali, atau Bugis. Ada pula yang berasal dari kelas sosial atas, menengah, dan bawah. Dengan rekan kerja, Anda dituntut untuk bersikap hormat dan mampu bekerja sama sebagai tim kerja yang kompak. Keberagaman juga dapat Anda temui ketika Anda berinteraksi dengan konsumen dan rekan bisnis. Apalagi jika usaha Anda bergerak di bidang pariwisata. Suatu hari Anda mungkin harus melayani konsumen yang berasal dari Manado. Hari berikutnya ada tamu perusahaan dari Jepang. Anda dituntut memberikan pelayanan yang baik terhadap semua tamu. Harapan dan keinginan mereka harus Anda penuhi sesuai standar pelayanan perusahaan. Sayangnya, sikap ideal tadi tidak mudah dilakukan. Penyebabnya karena ada dorongan dalam diri untuk bersikap diskriminatif terhadap orang lain yang berbeda kebudayaan. Akibat lebih jauh, Anda gagal memberikan pelayanan prima bagi konsumen dan membangun tim kerja yang kompak.

Tentu saja dampak negatif itu harus dicegah. Untuk dapat mencegah hal tersebut, Anda perlu memahami kebudayaan dan relativisme kebudayaan.



❶ Sumber: www.liverpool.nsw.gov.au
Resepsionis hotel dapat melayani turis dari mancanegara dengan baik jika memahami kesadaran berbudaya.

Pengertian Kebudayaan

Masyarakat dan kebudayaan bagai dua sisi mata uang. Setiap masyarakat akan membentuk kebudayaan. Selanjutnya, kebudayaan akan mewarnai kehidupan masyarakat. Banyak ahli ilmu sosial yang tertarik mendalami kebudayaan. Besarnya perhatian mereka disebabkan oleh kehidupan masyarakat terus berkembang sehingga memengaruhi kebudayaan. Lantas, apakah kebudayaan itu?

Menurut Selo Soemardjan dan Soelaeman Soemardi, dua ahli sosiologi Indonesia, kebudayaan ialah semua hasil karya, rasa, dan cipta manusia. Bagaimana maksud pengertian karya, rasa, dan cipta manusia itu?

Karya manusia menghasilkan teknologi dan benda-benda yang diperlukan manusia untuk menguasai alam sekitarnya. Teknologi dan aneka benda itu digunakan untuk mengolah alam beserta hasilnya agar dapat mencukupi keperluan masyarakat. Beragamnya keperluan masyarakat melahirkan karya manusia yang beragam pula. Hasil karya manusia antara lain mobil, pakaian, komputer, mesin-mesin pabrik, gedung pencakar langit, dan listrik.

Rasa yang meliputi jiwa manusia menghasilkan segala kaidah dan nilai sosial untuk mengatur masalah kemasyarakatan. Rasa meliputi nilai agama, ideologi, kebatinan, kesenian, dan semua hasil ekspresi jiwa manusia sebagai anggota masyarakat. Contohnya, keyakinan terhadap Tuhan YME, pemahaman tentang halal dan haram, serta beraneka karya seni.

Cipta merupakan kemampuan mental dan kemampuan berpikir dari orang-orang yang hidup bermasyarakat. Cipta menghasilkan filsafat dan ilmu pengetahuan, baik ilmu pengetahuan murni maupun terapan. Misalnya, etiket di tempat kerja, tata krama pergaulan, serta upacara adat.

Wujud Kebudayaan

Kebudayaan paling tidak memiliki tiga wujud, yaitu sistem budaya, sistem sosial, dan kebudayaan fisik. Ketiga wujud tersebut dijelaskan lebih jauh sebagai berikut.

- Sistem budaya, yaitu kompleks dari ide-ide, gagasan, nilai, norma, dan peraturan. Sifatnya abstrak, tidak dapat diraba atau dilihat. Ide dan gagasan manusia memberi jiwa kepada semua warga masyarakat. Lokasi suatu sistem budaya ada dalam alam pikiran warga masyarakat pendukung kebudayaan itu. Kalau warga masyarakat menyatakan gagasan mereka secara tertulis, maka lokasi sistem budaya itu berada dalam karya tulis yang dihasilkan. Pada masa sekarang, sistem budaya masyarakat tersimpan dalam arsip, koleksi mikro film, dan file-file komputer.
- Sistem sosial, yaitu kompleks aktivitas dan tindakan berpola dari manusia dalam masyarakat. Sistem sosial terdiri atas aktivitas manusia saat berinteraksi dengan orang lain. Sistem sosial selalu mengikuti pola-pola tertentu berdasarkan adat tata kelakuan. Sebagai rangkaian aktivitas manusia dalam masyarakat, sistem sosial itu bersifat konkret dan terjadi di lingkungan sekitar. Wujud sistem sosial misalnya tindakan seorang karyawan saat berinteraksi dengan pimpinan atau dengan konsumen. Anda dapat mengamati, memfoto, atau mendokumentasikan wujud kebudayaan yang satu ini.
- Kebudayaan fisik, yaitu benda hasil karya manusia. Kebudayaan fisik bersifat konkret sehingga dapat diraba, dipegang, atau dilihat. Contoh kebudayaan fisik adalah buku, bangku sekolah, bendera, dan aneka benda yang digunakan sehari-hari.

Ketiga wujud kebudayaan yang telah diuraikan tadi tidak dapat dipisah-pisahkan. Sistem budaya dan sistem sosial mengatur tindakan manusia serta hasil karya manusia. Pikiran, ide, tindakan, maupun hasil karya manusia menghasilkan benda-kebudayaan fisik. Kebudayaan fisik membentuk suatu lingkungan hidup tertentu yang memengaruhi pola tindakan dan cara berpikir manusia.

Pengertian Relativisme Kebudayaan

Kini Anda mengetahui bahwa kebudayaan merupakan sesuatu yang kompleks. Ide dan gagasan manusia sebagai warga masyarakat termasuk kebudayaan. Aktivitas hidup manusia dalam masyarakat juga termasuk kebudayaan. Begitu pula berbagai benda yang Anda gunakan sehari-hari.

Dunia kerja memungkinkan Anda bertemu dengan beragam manusia. Konsekuensinya, Anda juga akan bertemu dengan berbagai kebudayaan. Apalagi jika Anda bekerja di sektor pariwisata. Misalnya, bekerja di bagian *front office* sebuah hotel. Setiap hari Anda harus melayani tamu hotel yang berasal dari berbagai tempat. Pada saat berinteraksi dengan Anda, para tamu hotel ini bertingkah laku sesuai dengan kebudayaan tempat hidupnya. Suatu ketika Anda bertemu dengan tamu yang bersikap sopan. Rupanya dia berasal dari sebuah kota di Jawa. Anda merasa senang melayani tamu itu. Berikutnya, datanglah tamu dari Amerika Serikat. Tingkah lakunya berbeda dengan tamu dari Jawa tadi. Nada bicara dan bahasa tubuhnya mencerminkan sikap asing. Bagaimana caranya agar Anda dapat memberi pelayanan yang baik terhadap tamu asing ini?

Untuk dapat bersikap tepat, Anda perlu memahami konsep relativisme kebudayaan. Pemahaman tentang hal itu akan membantu Anda bekerja profesional tatkala berinteraksi dengan konsumen dan rekan kerja. Apakah yang Anda pahami tentang pengertian relativisme kebudayaan?

Akan lebih mudah memahami pengertian relativisme kebudayaan jika Anda melihat pada contoh riil di sekitar Anda. Seandainya Anda bekerja sebagai resepsionis hotel misalnya, banyak orang asing yang enggan diberi kamar nomor 13. Mereka beranggapan jika angka 13 itu membawa kesialan. Sebaliknya, Anda mungkin tidak mempercayai hal tersebut. Akan tetapi, karena Anda memahami alasan mereka, Anda dengan senang hati tidak memberi mereka kamar bernomor 13.

Contoh sederhana tersebut menunjukkan bahwa Anda telah menerapkan relativisme kebudayaan dalam wujud riil. Anda berusaha berempati terhadap tamu hotel, sehingga Anda melakukan sesuatu sesuai harapan tamu itu.

Kebiasaan dan pemikiran dalam suatu masyarakat harus dilihat dengan menggunakan sudut pandang si pelaku budaya. Hal ini perlu dilakukan karena kebudayaan bersifat relatif. Suatu kebudayaan sangat mungkin dinilai sebagai sesuatu yang berharga oleh seseorang. Namun, bagi orang lain, kebudayaan tersebut belum tentu bernilai tinggi. Oleh karena itu, Anda harus mengembangkan sikap menghargai kebudayaan yang berbeda. Inilah yang disebut relativisme kebudayaan.



© Sumber: www.metanews.com
Pemahaman tentang relativisme kebudayaan diperlukan untuk bersikap tepat terhadap tamu dari kebudayaan yang berbeda

Pentingnya Relativisme Kebudayaan dalam Perusahaan

Pemahaman tentang relativisme kebudayaan sebaiknya dimiliki oleh semua karyawan dalam suatu perusahaan. Tujuannya agar di antara karyawan tumbuh semangat saling menghargai. Mereka akan termotivasi untuk saling bekerja sama mencapai target yang sudah ditetapkan. Dalam budaya kerja yang ideal, pelanggan juga akan mendapatkan manfaat besar. Pelayanan prima dapat diberikan kepada pelanggan. Tatkala pelanggan merasa puas dengan pelayanan perusahaan, mereka akan menjadi pelanggan yang loyal. Jika perusahaan Anda menghasilkan produk berupa barang, pelanggan akan setia menggunakan barang tersebut. Apabila perusahaan Anda menghasilkan produk berupa jasa, pelanggan akan selalu menggunakan jasa yang Anda tawarkan. Loyalitas tersebut kemudian memberi keuntungan besar bagi perusahaan.

Agar perbedaan budaya tidak memengaruhi perlakuan terhadap pelanggan dan kolega, petugas pelayanan perlu memahami latar belakang mereka. Anda perlu menengok sejumlah hal yang berkaitan dengan kebudayaan. Perbedaan sosial budaya tadi berkaitan dengan hal-hal berikut.

- Latar belakang pendidikan. Tamu yang berlatar belakang pendidikan SMK biasanya memiliki sikap berbeda dengan tamu yang berlatar belakang sarjana. Hal itu tercermin antara lain pada gaya busana, cara bertindak, serta sikap saat berbicara.
- Nilai-nilai yang dianut dalam keluarga asal. Nilai ialah hal-hal yang dianggap penting dan menjadi acuan dalam bertingkah laku seseorang. Tamu yang berpenampilan rapi dan bersikap sopan menunjukkan dirinya meyakini nilai tersebut. Demikian pula sebaliknya.
- Suku, ras, dan agama. Kebudayaan yang dimiliki setiap suku, ras, dan agama itu berbeda-beda. Petugas pelayanan perlu mengetahui realitas ini agar tidak salah bertindak. Jangan sampai petugas pelayanan melakukan tindakan yang ternyata dianggap tidak etis (tabu) oleh tamu.
- Usia dan jenis kelamin. Hal ini perlu diperhatikan oleh pelaku usaha yang bergerak di bidang jasa. Usia dan jenis kelamin menjadi faktor yang membedakan perlakuan perusahaan terhadap mereka. Pelanggan dewasa tentu menuntut perlakuan yang berbeda dengan pelanggan remaja. Demikian pula pelanggan perempuan yang menuntut perlakuan berbeda dengan pelanggan pria.
- Status sosial ekonomi. Orang yang datang dengan menunjukkan simbol-simbol kekayaannya akan berbeda tingkah lakunya dengan orang yang tidak menunjukkan simbol-simbol kekayaan tadi.

Pemahaman tentang latar belakang kebudayaan pelanggan dan tamu akan memudahkan Anda bersikap hormat terhadap mereka. Upaya menunjukkan sikap menghormati pelanggan dan tamu dianggap sangat penting dalam bisnis pelayanan.

Hambatan dalam Mewujudkan Relativisme Kebudayaan

Walaupun mudah dipahami secara konseptual, relativisme kebudayaan tidak mudah diwujudkan. Ini berkaitan dengan kondisi tempat kerja yang heterogen. Hambatan yang sering mengganjal upaya tersebut antara lain berupa primordialisme, stereotip etnis, dan konflik sosial.

Primordialisme

Sudah sewajarnya apabila masyarakat memiliki ikatan yang kuat dengan kelompoknya berdasarkan suku bangsa ataupun agama. Misalnya orang Minahasa memiliki ikatan yang kuat dengan daerah dan kebudayaan Minahasa. Orang Islam memiliki ikatan yang kuat dengan ajaran Islam. Demikian juga warga dari suku dan agama yang lainnya. Namun apabila ikatan itu berlebihan dan sempit, mereka akan memandang kelompoknya sebagai yang paling baik, paling terhormat, dan paling benar. Di sisi lain, mereka menganggap semua orang di luar kelompoknya itu lebih rendah dan tidak sederajat. Sikap semacam ini dinamakan primordialisme.

kearifan dan kecerdasan etnik yang berkaitan dengan kerajinan, kebudayaan, keagamaan, dan hal-hal lain yang sangat bersifat eksklusif. Perwujudannya yang berlebihan akan mengherankan semua orang lain.

❖ Stereotip Etnis

Stereotip etnis adalah penilaian dari suatu suku bangsa terhadap suatu bangsa lain berdasarkan penilaian dan generalisasi sebelumnya maupun berdasarkan pengalaman sendiri. Jadi, stereotip etnis bersifat subjektif. Misalnya, orang Sunda menganggap orang Minangkabau sebagai orang yang sombong, ibunya ikatan keluarga kuat, suka meniru, percaya takhayul, dan malas. Sementara orang Minangkabau menganggap orang Sunda sebagai orang yang halus, berprestasi, mudah tersinggung, pandai berputra-putra, dan kurang berani.

Terdapat in teru akan mempengaruhi sikap dan perilaku setiap etnis saat berinteraksi. Ada kecenderungan untuk menjadikan stereotip sebagai pegangan awal saat pertemuan kali pertama dengan orang-orang anggota kelompok yang lain. Dalam dunia bisnis, hal tersebut dapat mengancam kekompatan suatu tim kerja. Stereotip tentang diri pelanggan akan merusak pelayanan prima yang seharusnya diberikan kepada pelanggan. Bahkan, stereotip yang tidak terkendali dapat menimbulkan konflik antaranggota tim dan antara karyawan dengan pelanggan.

❖ Konflik Sosial

Keberagaman suku, bangsa dan kebudayaan merupakan kekayaan dan sekaligus kebanggaan yang tidak ternilai harganya. Akan tetapi, keberagaman tersebut juga berpotensi menimbulkan konflik yang merugikan. Isu SARA sering dijadikan pemicu lahirnya konflik. Peretas konflik juga dapat muncul dari hubungan yang berlangsung antara karyawan dengan pelanggan.

Tindakan Berdasarkan Relativisme Kebudayaan

Dalam dunia bisnis, pelayanan terhadap pelanggan serta kolega menjadi salah satu kunci keberhasilan usaha. Berangkat dari pemahaman tersebut, petugas pelayanan perlu melakukan tindakan-tindakan ini yang mencerminkan penghargaan terhadap kebudayaan yang berbeda.

Sikap Menghargai Kebudayaan yang Berbeda

Terdapat beragam kebudayaan di dunia ini. Setiap kebudayaan mempengaruhi tingkah laku semua warganya. Oleh karena itu, terdapat perbedaan sikap, nilai-nilai, dan aturan di antara manusia.

Apabila Anda memahami konsep relativisme kebudayaan, Anda tidak akan melakukan diskriminasi, stereotip etnis, dan konflik. Artinya, Anda akan menganggap semua kebudayaan itu baik sebagaimana keyakinan para pelakunya. Suasana kerja yang menghormati beragam kebudayaan akan mendorong perusahaan meraih kesuksesan.

Untuk menunjukkan rasa hormat kepada pelanggan dan kolega, Anda harus menyingkirkan rasa curiga dan sikap memandang rendah terhadap pelanggan dan tamu. Anda harus berpikir positif terlebih dahulu saat melayani mereka. Kedua hal tersebut penting karena yang ada di benak Anda akan tercermin pada sikap dan penampilan.

Keluhan dan ketidaknyamanan yang diberikan kepada tamu menunjukkan bahwa mereka ingin mendapatkan bantuan dari petugas pelayanan. Untuk keperluan tersebut, setiap petugas pelayanan perlu memahami posisinya. Anda perlu mengetahui tugas pokok dan batasan wewenang yang Anda miliki. Pemahaman ini menjadi dasar dalam memberikan pelayanan prima.

Pahamilah bahwa Anda melakukan pekerjaan yang berhubungan dengan perasaan. Penilaian tamu tentang perusahaan lebih dari olah jasa mereka. Bah, petugas pelayanan bekerja untuk membentuk penilaian yang baik. Jangan sampai pelanggan dan kolega memiliki kesan buruk tentang pelayanan yang diberikan. Oleh karena itu, petugas pelayanan harus mendengarkan keluhan secara aktif. Itulah cara efektif guna mengetahui duduk perkara secara objektif. Anda harus mendahulukan prinsip "jasa yang benar" daripada "siapa yang benar". Artinya, keluhan dan ketidaknyamanan yang disampaikan oleh tamu harus diakui kebenarannya jika memang sesuai dengan peraturan. Jangan mengahanki dari kenyataan atau menyalahkan orang lain atas ketidaknyamanan pelanggan.

Setelah masalah diberikan, petugas pelayanan harus melakukan pekerjaan yang berhubungan dengan permasalahan. Carilah solusi yang melegakan semua pihak agar tidak merugikan pelanggan maupun perusahaan. Namun Anda juga harus mengingat keterbatasan wewenang Anda dalam pengambilan solusi. Oleh karena itu, jangan menjanjikan sesuatu kepada pelanggan di luar peraturan perusahaan. Itulah hal-hal pokok yang harus Anda sadari sebagai petugas pelayanan. Seharusnya, bagaimana upaya memberikan pelayanan prima bagi tamu yang memerlukan bantuan?

Ketulusan dalam Melakukan Pelayanan

Bagi petugas pelayanan, semua tindakannya bertujuan melayani keperluan pelanggan dan kolega. Upaya ini dilakukan melalui pelayanan secara langsung maupun tidak langsung. Ketika melayani pelanggan secara langsung, petugas pelayanan dituntut untuk melakukannya dengan setulus hati. Ketulusan hati akan tercermin pada mimik wajah petugas. Setiap petugas pelayanan perlu memiliki ketulusan dalam melayani pelanggan dan kolega karena ini kunci memberikan pelayanan prima.

Metode-Metode Memberikan Pelayanan Pelanggan

Dalam memberikan pelayanan prima, petugas pelayanan dapat menggunakan sejumlah metode berikut.

- Lakukan komunikasi dengan sikap yang menunjukkan kemampuan yang baik, kepercayaan, dan kepuasan. Pemberian informasi yang akurat akan meningkatkan kepercayaan dan kepuasan pelanggan.
- Kenali keperluan pelanggan yang disembunyikannya dan berikan bantuan secara tepat. Kadang-kadang pelanggan memiliki keengganan untuk menyampaikan keinginannya kepada perusahaan. Petugas pelayanan semestinya peka akan hal ini. Tidak ada salahnya jika Anda menawarkan bantuan yang dibutuhkan pelanggan walaupun mereka tidak memintanya secara langsung.
- Pahami dan penuhi kebutuhan dan keinginan pelanggan dengan benar. Pelanggan yang sudah mengungkapkan keinginannya berharap akan mendapat perhatian dari perusahaan. Sebagai wakil perusahaan, Anda diharapkan melakukan tindakan yang perlu guna memenuhi kebutuhan dan keinginan tadi.

- o Berikan pelayanan yang ramah, bersahabat, dan sepenuh kemampuan untuk menanggapi permintaan langsung pelanggan. Pelanggan berhubungan langsung dengan petugas pelayanan. Dalam pertemuan ini, Anda perlu menjaga sikap terbaik dan berusaha memenuhi permintaan mereka dengan sepenuh hati. Jangan sampai pelanggan merasa diabaikan karena Anda meremehkan keperluannya.
- o Promosikan jasa dan produk perusahaan agar pelanggan berkunjung kembali. Semakin banyak informasi yang dimiliki pelanggan tentang produk yang dihasilkan, semakin besar peluang mereka untuk kembali. Ini terjadi karena pelanggan merasa banyak keperluannya yang dapat dipenuhi oleh perusahaan. Oleh karena itu, petugas pelayanan perlu melakukan promosi secara baik kepada setiap tamu yang datang.
- o Ingatkan pelanggan terhadap kunjungan sebelumnya. Dengan cara ini, pelanggan ditumbuhkan minatnya untuk kembali berkunjung ke perusahaan. Petugas pelayanan perlu mengungkapkan keuntungan/manfaat yang akan diterima pelanggan jika dia melakukan kunjungan kembali.

Sikap Saat Memberi Pelayanan Prima

Setelah memahami peran penting yang harus Anda lakukan sebagai petugas pelayanan, Anda perlu memerhatikan sikap tubuh saat memberikan pelayanan prima. Sikap tubuh mengungkapkan ekspresi jiwa Anda ketika melayani tamu. Ketulusan Anda akan tercermin dari sikap yang Anda perlihatkan kepada mereka.

Berikut ini beberapa sikap tepat saat berhubungan dengan orang lain.

- o Penampilan yang tepat. Ketika menemui pelanggan dan kolega, petugas pelayanan harus berpenampilan rapi. Pakailah pakaian formal yang serasi. Jangan gunakan pakaian santai saat bertugas menemui tamu. Lebih baik Anda selalu menjaga penampilan diri sehingga membentuk citra positif di benak tamu.
- o Menghadap kepada orang yang diajak bicara. Sikap ini menunjukkan bahwa Anda menghormati orang tersebut. Adanya penghormatan tadi membuat orang yang diajak bicara merasa senang. Begitu pula saat tamu mengajak Anda berbicara. Anda perlu menghadap kepadanya sebagai bentuk penghormatan kepadanya.
- o Memelihara tatapan mata. Maksudnya selama Anda bercakap-cakap dengan tamu, Anda perlu menunjukkan antusiasme. Caranya dengan memelihara tatapan mata. Namun, ada sejumlah catatan berkaitan dengan hal tadi. Ketika Anda menatap wajah lawan bicara, janganlah memandangnya dengan tatapan tajam atau menyelidik. Ini dianggap tindakan tidak sopan. Selain itu, petugas pria harus berhati-hati saat berbicara dengan tamu perempuan. Tatapan mata yang berlebihan dapat membuat tamu merasa tidak nyaman.
- o Memberikan senyuman saat berinteraksi dengan tamu. Senyuman akan memudahkan petugas pelayanan dalam menjalin hubungan dengan tamu. Inilah kontak pertama yang dapat menimbulkan kesan mendalam tentang perusahaan.
- o Menyebutkan nama tamu jika sudah mengenalnya. Sapaan tadi dapat membangun suasana akrab dengan tamu. Dia merasa mendapat perlakuan istimewa karena dikenal oleh petugas. Namun suasana akrab ini tidak boleh mengurangi penghormatan Anda terhadap tamu.
- o Mendengarkan pembicaraan dengan penuh perhatian. Tindakan menyimak pembicaraan tamu akan menghindarkan Anda dari kesalahan memahami maksud mereka. Jika Anda memahami dengan baik kepentingan mereka, Anda dapat memberikan pelayanan yang tepat.
- o Mengajukan pertanyaan sesuai dengan topik pembicaraan. Ini bisa Anda lakukan apabila Anda mendengarkan pembicaraan tamu dengan baik. Pertanyaan yang diajukan dimaksudkan untuk memperjelas maksud dan tujuan mereka menghubungi perusahaan. Dengan demikian, Anda dapat memahami kepentingan mereka.



☞ Sumber: wordpress.com

Resepsionis sedang menerangkan sesuatu kepada tamu

- ☞ Memelihara sikap yang baik selama melayani mereka. Harga diri seseorang dapat diukur dari gerak-gerik yang ditunjukkan. Petugas pelayanan harus menjaga sikap selama menjalankan tugas. Anda juga dituntut berperilaku sopan walaupun tidak sedang melayani tamu.
- ☞ Menjaga jarak pertemuan sekitar 1 meter. Saat berinteraksi dengan tamu, usahakan jarak antara Anda dengan mereka sekitar 1 meter. Pada jarak sekian, Anda dapat menyimak pembicaraan tamu dan memahami maksud kedatangannya. Sementara jarak yang terlalu jauh tidak efektif untuk melakukan pembicaraan.
- ☞ Bereaksi dengan cepat terhadap permintaan dan keluhan. Inilah yang diharapkan oleh pelanggan dan kolega setelah mereka menyampaikan maksudnya kepada petugas. Apabila petugas pelayanan dapat bersikap sesuai harapan, niscaya mereka memberi penilaian positif terhadap perusahaan.

Memberi dan Menerima Informasi

Memberi dan menerima informasi merupakan bagian tugas Anda sebagai petugas pelayanan. Selain memberikan informasi kepada tamu dari luar perusahaan, Anda juga memberikan informasi kepada rekan kerja yang terkait. Mengingat peran penting ini, Anda perlu menjaga mutu informasi yang Anda berikan. Hal ini ikut menentukan mutu layanan Anda. Agar dapat memberikan informasi yang bermutu, sebaiknya Anda perhatikan hal-hal berikut.

- ☞ Informasi disesuaikan dengan kebutuhan tamu dan rekan kerja.
- ☞ Informasi harus akurat. Untuk menjamin akurasi, informasi dicari dari sumber terpercaya.
- ☞ Informasi asli, tidak menurut persepsi Anda sendiri.
- ☞ Cermati lebih dahulu informasi tersebut dan lakukan konfirmasi ke sumber informasi bila dianggap kurang jelas.
- ☞ Pastikan informasi yang Anda berikan itu informasi yang terbaru. Untuk itu catat dan sebutkan tanggal diterimanya informasi tersebut, termasuk masa berlaku informasi.

Ketika melakukan pembicaraan dengan tamu, petugas pelayanan perlu menggunakan bahasa yang baik. Untuk itu, dia perlu mempertimbangkan beberapa hal berikut.

- Tujuan pesan yang disampaikan. Jika panggilan tidak dapat menerima tamu saat ini, maka petugas pelayanan cukup mengutarakannya dengan kata-kata yang jelas dan alasan yang masuk akal. Petugas tidak perlu berbicara liris yang dapat mengaburkan maksud pesan yang disampaikan.
- Kemampuan penerima untuk memahami pesan. Misalnya, jika petugas ingin memberikan informasi tentang lokasi ruang pertemuan kepada tamu, petugas perlu menggunakan tanda-tanda yang mudah dijumpai oleh tamu.
- Menghindarkan kata-kata yang tak perlu. Kata-kata asing yang tidak lazim sebaiknya dihindari agar tamu dapat menerima pesan secara utuh.
- Ejaan yang tepat, nada bicara, kecepatan, volume suara, serta melakukan tekanan pada hal-hal yang utama. Volume suara sering mencerminkan pikiran dan perasaan seseorang. Misalnya, petugas pelayanan yang berkata dengan suara keras biasanya diartikan dirinya sedang marah.

Dengan berkembangnya media komunikasi, keluhan dan keinginan pelanggan dapat disampaikan tanpa harus datang ke kantor. Selama ini surat kabar dan majalah menjadi salah satu media yang populer digunakan oleh pelanggan. Nah, hal ini juga menjadi lingkup tanggung jawab petugas pelayanan. Ketika memberikan tanggapan terhadap pelanggan tadi, Anda perlu menggunakan bahasa tulisan yang tepat. Untuk itu, Anda perlu memerhatikan beberapa hal berikut.

- Jika menggunakan tulisan tangan, hendaknya tanggapan ditulis dengan tulisan rapi sehingga mudah dibaca pelanggan.
- Kalimat disusun secara sederhana agar pelanggan tidak keliru memahami pesan Anda.
- Jika keluhan perlu dijawab secara panjang lebar, uraian dan penjelasan yang disampaikan harus disusun dengan jelas dan mudah dipahami.
- Gunakan ejaan dan tanda baca secara benar. Dengan mematuhi kaidah ini, pesan mudah dipahami oleh pelanggan.

Menyimak dan Menjawab Pertanyaan

Menyimak tidak hanya sekadar mendengarkan. Akan tetapi, perkataan orang lain dicermati lalu diberi respon yang tepat. Mendengarkan dengan cermat akan menimbulkan kesan positif dan membangun harga diri Anda. Tamu tidak memandang rendah Anda. Dengan demikian, Anda menghormati tamu dan tamu juga menghormati Anda. Untuk dapat memberi respon dengan baik, Anda perlu mengenal profil orang yang berbicara. Selanjutnya sesuaikan hal yang akan Anda bicarakan dengan topik pembicaraan.



❶ Sumber: www.focus-access.com

Berilah jawaban yang singkat, jelas, dan efektif kepada pelanggan

Setiap petugas pelayanan harus menguasai kiat dalam menyimak dan menjawab pertanyaan. Berikut ini beberapa hal yang perlu Anda perhatikan.

- ◊ Dengarkan semua pertanyaan dengan tenang, ramah, dan simpatik.
- ◊ Perjelas pertanyaan yang diajukan dengan mengulangi inti pertanyaan sehingga Anda bisa menjawab dengan tepat.
- ◊ Jangan menganggap remeh pertanyaan atau menilai bahwa orang yang bertanya itu bodoh.
- ◊ Jawablah dengan singkat, jelas, dan efektif.
- ◊ Anda tidak harus menjawab pertanyaan yang bersifat pribadi. Anda bisa menolak menjawabnya dengan halus.
- ◊ Jangan marah bila pertanyaan bernada menyalahkan. Cukup Anda arahkan pada hal positif.
- ◊ Jangan merasa bodoh bila tidak bisa menjawab pertanyaan. Anda dapat mencari bantuan kolega atau pimpinan Anda.
- ◊ Jujurlah dalam menjawab. Jangan bersikap sok tahu.
- ◊ Berhati-hatilah! Kadang orang bertanya bukan karena tidak tahu, tetapi hanya ingin membandingkan dan "mengukur" Anda.
- ◊ Jangan menatap ke lain arah pada saat menjawab/berbicara.

Mengatasi Keluhan Tamu

Keluhan yang disampaikan tamu harus mendapat perhatian perusahaan. Alasannya karena keluhan mereka bagaikan pedang bersisi dua. Jika tidak ditanggapi dengan baik, keluhan tamu dapat merusak citra perusahaan di mata publik. Namun, apabila keluhan tadi disikapi dengan tepat, perusahaan dapat mempertahankan bahkan meningkatkan citranya.

Jenis keluhan tamu sangat beragam tergantung kepentingan yang mendasari. Oleh karena itu, cara menangani keluhan juga harus disesuaikan dengan kepentingan tamu. Kadang kala, suatu masalah melahirkan keluhan yang berbeda karena diungkapkan oleh orang-orang yang berbeda. Perusahaan perlu melakukan identifikasi, menentukan cara, serta mencari waktu yang tepat untuk mengatasi keluhan-keluhan tersebut.

Berikut upaya yang dilakukan petugas pelayanan untuk mengatasi keluhan tamu.

- ◊ Dengarkan dengan baik hal yang diutarakan tamu, terutama mengenai macam kebutuhannya. Gali informasi lebih lanjut tentang kebutuhan tamu. Barangkali masih ada kebutuhan lain yang belum terungkap.
- ◊ Mendengarkan keluhan-keluhan dan keberatan-keberatan dari tamu (kolega dan pelanggan). Sikap peka, serius, dan ramah perlu ditunjukkan oleh petugas pelayanan. Tanyakan hal yang mengganggu pikirannya apabila Anda menangkap gelagat kekecewaan tamu melalui pengamatan nonverbal.
- ◊ Berilah solusi agar keluhan tersebut dapat teratasi dan kebutuhan tamu terpenuhi. Jika keluhan tamu dapat diatasi dengan memberikan saran, berilah saran tentang hal yang harus dilakukan. Berilah penjelasan yang mudah dimengerti oleh tamu. Satu hal yang harus diingat, Anda hanya dapat mengambil tindakan menyelesaikan keluhan pelanggan sebatas wewenang yang Anda miliki. Jika solusi keluhan itu di luar batas wewenang Anda, Anda harus menyampaikan hal ini kepada pimpinan yang lebih berwewenang.

Penanganan keluhan dari kolega dan pelanggan memerlukan tindak lanjut. Tujuannya untuk memastikan bahwa pelayanan yang diberikan perusahaan telah memuaskan mereka. Upaya menindaklanjuti keluhan dapat dilakukan dengan cara berikut.

- ❑ Periksa kembali tindakan yang telah Anda lakukan dan pastikan bahwa pelanggan merasa puas. Catat tanggapan pelanggan tentang penanganan keluhan mereka.
- ❑ Jadikan keluhan sebagai bahan revisi kebijakan perusahaan. Dengan memerhatikan keluhan dari kolega dan pelanggan, perusahaan mengetahui penilaian mereka tentang produk yang ditawarkan. Selain itu, perusahaan mendapatkan saran-saran untuk menyempurnakan kualitas produk yang dihasilkan.
- ❑ Beri tahu para pelanggan bahwa pelayanan perusahaan semakin ditingkatkan berkat masukan pelanggan. Ucapkan terima kasih atas partisipasi mereka selaku mitra bisnis.

Keluhan pelanggan bila ditindaklanjuti dengan baik akan dapat mempertahankan loyalitas pelanggan terhadap perusahaan. Namun menangani keluhan bukanlah masalah yang sederhana. Tindakan ini memerlukan strategi yang tepat untuk mengubah keluhan menjadi alat promosi yang efektif bagi perusahaan. Dalam menyusun strategi penanganan keluhan, perusahaan perlu memerhatikan hal-hal berikut.

- ❑ Keluhan sebaiknya ditangani secepat mungkin oleh petugas yang tepat. Pelanggan akan merasa kesal bila harus mengulang-ulang keluhan setiap kali dilayani oleh petugas yang berbeda.
- ❑ Mempercepat proses penanganan keluhan. Pelanggan ingin segera mengetahui tanggapan perusahaan atas keluhan yang disampaikannya.
- ❑ Pimpinan perusahaan perlu meningkatkan kepercayaannya kepada petugas pelayanan. Upaya mengatasi masalah adalah suatu proses pembelajaran yang mahal harganya. Untuk itu, perusahaan perlu mengasah tanggung jawab dan kedewasaan sikap petugas dengan memberikan tugas untuk mengatasi keluhan.

Petugas pelayanan juga harus mempersiapkan mental untuk menghadapi sikap pelanggan dan tamu yang mengungkapkan keluhan. Kadang kala mereka mengungkapkan keluhan dengan cara yang emosional. Karena dituntut untuk selalu memberikan pelayanan prima, petugas pelayanan perlu trik mengatur emosi saat mendengarkan kritikan dan komentar dari tamu. Apakah trik-trik yang dimaksud?

- ❑ Tetap bersikap tenang. Jangan jadikan keluhan tamu sebagai beban pribadi Anda. Anda harus berpikir bahwa pelanggan marah bukan kepada Anda. Akan tetapi, kemarahan mereka tertuju pada perusahaan. Anda hanyalah perantara.
- ❑ Atur nafas Anda agar tetap stabil. Ingatlah, Anda itu wakil perusahaan yang dapat memengaruhi penilaian tamu tentang perusahaan. Untuk itu, usahakan tetap berpikiran positif saat melayani tamu.
- ❑ Orang yang sedang marah berada dalam kondisi jiwa tidak stabil dan membutuhkan perhatian. Tunjukkan sikap empati untuk meredam emosi pelanggan. Berilah tanggapan yang positif. Misalnya, dengan menganggukkan kepala secara empatik guna menunjukkan bahwa Anda memahami keinginan tamu. Anda juga perlu berterima kasih atas keluhan yang disampaikan.
- ❑ Jangan berdebat dengan pelanggan. Bersikaplah terbuka dan mau menerima masukan. Katakan pada mereka bahwa Anda benar-benar ingin membantu.



Tipe Keluh dan Cara Mengatasinya

Pelanggan adalah aset perusahaan. Jika perusahaan berhasil memberikan pelayanan yang memuaskan pelanggan, mereka akan loyal kepada perusahaan. Oleh karena itu, keluhan dari pelanggan harus mendapat perhatian besar. Untuk dapat menangani keluhan dengan baik, hendaknya petugas pelayanan mengenal tipe pelanggan yang suka mengeluh.

- **Pengeluh pasif.** Mereka biasanya diam saja dan hanya menunjukkan wajah muram tanpa mengungkapkan kekecewaannya.
Cara menanganinya:
 - Perhatikan tanda-tanda nonverbal yang mereka tunjukkan.
 - Tanyakan dengan halus dan jelas tentang hal yang kurang memuaskannya.
 - Jangankah merasa puas jika mereka menjawab, "Ah, tidak apa-apa, kok."
 - Ciptakan suasana nyaman dan aman agar mereka mau mengungkapkan keluhannya.
- **Pengeluh agresif.** Dalam menampakkan kekecewaan, mereka marah-marah dan menuntut sesuatu dengan berbagai cara.
Cara menanganinya:
 - Dengarkan keluhannya dengan simpatik, tenang, dan sabar. Cermati duduk perkara yang diinginkannya.
 - Berilah perhatian khusus dan tanggap dengan positif.
 - Usahakan agar dia bersikap lebih tenang. Misalnya, dengan menawarkan tempat yang nyaman untuk berbicara.
 - Lakukan tindak lanjut dengan segera.
- **Pengeluh pembangun/konstruktif.** Keluhan disampaikan dalam bentuk kritik membangun. Mereka mudah bernegosiasi untuk mengatasi masalah.
Cara mengatasinya:
 - Simak masukan darinya dan pastikan Anda memahami ketidakpuasannya.
 - Akui kekurangan perusahaan Anda dan ucapkan terima kasih atas saran-saran yang diberikan.
 - Mintalah masukan darinya untuk menyempurnakan pelayanan. Ingatlah, pengeluh tipe ini biasanya memiliki banyak pengalaman dan tidak enggan membaginya kepada Anda.



Membangun Kesan Pertama yang Positif



© Sumber: Dokumentasi SMK

Betapa penting peran seorang petugas pelayanan bagi perusahaan. Mereka bagian ujung tombak pemasaran yang akan menjamin kelangsungan hidup perusahaan. Petugas pelayanan juga membawa misi untuk membangun dan menjaga citra perusahaan. Sikap dan tingkah laku petugas pelayanan harus tertata. Jangan sampai petugas pelayanan melakukan tindakan yang dianggap salah oleh calon pembeli. Untuk mengemban misi tadi, setiap petugas pelayanan harus memahami kiat membangun kesan pertama yang positif.





Arti Penting Kesan Pertama

Melayani tamu yang datang ke perusahaan tidaklah semudah yang dibayangkan. Setiap perusahaan menyusun standar pelayanan yang harus dipatuhi oleh petugas pelayanan saat melayani mereka. Ada perusahaan yang menempatkan petugas khusus yang akan membukakan pintu bagi setiap tamu yang datang. Ada juga perusahaan yang menyediakan sejumlah media massa untuk dibaca tamu saat di ruang tamu. Beberapa tindakan tersebut dimaksudkan untuk menunjukkan sikap simpatik dan hormat kepada pelanggan dan tamu. Dengan melakukan tindakan simpatik itu, perusahaan berusaha membangun kesan pertama (*the first impression*) di benak pelanggan dan kolega. Karena petugas pelayanan menjadi wakil perusahaan saat berinteraksi dengan tamu, Anda sebagai petugas pelayanan dituntut memberikan kesan pertama yang positif di benak mereka.

Mengapa kesan pertama mendapat perhatian besar dari perusahaan? Tidak lain karena kesan pertama dapat menanamkan kepercayaan pelanggan dan kolega. Kesan pertama akan dimiliki tamu dalam waktu singkat. Cukup 4–5 detik pertama saat tamu berinteraksi dengan petugas pelayanan, mereka akan memiliki penilaian tentang perusahaan.

Ketika Anda berhasil menciptakan kesan pertama yang positif, Anda telah membangun pondasi yang kukuh untuk menjalin kerja sama dengan tamu. Jika tamu berniat untuk membeli produk yang Anda tawarkan, mereka akan menjadi pelanggan yang loyal. Apabila tamu datang untuk keperluan bisnis, mereka akan menjadi kolega yang siap bekerja sama untuk meraih keuntungan bersama.



Upaya Menciptakan Kesan Pertama yang Positif

Mengingat arti penting kesan pertama dalam bisnis, petugas pelayanan perlu memahami berbagai upaya menciptakan hal tersebut. Bagaimana caranya?

Upaya menciptakan kesan pertama berkaitan erat dengan perilaku petugas pelayanan saat melayani tamu yang berkunjung. Misalnya, ekspresi wajah yang ditunjukkan petugas pelayanan serta sikap mereka ketika menerima pelanggan dan kolega. Dengan memerhatikan berbagai aspek berikut, niscaya kesan pertama akan bernilai positif.

Ekspresi Wajah

Wajah atau air muka merupakan pancaran hati dan pikiran Anda. Ekspresi wajah akan melahirkan warna suara yang senada dengan perasaan yang ada di hati dan pikiran. Oleh karena itu, cobalah untuk selalu menghilangkan prasangka negatif tentang orang lain. Berpikir positiflah terhadap setiap kejadian dan orang yang Anda layani.

Untuk melatih diri berpikir positif, Anda harus selalu mengingat peran penting Anda sebagai petugas pelayanan. Ingatlah bahwa Anda menjadi wakil perusahaan saat berinteraksi dengan tamu. Penilaian mereka terhadap diri Anda akan memengaruhi penilaian mereka terhadap perusahaan. Selain itu, Anda dapat berlatih di depan cermin untuk menunjukkan mimik wajah yang ramah. Dengan demikian, Anda akan selalu bersikap yang terbaik ketika melayani mereka.

Busana dan Aksesori

Usahakan untuk berpakaian yang sopan, serasi dengan badan dan warna kulit, serta sesuai dengan situasi. Ingatlah bahwa kesederhanaan, kerapian, dan kebersihan berpakaian akan mencerminkan keindahan. Selanjutnya, akan memunculkan sikap simpatik dari pelanggan dan hanya dengan berpakaian yang mencolok. Yang lebih penting adalah menunjukkan kepribadian Anda. Sayangnya, mereka belum tentu tertarik pada penampilan busana Anda.

Perhiasan/aksesori yang dikenakan juga tidak boleh berlebihan. Jangan memilih perhiasan berdasarkan harga dan merek. Mahal belum tentu baik dan murah belum tentu jelek. Perhiasan yang Anda kenakan juga akan mencerminkan kepribadian Anda. Perhiasan yang tidak sesuai dengan situasi dan kondisi dapat menjatuhkan mutu penampilan Anda. Oleh karena itu, pakailah perhiasan dari jenis yang senada. Jangan mengenakan perhiasan secara campur aduk, baik warna perak, liontin dari mutiara, dan jam tangan dari plastik. Tampilan semacam ini tidak akan menciptakan kesan pertama yang positif di mata pelanggan.

Bagi laki-laki, perhatikan keserasian warna dan bahan kemeja, pantalon, dasi, dan jas. Demikian juga keserasian antara warna dan bahan ikat pinggang, sepatu, serta kaus kaki.

Sikap Tubuh

Biasakan untuk bersikap tegak karena sikap tubuh ini melambangkan rasa percaya diri. Untuk melatih sikap berdiri secara tegak, Anda dapat bersandar pada tembok yang tegak lurus. Kemudian lekatkan dengan tembok bagian-bagian tumit, pantat, bahu, dan kepala dengan pandangan lurus ke depan. Tekan perut ke dalam. Tekuk siku, kepalkan tangan, dan tarik ke belakang menyilang pada pinggang. Letakkan kepalan tangan tepat pada tulang belakang.

Pada waktu berjalan, biasakan diri untuk berjalan tegak, menekan perut, dan melihat lurus ke depan. Bagi wanita, usahakan paha rapat dan berjalanlah pada satu garis lurus. Jangan biasakan telapak kaki mengarah keluar/membuka pada saat melangkah. Sementara bagi laki-laki, berjalanlah dengan arah sejajar.

Gerakan Tubuh

Kesan pertama juga dibangun dari gerak-gerik tubuh Anda. Oleh karena itu, berusahailah melakukan gerakan dengan pasti, tidak ragu-ragu, dan dengan kecepatan wajar. Hati-hati bukan berarti lamban. Namun, gerakan lamban sering diartikan sebagai sikap malas dan ragu. Anda juga perlu menghindari gerakan tubuh yang tidak perlu, seperti menggosok-gosok hidung/telinga, sibuk dengan rambut, memainkan kuku, atau menggaruk kepala yang tidak gatal.

Gerakan tubuh kadang kala terjadi tanpa disadari. Gerakan tanpa sadar ini biasanya muncul ketika seseorang sedang gugup. Kalau Anda merasa gugup, cobalah untuk sedikit menjauh dari teman bicara dan diam-diam tariklah nafas panjang. Yakinkan diri Anda bahwa semua masalah akan selesai dengan baik.

Bahasa Tubuh

Bahasa tubuh adalah gerakan tubuh yang bermakna dan memperkuat makna bicara. Misalnya pada saat mengatakan "ya", secara otomatis Anda akan menganggukkan kepala. Orang mengatakan "tidak tahu" seringkali tanpa suara dan hanya dengan mengangkat bahu serta memberi ekspresi wajah tertentu. Nah, untuk menciptakan kesan pertama yang positif, jangan lakukan gerakan yang tidak perlu di depan pelanggan atau tamu, seperti menggaruk kepala, bertopang dagu, dan menguap.

Kontak Mata

Kontak mata juga mempunyai peranan dalam membangun kesan pertama yang positif. Melalui sinar mata, seseorang dapat diduga seberapa besar kekuatan untuk memengaruhi dan meyakinkan orang lain. Namun Anda perlu berhati-hati saat melakukan kontak mata dengan pelanggan atau tamu. Bagi masyarakat dengan kebudayaan tertentu, kontak mata antara wanita dan pria yang tidak memiliki hubungan keluarga dianggap tidak etis. Selain itu, kontak mata yang tidak terkendali dapat menimbulkan arti negatif. Bisa saja Anda dianggap menantang orang tersebut atau dianggap merendharkannya. Apabila hal ini terjadi, Anda gagal menciptakan kesan pertama yang positif.



↳ Sumber: www.krijeddah.org.sa

Kontak mata mencerminkan kekuatan untuk memengaruhi dan meyakinkan orang lain

Kalau Anda tidak ingin dipengaruhi oleh orang lain, sebaiknya Anda hindari kontak mata dengan orang tersebut. Lakukan tindakan ini dengan tidak memalingkan muka. Anda tetap memandang wajahnya dengan memusatkan pandangan pada wilayah sekeliling mata atau dahi teman bicara. Sebaliknya, "perang kontak mata" sering terjadi pada waktu negosiasi. Saat itu, masing-masing pihak berusaha mengintimidasi lawan bicaranya.

Mengenal dan Mengingat Nama

Dalam pelayanan umum seperti di hotel dan restoran, perkenalan cukup dilambangkan dengan salam atau ucapan selamat datang. Namun, Anda perlu mengetahui identitas pelanggan dan tamu yang sering datang. Cobalah Anda ingat namanya. Suatu saat bila bertemu lagi, Anda perlu menyapa dengan menyebutkan namanya. Tentu pelanggan atau tamu itu akan merasa senang. Hal ini akan menumbuhkan kesan pertama yang positif tentang tempat bekerja Anda.

Nama mewakili pribadi secara utuh. Ketika Anda menyebutkan nama pelanggan atau tamu secara benar, dia merasa diakui keberadaannya. Rasa senang akan timbul karena dia merasa dikenal oleh orang lain. Apalagi jika yang menyebutkan namanya itu orang yang berkedudukan lebih tinggi.

Mengingat arti penting nama tersebut, Anda perlu memanggil pelanggan atau tamu dengan nama panggilan yang simpatik. Misalnya, Anda menerima kedatangan pelanggan setia yang bernama Tukul. Setelah meraih kesuksesan, dia menuliskan namanya menjadi T. Santoso. Dia berharap orang lain memanggilnya dengan nama belakang tadi. Walaupun Anda mengetahui riwayat hidup pelanggan ini, namun sebagai wakil perusahaan, Anda harus memanggilnya Bapak Santoso. Jangan memanggilnya Pak Tukul, apalagi di hadapan banyak orang.

Jabat Tangan yang Simpatik

Penyebutan nama dalam sebuah perkenalan biasanya diiringi dengan bersalaman. Usahakan pada saat itu Anda mampu menunjukkan sikap simpatik dengan senyuman, ucapan jelas, dan jabatan tangan yang hangat. Untuk sebuah perkenalan, Anda cukup menggenggam erat dan

menggoyangkan tangan pelanggan atau tamu satu kali. Jangan menjabat tangan tamu yang baru dikenal dengan menggoyangkannya berkali-kali disertai tepukan atau tindakan menaruh tangan kiri pada bahu tamu. Ini dapat menimbulkan kesan negatif pada perkenalan pertama.

Salah satu etiket perkenalan dalam rangka bisnis adalah bertukar kartu nama setelah bersalaman. Tujuannya untuk memperjelas identitas dan memudahkan kontak selanjutnya. Oleh karena itu, Anda perlu menyediakan beberapa lembar kartu nama pada saku jas atau dompet ketika menerima tamu. Anda juga perlu menerima dengan simpatik kartu nama yang diberikan mereka. Responlah dengan baik, bacalah, dan pastikan Anda paham pada bisnis mereka. Kemudian simpanlah dengan baik di dompet, di saku kemeja/jas, atau tas Anda. Jangan menyimpan kartu nama mereka di saku celana karena memberi kesan ceroboh dan kurang menghargai.

Lakukan Teknik Berkomunikasi

Keterampilan berkomunikasi merupakan salah satu kunci untuk membangun kesan pertama yang positif. Pada waktu berkomunikasi dengan pelanggan dan tamu, Anda dituntut untuk memenuhi sejumlah ketentuan berikut.

- ◊ Berkomunikasi dengan percaya diri. Untuk dapat melakukan hal ini, Anda harus menguasai topik yang sedang dibahas.
- ◊ Berkomunikasi tepat pada sasaran. Anda perlu memerhatikan orang, tempat, dan kondisi lawan bicara Anda.
- ◊ Berkomunikasi secara singkat dan mudah dimengerti. Sampaikan pesan dengan menggunakan bahasa yang mudah dipahami dan volume suara yang jelas.
- ◊ Berkomunikasi secara menarik. Anda perlu mengatur intonasi dan mimik muka, serta menjaga pandangan mata guna memperjelas pesan yang disampaikan.
- ◊ Berkomunikasi dengan tidak membosankan. Pelanggan dan tamu tidak akan merasa bosan jika Anda bersikap tanggap terhadap respon yang mereka berikan.

Anda harus berusaha memahami orang lain sehingga dapat menghargai pendapat pelanggan dan tamu. Oleh karena itu, Anda perlu berlatih mendengarkan pemikiran lawan bicara Anda. Tindakan ini akan memberi kesan bahwa Anda berminat terhadap topik pembicaraan yang disampaikannya.

Tidak jarang tamu datang untuk mendapatkan informasi mengenai produk yang ditawarkan. Anda harus dapat memenuhi harapan tadi. Untuk itu, Anda perlu menyiapkan data atau informasi yang sesuai dengan keperluan. Ketika tamu mendapatkan informasi yang diperlukan, dia akan memiliki kesan pertama yang baik tentang perusahaan.

Begitu pentingnya sebuah kesan pertama karena ini menjadi "pintu masuk" guna membina hubungan dengan tamu. Sudah sewajarnya jika Anda berusaha menanamkan kepercayaan dan memberikan kesan positif di benak pelanggan dan tamu. Akan tetapi Anda harus tetap waspada terhadap siasat dari tamu yang berniat buruk. Mereka begitu lihai memberi kesan pertama yang memikat sehingga membuat Anda kehilangan kewaspadaan. Untuk mencegah terjadinya hal tersebut, Anda perlu menilai apakah perilaku mereka itu dibuat-buat atau dengan ketulusan hati. Pahami bahasa verbal dan nonverbal yang ditunjukkan oleh tamu. Selanjutnya, Anda dapat mengambil tindakan antisipatif yang diperlukan.



Setiap manusia mempunyai karakter yang berbeda-beda. Begitu pula tamu yang datang ke perusahaan. Mereka memiliki beragam ulah, tingkah, pendapat, pikiran, dan keinginan. Untuk dapat membangun kesan pertama yang positif, petugas pelayanan perlu mengenali sejumlah karakter tamu dan cara menyikapinya.

Tamu yang Sombong

Orang menjadi sombong karena merasa memiliki kelebihan dibandingkan orang lain. Kelebihan yang dimaksud dapat berupa kekayaan, kemajuan anaknya, kesuksesan usaha, dan kedekatan hubungan dengan kalangan tertentu. Orang yang sombong selalu membanggakan kelebihannya itu.

Sebenarnya tingkah polah orang sombong tidak menyenangkan hati. Namun, Anda sebaiknya tidak menunjukkan rasa tidak suka itu. Agar dia merasa mendapatkan pelayanan yang memuaskan, tidak ada salahnya jika Anda memujinya. Tunjukkan bahwa Anda tertarik kepadanya. Caranya dengan bertanya mengenai sesuatu yang dia banggakan.

Tamu yang Cerewet

Orang yang cerewet biasanya memiliki banyak tuntutan dan suka mengeluhkan layanan yang Anda berikan. Terhadap tamu yang cerewet, Anda harus siap menerima kritiknya. Walaupun demikian, Anda dituntut untuk tetap bersikap simpatik. Anda tidak perlu terbawa emosi saat menghadapi keluhannya. Ingatlah, emosi Anda dapat melukai perasaannya. Sebaiknya Anda tanggapilah keluhan danuntutannya dengan logika dan perhitungan. Begitulah cara Anda melakukan koreksi dengan tetap menjaga harga dirinya.

Tamu yang Pemalu

Tamu yang pemalu tampak seperti tidak percaya diri, merasa takut, dan merasa rendah diri. Dia mengalami perasaan tadi karena merasa asing ketika memasuki lingkungan kerja Anda.

Sambutlah tamu pemalu dengan ramah. Ajukanlah pertanyaan agar Anda mengetahui banyak hal tentang dirinya. Sebaiknya Anda beri perhatian khusus. Ajari dia cara menempuh prosedur yang benar serta beri dorongan agar lebih berani menampilkan diri.

Tamu yang Low Profile

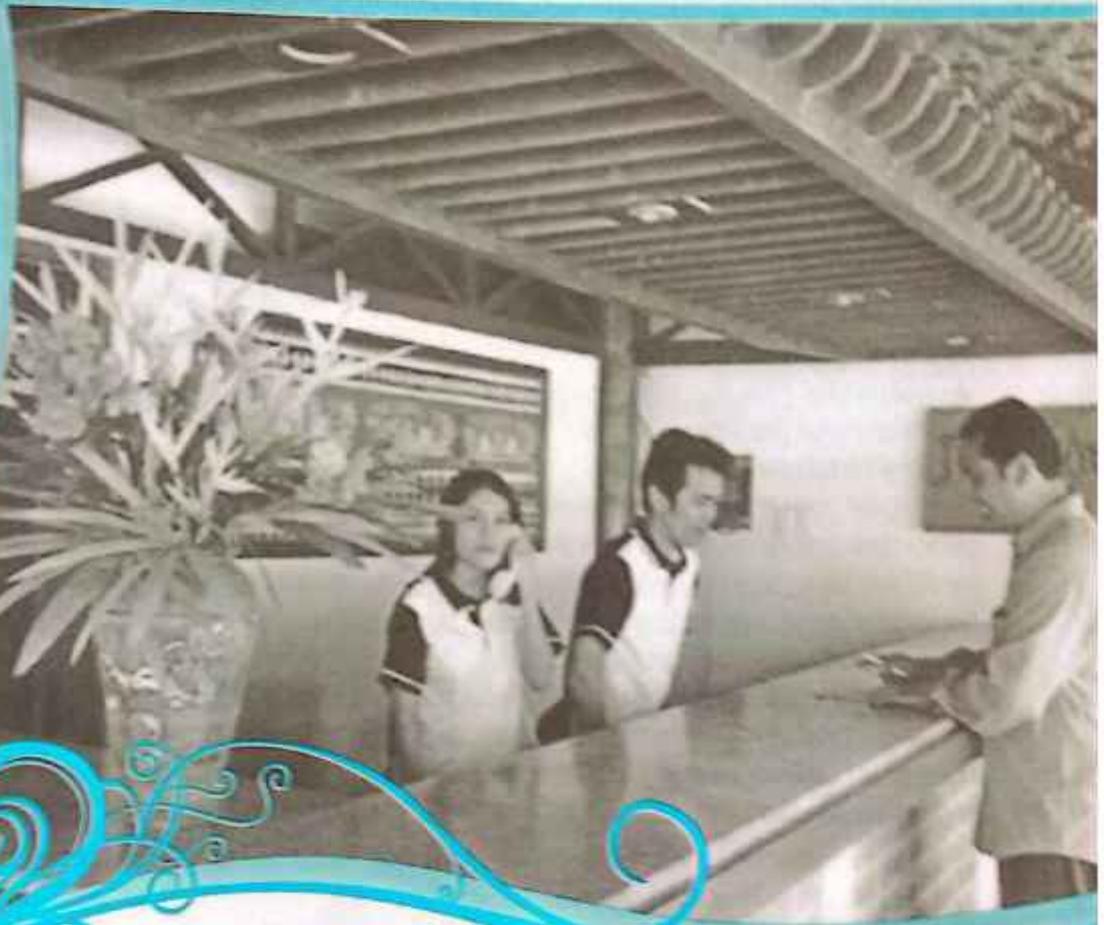
Tamu tipe ini bukan pemalu dan juga tidak merasa rendah diri. Bisa jadi tamu low profile ini sangat percaya diri. Dia hanya seseorang yang rendah hati sehingga tidak memamerkan kelebihannya.

Anda jangan terlalu banyak memuji karena dia tidak gila pujian. Bersikaplah bersahabat dan tetap menunjukkan sikap pelayanan yang formal.

Tindakan yang tepat terhadap berbagai karakteristik tamu akan memberi kesan positif tentang perusahaan. Kesan positif tadi akan memudahkan Anda melakukan pelayanan prima bagi pelanggan dan kolega.



Standar Presentasi Diri Petugas Pelayanan



11 Sumber: <http://blogspot.com>

Petugas pelayanan membentuk citra perusahaan di benak kolega dan pelanggan. Agar citra perusahaan selalu positif, setiap petugas pelayanan harus memerhatikan penampilan dirinya. Busana dan aksesori yang dikenakan tidak boleh sembarangan. Sikap saat memberikan pelayanan kepada tamu harus dijaga. Tutur kata yang diucapkan harus tepat dan tidak menyinggung perasaan. Begitu pula kebersihan dirinya. Semua aspek penampilan diri itu perlu dijaga guna menjaga citra perusahaan agar tetap positif. Untuk dapat berpenampilan serasi, menarik, sopan, sesuai dengan etiket pergaulan kantor, Anda perlu memahami uraian berikut.



Pengertian Penampilan Diri

Penampilan bersih dan rapi hanyalah salah satu hal penting yang harus diperhatikan seluruh pelayanan. Selain mencitrakan pribadi yang sehat, kesejarasan penampilan juga memengaruhi citra perusahaan di mata publik. Penampilan petugas pelayanan menjadi perhatian tamu yang datang. Oleh karena itu, mereka perlu berpenampilan serasi dan menarik, dari cara bersikap sampai dengan tutur kata dan sopan santun.

Penampilan diri dalam rangka pelayanan prima berkaitan dengan penampilan petugas pada waktu memberikan pelayanan kepada kolega dan pelanggan. Penampilan diri dapat membentuk sikap positif dan memengaruhi emosi petugas pelayanan. Mengingat arti penting penampilan diri, sudah sewajarnya jika Anda perlu menjaga tampilan diri Anda di depan publik.



Tujuan Pengaturan Penampilan Diri

Penampilan diri dapat memengaruhi perilaku. Hal tersebut erat kaitannya dengan etika. Etika yakni nilai-nilai dan asas-asas moral yang dipakai sebagai pegangan umum untuk menentukan baik buruknya perilaku manusia. Tuntutan profesional berkaitan erat dengan suatu kode etik yang berlaku untuk setiap profesi.

Kode etik menyangkut penilaian masyarakat terhadap suatu profesi. Kode etik member pedoman untuk bersikap dan berperilaku guna menjaga citra organisasi. Agar publik memiliki penilaian yang positif, para profesional wajib mematuhi kode etik. Di masyarakat dikenal berbagai kode etik, misalnya kode etik jurnalistik, kode etik kedokteran, kode etik guru, kode etik hubungan masyarakat, dan kode etik perhotelan.

Begitu pula penampilan para petugas pelayanan. Penampilan diri harus mereka perhatikan agar tercipta dan terbina citra positif perusahaan tempat kerjanya. Majar apabila perusahaan membuat aturan tentang penampilan diri setiap karyawan. Pengaturan hal ini disebabkan oleh sejumlah alasan berikut.

- Penampilan setiap karyawan mengatasnamakan perusahaan, sehingga penampilan mereka harus disukai oleh tamu atau pelanggan.
- Penampilan setiap karyawan mencerminkan kepribadian yang baik dan memberikan kesan positif di mata pelanggan.
- Penampilan setiap karyawan harus selaras dengan nilai-nilai keindahan dan tata krama yang berlaku dalam kehidupan masyarakat.



Standar Penampilan Petugas Pelayanan

Setiap perusahaan mengatur standar penampilan petugas pelayanan. Aturan yang sudah dibuat ini harus ditaati oleh setiap karyawan. Terdapat sejumlah faktor yang perlu dipertimbangkan dalam menentukan standar penampilan tadi. Untuk memahami maksudnya dengan lebih jelas simaklah uraian berikut.

Kebersihan Diri (*Personal Hygiene*)

Kebersihan diri yang diatur di sini menyangkut kebersihan badan dari petugas pelayanan. Agar selalu tampil bersih, petugas pelayanan harus menjaga kebersihan kulit, kuku, rambut, dan giginya. Kebersihan kulit dijaga dengan mandi minimal dua kali sehari. Jangan biarkan kuku tangan menjadi panjang. Selain tampak tidak rapi, kuku tangan yang panjang juga menjadi tempat berkembangbiaknya kuman penyakit.

Petugas pelayanan juga harus menjaga kebersihan rambut. Secara rutin rambut dikeramas agar bersih dan indah. Begitu pula yang perlu dilakukan petugas pelayanan untuk menjaga kebersihan gigi. Menggosok gigi setiap habis makan akan membuatnya terbebas dari kuman penyakit dan masalah mulut. Perawatan tubuh yang dilakukan secara rutin akan membuat tubuh terawat. Tubuh yang terawat akan memancarkan keindahan, pesona, dan kecantikan.

Penampilan

Untuk menambah daya tarik penampilan, petugas pelayanan perlu memanfaatkan alat-alat kosmetik. Terdapat berbagai macam alat kosmetik yang ditujukan bagi kaum wanita. Namun, sebagai petugas pelayanan, Anda tidak perlu menggunakannya secara berlebihan. Gunakan peralatan kosmetik seperlunya. Dengan demikian, Anda menunjukkan sikap profesional kepada pelanggan dan kolega.

Petugas pelayanan pria pun memerlukan peralatan kosmetik agar penampilannya tampak segar dan terawat. Berbeda dengan kosmetik bagi wanita, kosmetik pria jumlahnya lebih sedikit. Biasanya mereka hanya memerlukan *deodorant*, parfum, dan minyak rambut.



❏ Sumber: 000webhost.info.com

Petugas pelayanan perlu menjaga penampilannya agar tetap menarik saat melayani tamu

Perhiasan juga dapat digunakan untuk mempercantik penampilan diri Anda. Walaupun diperbolehkan menggunakan perhiasan, Anda harus tetap mematuhi aturan pemakaiannya. Anda harus berpenampilan serasi dan sederhana. Jangan campuradukkan berbagai jenis perhiasan dalam penampilan Anda. Jika Anda mengenakan kalung emas, Anda jangan mengenakan gelang yang terbuat dari karet atau plastik. Akan lebih baik jika Anda mengenakan perhiasan yang terbuat dari bahan yang sama dan tidak boleh berlebihan. Banyaknya perhiasan dan aksesoris yang Anda kenakan justru dapat merusak citra diri Anda di mata tamu. Sementara itu, petugas pelayanan pria tidak perlu mengenakan perhiasan emas dan aksesoris yang tidak pas dengan busana kerja Anda.

Faktor penampilan tidak hanya mengenai upaya memperindah busana Anda dengan perhiasan dan aksesoris. Hal ini sebenarnya hanya sebagai pelengkap penampilan. Yang lebih penting lagi adalah memberikan pelayanan yang menarik dan memuaskan tamu. Salah satu strateginya ialah melayani pelanggan dengan senyuman. Apakah inti melayani pelanggan dengan senyuman? Melayani pelanggan dengan senyuman menuntut petugas pelayanan untuk selalu tersenyum saat bekerja, menjaga bahasa tubuh agar tetap bernilai positif, serta sesuai antara tindakan dengan kata-kata yang diucapkan. Strategi ini tidak mudah dilaksanakan. Bayangkan Anda harus selalu bersikap ramah ketika melayani pelanggan yang menyebalkan. Atau Anda harus tangkas memenuhi keperluan tamu di saat sejumlah keluhan datang. Tentu diperlukan keterampilan ekstra guna mewujudkan pelayanan prima semacam ini.

Nah, agar petugas pelayanan tampil prima di mata tamu, Anda perlu mengikuti tip berikut.

- ✓ Selalu tersenyum dan lakukan kontak mata dengan pelanggan.
- ✓ Jaga sikap tubuh Anda untuk menunjukkan bahwa Anda tanggap, relaks, dan merasa nyaman.
- ✓ Gunakan gerakan tangan untuk memberikan tekanan pada hal-hal yang Anda katakan. Tunjukkan bahwa Anda itu seorang komunikator yang terbuka.
- ✓ Pastikan penampilan diri Anda (pakaian, tata rias, kebersihan, dan kerapian) dalam kondisi prima.

Selain itu, Anda juga perlu menghindari beberapa hal yang dapat merusak penampilan sebagai berikut.

- ✓ Berbicara menggunakan kalimat yang kasar dan vulgar.
- ✓ Kurang memiliki perbendaharaan kata yang cukup.
- ✓ Tertawa cekikikan atau tertawa yang tidak pantas.
- ✓ Menyembunyikan tangan dan berlagak sibuk.
- ✓ Mengunyah sesuatu setiap saat.
- ✓ Mengeluarkan bunyi-bunyian dari tenggorokan.
- ✓ Sikap tubuh yang tidak benar sehingga Anda terkesan tidak siap bekerja.
- ✓ Menggunakan bahasa tubuh (*body language*) yang tidak tepat.
- ✓ Tidak menghiasi wajah dengan senyuman.

Sikap

Kehadiran tamu merupakan suatu kesempatan baru bagi perusahaan untuk mengembangkan usahanya. Kesempatan tersebut harus dimanfaatkan secara optimal sehingga memberikan keuntungan. Untuk itu, petugas pelayanan perlu memiliki sejumlah modal penting. Selain profesionalisme dan keterampilan berkomunikasi, sikap yang baik juga menjadi modal penting petugas pelayanan.



Pelayanan Prima bagi **Pelanggan & Kolega**

PERPUSTAKAAN MAN MUARADUA			
NO			
TGL			
NILAI			
PAJ	PK	RT	WD



SMKK
SARAWAK MALAYSIAN LIBRARY

Pelayanan Prima bagi Pelanggan dan Kolega

Hak Cipta dilindungi undang-undang, pada: Penyusun

Hak Penerbitan pada: Saka Mitra Kompetensi

Anggota IKAPI Nomor: 080/JTE/05

Nomor Kode Penerbitan: SMK/114/2013

Penyusun: Eko Subadri dan Hendrawan Prasetyo

Penyunting: Tammi Prastowo

Ilustrasi: * Jumiyo

* Suryono

Perancang Kulit: Jumiyo

Setting & Lay Out: * Haryadi

* Isti Nur

* Titik Nur H.

Penanggung Jawab Produksi: M. Mukti Aji

Percetakan: Macanan Jaya Cemerlang

ISBN 602-8226-29-5

Copyright © 2013 by Penyusun and Saka Mitra Kompetensi

No part of this publication may be reproduced, stored in a retrieval system, or transmitted, in any form or by any means, electronic, mechanical, photocopying, recording, or otherwise, without prior written permission of the publisher.

Dilarang mencetak ulang, menyimpan dalam sistem retrieval, atau memindahkan dalam bentuk apa pun dan dengan cara bagaimanapun, elektronik, mekanik, fotokopi, rekaman, dan sebagainya, tanpa izin tertulis dari penerbit.

Kode file: SM4_PK_P13

SMK
SAKA MITRA KOMPETENSI

Jalan Ki Hajar Dewantoro, Kotak Pos 246,
Klaten 57438, Indonesia, Telp. (0272) 321641, Fax (0272) 322607
e-mail: smk@sakamitra.com

Layanan Konsumen: 0272-321-641. e-mail: smk@sakamitra.com

Kata Pengantar

Mengapa tamu penting bagi perusahaan? Tamu penting bagi perusahaan karena berkaitan erat dengan citra perusahaan. Terciptanya citra positif perusahaan akan menjadi media promosi yang efektif kepada publik. Ketika tamu merasa puas, dia akan merekomendasikan perusahaan itu kepada mitra bisnis yang lain. Akan tetapi, jika mereka merasa tidak puas, tamu akan menyebarkan kesan negatifnya tentang perusahaan kepada para relasi. Menyadari peran penting tamu itu, perusahaan menyusun sejumlah standar pelayanan dan menugasi sejumlah orang untuk melayani keperluan tamu.

Sayangnya, tidak banyak petugas pelayanan yang mampu menjalankan tugas ini dengan sepenuh hati. Mereka masih terjebak pada rutinitas kerja. Dalam anggapannya, kerja melayani tamu hanyalah aktivitas harian yang dapat dikerjakan sambil lalu. Akibat pemikiran tadi, mereka menjadi petugas pelayanan yang tidak peka dengan keperluan tamu. Padahal tamu memiliki beragam kepentingan, dan mereka ingin kepentingannya ditangani oleh petugas dengan memuaskan.

Kerja petugas pelayanan berhubungan dengan hati. Artinya, Anda sebagai petugas pelayanan dituntut memenuhi sejumlah harapan agar tamu merasa puas. Selain tangkas dalam menyelesaikan suatu urusan, Anda juga harus memberikan layanan yang menyentuh hati. Inilah gambaran harapan tamu kepada petugas pelayanan.

Lantas, bagaimana cara memberikan pelayanan yang prima? Pertanyaan inilah yang mendasari penulisan buku berjudul **Pelayanan Prima bagi Pelanggan dan Kolega**. Berbeda dengan buku-buku lain, buku ini menawarkan pemaknaan baru mengenai aktivitas melayani tamu. Dari sini akan lahir cara berpikir baru bagi petugas pelayanan. Selain itu, sejumlah kiat untuk memberikan pelayanan prima juga dipaparkan di dalamnya, termasuk bahasa tubuh yang perlu dipahami oleh setiap petugas pelayanan. Niscaya Anda akan siap menjadi orang yang mampu membangun citra positif perusahaan di benak pelanggan dan kolega.

Klaten, Februari 2013

Penyusun

Daftar Isi

Kata Pengantar	iii
Daftar Isi	iv
Pelayanan Prima	1
Pengertian Pelayanan Prima	2
Kriteria Pelayanan Prima	2
Prinsip-Prinsip Pelayanan Prima	4
Komunikasi, Kunci Pelayanan Prima	7
Pengertian Komunikasi	8
Prosedur Komunikasi	8
Komunikasi di Tempat Kerja	9
Berkomunikasi Secara Efektif	13
Hambatan dalam Berkomunikasi	15
Tamu Perusahaan: Harapan dan Kepuasannya	17
Pengertian Resepsionis	18
Pengertian Tamu	18
Jenis-Jenis Tamu	19
Harapan Tamu Perusahaan terhadap Petugas Pelayanan	21
Kepuasan Pelanggan	24
Etiket Memberi Pelayanan Prima	25
Upaya Membangun Motivasi Melayani Tamu	26
Etiket Menerima Tamu	27
Etiket Melayani Kepentingan Tamu	29
Etiket Menggunakan Telepon	30
Arti Penting Kesadaran Berbudaya dalam Dunia Kerja	31
Tindakan Berdasarkan Relativisme Kebudayaan	35
Memberi Bantuan Pelanggan	39
Keinginan Pelanggan	40
Keluhan Pelanggan	41
Memberi Bantuan kepada Pelanggan	44
Tipe Pengeluh dan Cara Mengatasinya	50
Membangun Kesan Pertama yang Positif	51
Arti Penting Kesan Pertama	52
Upaya Menciptakan Kesan Pertama yang Positif	52
Karakter Tamu	56
Standar Presentasi Diri Petugas Pelayanan	57
Pengertian Penampilan Diri	58
Tujuan Pengaturan Penampilan Diri	58
Standar Penampilan Petugas Pelayanan	58
Langkah-Langkah Membangun Percaya Diri yang Tak Tergoyahkan	64
Bekerja dengan Aman	66
Daftar Pustaka	68



Pelayanan Prima



SURAT PEMBACA

Surat Pembaca adalah surat yang dikirimkan oleh pembaca kepada perusahaan yang menjual barang atau jasa yang tidak sesuai dengan harapan.

Tanggapan atas Hasil Rapat Paripurna DPRD

Pada Rabu (14/11/2007) DPRD Kota Semarang telah mengadakan rapat paripurna ke-14 tahun 2007. DPRD Kota Semarang telah melakukan tidak dapat memonitoring dan tidak memonitoring berkoordinasi pelayanan terhadap hasil-hasil dari Rapat Paripurna.

Keputusan yang diambil oleh DPRD Kota Semarang adalah tidak melakukan monitoring dan memonitoring. Keputusan yang diambil oleh DPRD Kota Semarang adalah tidak melakukan monitoring dan memonitoring. Keputusan yang diambil oleh DPRD Kota Semarang adalah tidak melakukan monitoring dan memonitoring.

SRIJAYA POST
Sabtu, 11 November 2006

Monyet di Selular

SURAT PEMBACA

Soal SK Jumat Bebas Mobil

Surat pembaca yang dikirimkan oleh pembaca kepada perusahaan yang menjual barang atau jasa yang tidak sesuai dengan harapan.

Di DIB Martabara
Jl. Martabara 1
Diponegoro

O Sumbert Foto Suryand

Coba Anda cermati rubrik surat pembaca di berbagai media massa. Apakah isi surat yang dikirimkan pembaca tersebut? Sebagian besar berisi keluhan pelanggan tentang produk yang dikonsumsi atau jasa yang ditawarkan. Pelanggan merasa tidak puas akibat barang yang dibelinya tidak sesuai dengan harapan. Bisa jadi dia merasa kecewa karena barang yang baru dipakai beberapa waktu ternyata sudah rusak. Kekecewaan itu bertambah akibat pelayanan perusahaan atau penjual yang tidak simpatik. Seribu satu alasan yang dikemukakan perusahaan dianggap pelanggan sebagai alibi yang dibuat-buat dan tidak masuk akal. Akibatnya, citra produk yang dikeluhkan lewat surat pembaca dan perusahaan pembuatnya dapat rusak di mata masyarakat. Ini suatu kerugian besar bagi perusahaan.

Dari kenyataan tersebut, kita mengetahui bahwa setiap perusahaan menghadapi tantangan untuk memberikan pelayanan yang memuaskan bagi pelanggan. Untuk menjawab tantangan tersebut, mereka perlu memahami konsep pelayanan prima. Pemberian pelayanan prima juga ditujukan kepada para tamu perusahaan. Dengan memberikan pelayanan prima, citra perusahaan dan produknya akan selalu terjaga.



Pengertian Pelayanan Prima

Pelanggan memiliki arti penting bagi perusahaan. Tanpa pelanggan, perusahaan tidak dapat melangsungkan usahanya. Begitu pula para tamu perusahaan. Mereka dapat memengaruhi citra perusahaan di mata publik. Menyadari arti penting tersebut, perusahaan berusaha memberikan pelayanan prima bagi semua pihak yang berhubungan dengannya. Apakah pelayanan prima itu? Untuk mendapatkan pemahaman yang tepat, Anda perlu memahami pengertian perusahaan terlebih dahulu.

Perusahaan merupakan sebuah organisasi yang bergerak dalam bidang produksi barang maupun jasa untuk memenuhi kebutuhan kolega dan pelanggan. Sebagai sebuah organisasi, perusahaan harus bersaing dengan perusahaan lainnya. Agar dapat tampil sebagai pemenang, manajemen harus memiliki keunggulan komparatif dibandingkan para pesaingnya. Keunggulan komparatif ini tercermin pada berbagai pelayanan yang diberikan.

Pada era globalisasi, manajemen perusahaan perlu mengubah dan menggunakan paradigma baru dalam memberikan pelayanan terhadap kolega dan pelanggan. Perubahan itu diperlukan untuk menjamin kelangsungan hidup perusahaan. Paradigma baru ini menyatakan bahwa pelanggan dan kolega bernilai tinggi bagi perusahaan sehingga semua sumber daya harus dimanfaatkan untuk memberikan kepuasan. Dengan pandangan ini, manajemen diharapkan mau memberikan pelayanan terbaik bagi pelanggan sehingga pelanggan akan tetap setia pada produk dan jasa yang dihasilkannya.

Di sisi lain, tuntutan pelayanan masyarakat terhadap perusahaan cenderung meningkat seiring dengan meningkatnya kesadaran masyarakat akan pentingnya informasi dan kecepatan layanan. Oleh karena itu, pelayanan terhadap pelanggan dan kolega saat ini tidak dapat diabaikan. Peningkatan kualitas pelayanan harus selalu diupayakan agar memberi nilai lebih tentang perusahaan dan produknya di benak pelanggan.

Jadi, pelayanan prima (*customer care*) secara harfiah berarti pelayanan yang terbaik. Tujuannya untuk mempertahankan loyalitas konsumen. Perusahaan perlu memelihara hubungan baik dengan pelanggan serta menambah pelanggan baru. Untuk itu, perusahaan harus berusaha memenuhi harapan pelanggannya. Pelayanan prima menjadi faktor kunci keberhasilan perusahaan. Jika bisnis tumbuh dan berkembang, perusahaan akan mendapatkan keuntungan yang terus meningkat.



Kriteria Pelayanan Prima

Pelayanan terhadap masyarakat mempunyai sejumlah kriteria berikut.

☐ Reliability (Keandalan)

Kemampuan untuk memberikan jasa secara akurat sesuai dengan yang dijanjikan.

☐ Responsiveness (Cepat Tanggap)

Kemampuan manajemen perusahaan untuk membantu kolega dan pelanggan menyediakan jasa dengan cepat sesuai keinginan mereka.

☐ Assurance (Jaminan)

Penggetahuan dan kemampuan manajemen perusahaan untuk melayani dengan rasa

131 **Emphaty (Empati)**

Perusahaan harus memberikan perhatian secara individual kepada kolega dan pelanggan. Oleh karena itu, perusahaan perlu mengerti kebutuhan mereka.

132 **Tangible (Kasat Mata)**

Fasilitas fisik, peralatan, dan personel yang terlibat dalam pelayanan perusahaan harus dapat disaksikan oleh pelanggan. Dengan demikian, wajar jika perusahaan perlu menjaga tampilan dari berbagai aspek tersebut.

Terdapat empat faktor yang perlu diperhatikan dalam memberikan pelayanan kepada kolega dan pelanggan. Keempat faktor tersebut sebagai berikut.

133 **People**

Meliputi seluruh orang (manajemen perusahaan) yang terlibat dalam proses pelayanan jasa yang diberikan. Interaksi antara karyawan dengan pelanggan akan memengaruhi tingkat kepuasan para pelanggan. Iklim atau suasana jasa yang diberikan oleh manajemen perusahaan mempunyai pengaruh terhadap kepuasan pelanggan/masyarakat.

Suasana layanan yang positif akan cenderung memuaskan pelanggan. Sebaliknya, suasana layanan yang buruk tidak akan memberikan kepuasan pada pelanggan. Suasana layanan tersebut antara lain meliputi penampilan para karyawan, kesesuaian pekerjaan, keramahan karyawan, dan kesopanan.



Sumber: <http://www.pkks.co.id>
Suasana pelayanan di sebuah bank

134 **Physical Evidence**

Merupakan bukti fisik yang diberikan atas janji pelayanan. Bukti ini meliputi fasilitas fisik yang ada seperti gedung, ruang tunggu, fasilitas kantin, taman, kenyamanan ruangan, area parkir, dan keamanan.

135 **Procces**

Merupakan tahapan pemberian layanan kepada masyarakat. Proses pelayanan yang tidak berbelit-belit cenderung memuaskan masyarakat. Sebaliknya, proses layanan yang terlalu lama akan menimbulkan ketidakpuasan masyarakat. Kecepatan penanganan masalah, kesempatan yang sama untuk dilayani, dan keadilan dalam pelayanan merupakan unsur yang penting diperhatikan dalam proses layanan tersebut.

136 **Location**

Merupakan tempat disediakannya jasa bagi konsumen. Lokasi yang strategis cenderung diminati oleh kolega dan pelanggan. Lokasi dikatakan strategis jika mudah dijangkau, memiliki lahan parkir memadai, serta keamanannya terjamin.

Berbagai pemikiran tersebut mendorong perusahaan untuk memberikan pelayanan prima bagi pelanggan dan koleganya. Pelayanan prima dimaksudkan untuk membina hubungan dan kerja sama dengan para kolega dan pelanggan agar tetap loyal kepada perusahaan dan produk yang dihasilkan. Pelayanan prima merupakan faktor kunci keberhasilan setiap perusahaan.

Pelayanan prima dikembangkan berdasarkan prinsip-prinsip 3A. Pertama, perusahaan harus memberikan *Attention* (perhatian) yang tidak terbagi. Kedua, perusahaan harus menyajikan *Attitude* (sikap) yang benar. Ketiga, perusahaan melakukan *Action* (tindakan) sesuai harapan pelanggan.

Prinsip *Attention* (Perhatian)

Petugas pelayanan perusahaan (misalnya, resepsionis atau petugas *front office*) dalam penampilan maupun pembicaraan memang harus menarik perhatian pelanggan. Namun, prinsip *attention* juga berkaitan dengan upaya memberikan perhatian penuh terhadap kepentingan tamu perusahaan. Dengan memberikan perhatian tersebut, perusahaan menunjukkan penghormatannya terhadap tamu yang datang. Untuk itu, perusahaan perlu mengembangkan berbagai cara guna mendapatkan perhatian maupun memberikan perhatian kepada tamu dan pelanggan.

Bentuk-bentuk pelayanan berdasarkan prinsip *attention* antara lain sebagai berikut.

1. Mendengarkan dan memahami secara sungguh-sungguh kebutuhan para pelanggan dan kolega.

Dalam kehidupan sehari-hari, banyak petugas pelayanan yang kurang memerhatikan tutur kata pelanggan dan kolega. Bahkan, tidak sedikit pula petugas pelayanan yang mengabaikan keperluan mereka. Apalagi jika dia sedang sibuk melayani tamu lain. Akibatnya, banyak tamu yang meninggalkan perusahaan tersebut karena merasa tidak diperhatikan. Itulah sebabnya, petugas pelayanan harus mencurahkan perhatian penuh kepada pelanggan.

Berikut ini disajikan tahapan yang efektif dalam mendengarkan dan memahami kebutuhan pelanggan.

- Mendengarkan dengan baik dan bersungguh-sungguh terhadap tutur kata pelanggan dan kolega. Maksudnya, apabila pelanggan sedang menyampaikan keinginannya, petugas pelayanan harus mendengarkan dengan baik.
- Mencatat secara cermat dan tepat keperluan para pelanggan. Semua keperluan pelanggan segera dicatat dalam buku nota penjualan agar tidak lupa.
- Berusaha memahami semua keperluan tamu.
- Melakukan pengecekan kembali keperluan tamu. Untuk itu, petugas pelayanan perlu menyebutkan satu persatu barang atau jasa yang dipesan pelanggan.
- Berusaha memenuhi keperluan pelanggan. Maksudnya, tenaga pelayan harus secepatnya memenuhi semua keperluan yang dipesan pelanggan.

2. Mengamati dan menghargai perilaku tamu.

Disadari sepenuhnya bahwa tidak semua pelanggan itu baik, jujur, dan konsekuen. Oleh karena itu, petugas pelayanan harus selalu berhati-hati dalam menghadapi tamu yang datang. Selama ini banyak kejadian seperti penipuan dan pencurian yang dilakukan oleh pembeli yang tidak bertanggung jawab. Akibatnya perusahaan dirugikan. Itulah alasan perlunya mengamati perilaku tamu yang berkunjung ke perusahaan. Mengamati pelanggan bukan berarti Anda mencurigai mereka. Akan tetapi Anda dapat memahami keinginan pelanggan mengenai pelayanan Anda. Ketika melakukan tatap muka dan mengamati bahasa tubuh pelanggan, Anda dapat memperoleh informasi mengenai tamu yang datang.

Bahasa tubuh (*body language*) meliputi gerakan tangan atau kepala, sikap tubuh, serta ekspresi raut muka. Hal ini mempunyai arti yang sangat penting dalam komunikasi nonverbal. Tersenyum, gerakan dagu, duduk lalu berdiri, atau muka memerah hanyalah sebagian bahasa tubuh tadi.

Prinsip Attitude (Sikap/Perilaku)

Sikap adalah suatu pernyataan yang bersifat evaluatif terhadap barang/jasa. Adapun perilaku merupakan realitas dari sikap yang dimiliki seseorang yang dapat diamati, dilihat, atau dirasakan.

Sikap merupakan salah satu konsep penting yang diperhatikan perusahaan dalam melayani pelanggan. Sikap mewakili perasaan senang dan tidak senang pelanggan terhadap produk dan layanan yang diperoleh.

Dalam konsep ini yang diharapkan adalah sikap yang baik dan simpatik sehingga proses pelayanan dapat berlangsung dengan baik. Sikap yang tepat dalam memberikan pelayanan antara lain sebagai berikut.

1. Melayani tamu dengan berpenampilan sopan dan serasi.

Hal ini meliputi kaidah dalam berhias, berbusana, dan ekspresi wajah. Petugas pelayanan dapat tampil serasi dengan memerhatikan hal-hal berikut. Bagi petugas pelayanan pria, rambut hendaknya dipotong rapi dan tidak menutupi telinga. Kuku tangan dan kaki tidak panjang, apalagi sampai hitam. Hendaknya Anda tidak merokok ketika sedang melayani pelanggan dan kolega. Usahakan agar badan selalu bersih dan penampilan Anda tidak dekil. Sementara bagi petugas pelayanan wanita, ada sejumlah etiket yang perlu diperhatikan. Potonglah rambut dengan rapi. Jika tidak ingin potong pendek, sebaiknya Anda ikat atau sanggul rambut Anda yang panjang itu. Gunakan perhiasan seperlunya saja, jangan berlebihan. Demikian pula penggunaan *make up*.

Cara berbusana yang baik mencerminkan kepribadian seorang petugas pelayanan. Berbusana yang baik berarti memerhatikan penampilan diri (*personal appearance*) secara keseluruhan mulai dari berhias rambut, wajah, badan, kaki, dan kelengkapannya. Kelengkapan busana antara lain perhiasan, tas, sepatu, dasi, *scarf*, tutup kepala, kaos kaki atau *stocking*, dan sarung tangan. Bahan pakaian yang dikenakan di antaranya sutra, katun, wol, rayon, dan nylon.

Bagi seorang petugas pelayanan, menampilkan ekspresi wajah yang simpatik dan menarik amatlah penting. Perilaku simpatik ini mempunyai andil yang besar dalam menciptakan hubungan yang baik dengan tamu perusahaan. Lakukan kontak mata dengan disertai senyuman. Tampilkan senyuman manis sebagai rasa senang atau bahagia. Posisi kepala harus sewajarnya sehingga tidak menimbulkan kesan kurang perhatian atau sombong.

2. Melayani tamu dengan berpikiran positif, tidak bersikap apriori, dan tidak memanfaatkan kelemahan orang lain.

Berpikir positif artinya berpikir sehat, logis, dan masuk akal (rasional). Jika Anda memperlihatkan sikap yang positif terhadap pelanggan, mereka akan merasakannya. Selanjutnya, pelanggan akan memberikan reaksi yang menguntungkan terhadap Anda.

Berikut ini contoh perilaku yang menunjukkan sikap yang positif.

- ◆ Santai dan sopan terhadap pelanggan.
- ◆ Bersikap peka terhadap perasaan pelanggan.
- ◆ Membuat pelanggan merasa diistimewakan. Contohnya dengan menyebutkan namanya.
- ◆ Menunjukkan perhatian yang wajar dan tidak dibuat-buat. Setiap kali mengajukan pertanyaan, Anda catat jawabannya.
- ◆ Menunjukkan kebanggaan pada diri sendiri, pekerjaan, dan jabatannya dengan pakaian yang pantas dan serasi.
- ◆ Menawarkan bantuan bagi pelanggan tanpa diminta.
- ◆ Memberikan informasi secara jelas agar mudah dipahami tamu.
- ◆ Bersikap bersahabat.

- ✦ Menghargai tamu dengan sikap hormat dan ramah, serta tutur kata yang baik disertai senyuman.

Sikap menghargai akan menimbulkan rasa simpati dan perasaan dihargai pada diri pelanggan. Sikap menghargai diwujudkan melalui tutur bahasa yang baik dan menyenangkan. Petugas pelayanan hendaknya menggunakan bahasa Indonesia yang baik dan benar. Anda juga harus memerhatikan tata krama dan sopan santun dalam menyambut kedatangan tamu.



↳ Sumber: <http://www.mahyatamedical.com>

Petugas pelayanan harus selalu bersikap hormat, ramah, serta bertutur kata yang baik

Prinsip Action (Tindakan)

Tamu hendaknya didorong untuk bekerja sama dengan penuh kesadaran. Prinsip action yang dimaksudkan adalah suatu pelayanan untuk memenuhi kebutuhan kolega dan pelanggan.

Ada empat dasar tahapan untuk mencapai tindakan yang efektif.

1. Memahami hal yang diperlukan tamu. Petugas pelayanan perlu mengecek kelengkapan dan kebenaran fakta-fakta yang ada dan tanyakan jika ada yang tidak jelas dipahami.
2. Menentukan sikap mengenai hal yang dapat dilakukan. Tinjau ulang keperluan dan amati apa yang dapat secara realistis dilaksanakan.
3. Ambil tindakan sesuai rencana. Jika melibatkan orang lain, pastikan mereka telah tahu hal-hal yang diharapkan. Cek kembali untuk mengetahui bahwa tindakan (*action*) nyata sudah dilakukan.
4. Berilah informasi secara rutin kepada pelanggan. Jika terjadi masalah yang tidak bisa dihindari, biarlah pelanggan mengetahui dan menyetujui suatu rencana baru.

Perusahaan sebagai salah satu penyedia produk tidak dapat mengabaikan harapan tamu. Dengan semakin kompleksnya persaingan dan banyaknya pilihan terhadap pelayanan masyarakat, perusahaan harus selalu memberikan pelayanan yang prima kepada para kolega dan pelanggan. Pelayanan prima yang tercermin dari perhatian, sikap, serta tindakan perusahaan, akan memberikan kepuasan bagi kolega dan pelanggan.

Proses pelayanan prima terhadap pelanggan tidak berakhir setelah terjadinya kesepakatan antara petugas pelayanan dengan pelanggan. Namun, prinsip pelayanan prima berdasarkan konsep A3 yang diterapkan oleh suatu perusahaan, harus diikuti hal-hal yang dapat membuat pelanggan kembali untuk membeli atau menggunakan produk Anda. Hal-hal yang dapat dilakukan agar pelanggan dapat kembali lagi kepada kita adalah:

- ◆ pernyataan terima kasih kepada setiap pelanggan,
- ◆ pemberian bonus kepada pelanggan yang membeli barang dalam jumlah besar,
- ◆ pemberian potongan harga.



Komunikasi, Kunci Pelayanan Prima



© Sumber: Foto Sugama

Sebagai seorang resepsionis, Citra sepanjang hari melayani pembicaraan melalui telepon. Banyak panggilan telepon yang masuk untuk berbagai urusan bisnis. Terhadap para mitra bisnis perusahaan tadi, Citra harus melayaninya dengan baik. Citra menyambungkan pembicaraan telepon mereka dengan pimpinan perusahaan. Kali lain Citra mencatat pesan-pesan dari penelepon lalu segera menyampaikannya kepada pihak yang dituju. Tidak jarang Citra mendapat tugas untuk menghubungkan pimpinan yang ingin bertelepon dengan mitra bisnis. Semua aktivitas tersebut menunjukkan betapa pentingnya komunikasi dalam kehidupan bisnis.

Kemampuan perusahaan untuk memberikan pelayanan prima berkaitan erat dengan keterampilan berkomunikasi antara perusahaan dengan publik. Melalui berbagai saluran komunikasi, perusahaan berusaha membangun citra positif yang akan menguntungkan bisnisnya. Tidak mengherankan jika komunikasi disebut sebagai kunci untuk dapat memberikan pelayanan prima.



Pengertian Komunikasi

Manusia dilahirkan sebagai makhluk sosial. Dia memerlukan bantuan orang lain guna mencukupi kebutuhan hidupnya. Untuk menyampaikan perasaan, keinginan, dan gagasan kepada orang lain, manusia mengadakan komunikasi. Sepanjang waktu komunikasi berlangsung di antara sesama manusia.

Secara sederhana, komunikasi dipahami sebagai proses menyampaikan suatu pesan yang dilakukan seseorang kepada orang lain guna memengaruhi sikap, pandangan, atau perilaku orang lain. Pesan yang disampaikan dalam komunikasi berasal dari pikiran dan perasaan. Dalam komunikasi, pesan dapat berupa ide, informasi, kepercayaan, harapan, dan imbauan.

Komunikasi membangun hubungan timbal-balik di antara manusia. Ketika berkomunikasi, tiap-tiap pihak menjadi tahu kondisi mitra bicarannya. Mereka dapat saling menyelarni perasaan dan pemikiran. Pengetahuan tersebut membantunya dalam berinteraksi dengan orang lain.

Suatu komunikasi akan dapat berlangsung jika unsur-unsur yang membentuknya terpenuhi. Unsur-unsur komunikasi terdiri atas komunikator, pesan, media, dan komunikan.

☛ Komunikator

Komunikator adalah orang yang menyampaikan pesan kepada orang lain. Komunikator merupakan sumber pengiriman berita.

☛ Pesan/Berita

Pesan/berita adalah sesuatu yang disampaikan kepada orang lain dengan menggunakan lambang bahasa atau lambang lainnya. Wujud pesan dapat berupa ide, informasi, opini, kepercayaan, dan perasaan.

☛ Media

Media yaitu sarana untuk menyampaikan berita/informasi, misalnya: telepon, surat, radio, dan televisi.

☛ Komunikan

Komunikan adalah pihak yang menerima berita/informasi yang disampaikan komunikator kepadanya.



Prosedur Komunikasi

Proses komunikasi berlangsung melalui sejumlah tahapan. Suatu komunikasi dikatakan berhasil jika komunikan dapat menangkap pesan yang disampaikan, lalu memberikan umpan balik yang sesuai dengan harapan komunikator. Perhatikan bagan di samping.



Bagan tersebut menggambarkan prosedur komunikasi yang berlangsung di antara manusia. Bagaimana memahami bagan prosedur komunikasi itu?

- ♦ Pengirim pesan (komunikator) menyusun perasaan atau keinginannya dalam lambang-lambang atau kata-kata. Inilah yang disebut pesan.
- ♦ Langkah berikutnya, komunikator menyampaikan pesan itu melalui media.
- ♦ Penerima pesan (komunikan) mendengar atau melihat pesan yang dikirimkan. Pesan itu dipahami sebagai sesuatu yang bermakna baginya.
- ♦ Pengirim pesan (komunikator) dapat mengatakan ia sudah mengkomunikasikan pesannya jika reaksi dari penerima pesan (komunikan) sesuai dengan keinginannya. Reaksi penerima pesan (komunikan) ini dikenal dengan umpan balik (*feed back*).

Komunikasi di Tempat Kerja

Sebagian besar orang memahami tempat kerja sebagai tempat berkumpulnya orang-orang untuk melakukan kegiatan bersama yang sudah ditentukan. Dalam bentuk konkret, tempat kerja dapat berupa kantor, toko, atau tempat penginapan.

Di tempat kerja juga berlangsung komunikasi. Bahkan komunikasi yang terjadi tidak sebatas komunikasi antarteman sekerja saja. Karena banyak pihak yang berhubungan dengan tempat kerja, komunikasi juga berlangsung dengan pengunjung atau tamu, media massa, penduduk setempat, atau mitra kerja lainnya. Komunikasi yang efektif akan menciptakan iklim kerja yang sehat dan terbuka. Kondisi ini penting untuk meningkatkan kreativitas dan dedikasi para pekerja.

Banyaknya pihak yang berinteraksi di tempat kerja melahirkan beraneka ragam komunikasi. Apabila ditinjau dari berbagai sisi, Anda dapat menggolongkan komunikasi yang berlangsung itu menjadi komunikasi verbal dan nonverbal, komunikasi internal dan eksternal, serta komunikasi formal dan nonformal. Untuk mengetahui lebih jauh tentang beragam komunikasi tersebut, simaklah uraian berikut.

Komunikasi Verbal dan Nonverbal

Komunikasi Verbal (*Verbal Communication*)

Inilah komunikasi yang dilancarkan seseorang dengan menggunakan lambang bahasa. Dengan kata lain, komunikasi verbal yaitu komunikasi yang dilakukan secara lisan.

Komunikasi verbal digunakan di tempat kerja antara lain untuk menyapa, menjelaskan sesuatu, dan memberi perintah. Ketika berhubungan dengan konsumen, komunikasi verbal dapat digunakan untuk menjawab permintaan, melayani konsumen, menjelaskan produk dan pelayanan, menangani keluhan tamu, serta menyampaikan permintaan maaf. Tentu saja masih banyak tindakan yang dapat dilakukan dengan menggunakan komunikasi verbal.



Sumber: CD Image

Bertegur sapa dengan rekan kerja merupakan contoh komunikasi verbal

Komunikasi Nonverbal (*Non-Verbal Communication*)

Dengan kata lain, komunikasi nonverbal dilakukan dengan menggunakan bahasa tubuh, penampilan fisik, jarak, lingkungan, dan waktu.

☛ Bahasa tubuh

Bahasa tubuh yang dapat digunakan untuk menyampaikan pesan antara lain cara berdiri, ekspresi wajah, serta isyarat tangan. Bahasa tubuh lazim digunakan ketika seseorang berinteraksi dengan orang lain. Kadang-kadang seseorang menyampaikan pesan lisan yang bermakna positif demi alasan kesopanan. Namun perasaan seseorang sebenarnya dapat dipahami dari bahasa tubuh yang dipakai. Dengan demikian, orang tidak dapat menyembunyikan maksud sebenarnya dibalik pesan lisan yang tersampaikan.

☛ Penampilan fisik

Komunikasi nonverbal yang disampaikan melalui penampilan fisik dapat dibaca dari gerak-gerik mata, bibir, mulut, tangan, dan kaki. Pesan lewat penampilan fisik juga dapat dibaca dari sikap duduk seseorang ketika berinteraksi dengan orang lain. Suatu ketika Anda melihat seseorang berkacak pinggang saat berbicara dengan orang lain. Pada kejadian tersebut, Anda dapat menangkap pesan bahwa orang tersebut ingin menunjukkan dirinya lebih berkuasa daripada lawan bicaranya.

☛ Jarak

Anda dapat membaca sikap penerimaan lawan bicara dengan mengamati jarak yang mereka buat saat berbicara dengan Anda. Jarak yang dibuat dua orang yang melakukan pembicaraan biasa kira-kira satu meter. Namun ketika seseorang bertemu dengan teman baiknya, mereka akan melangsungkan pembicaraan dalam jarak kurang dari satu meter. Demikian pula sebaliknya. Jika seseorang membuat jarak yang cukup jauh dari mitra bicaranya, berarti orang tersebut sebenarnya enggan melakukan pembicaraan.

☛ Lingkungan

Berbagai faktor yang ada di lingkungan kira-kira dapat memengaruhi tingkah laku orang saat berkomunikasi. Pada lingkungan yang bising, komunikasi yang berlangsung dari jarak cukup jauh akan disertai pula dengan penggunaan isyarat untuk menegaskan pesan.

☛ Waktu

Kesediaan untuk menepati waktu sesuai janji menunjukkan bahwa Anda peduli terhadap orang lain. Tindakan tersebut seolah mengatakan bahwa Anda tidak ingin membuang waktu mereka. Namun, keterlambatan tidak selalu bermakna sebaliknya. Terdapat sejumlah alasan yang membuat Anda terlambat memenuhi janji. Jika Anda terpaksa terlambat datang sempatkan untuk mengirim pesan. Hal ini berarti Anda tetap menghormati orang tersebut.

Komunikasi Internal dan Eksternal

☛ Komunikasi Internal

Komunikasi internal adalah komunikasi yang berlangsung dalam organisasi perusahaan. Komunikasi internal dapat dibagi menjadi komunikasi vertikal, horizontal, dan diagonal.

◆ Komunikasi Vertikal

Komunikasi vertikal yakni komunikasi yang berlangsung dari pimpinan kepada anak buah dan dari anak buah kepada pimpinan secara timbal balik. Dalam komunikasi vertikal, pimpinan memberikan instruksi, petunjuk, informasi, teguran, dan pujian kepada bawahannya. Sebaliknya, bawahan memberikan laporan, saran, dan pengaduan kepada pimpinan.

Komunikasi vertikal yang lancar, terbuka, dan saling mengisi mencerminkan sikap kepemimpinan yang demokratis. Inilah jenis kepemimpinan yang paling baik untuk diterapkan. Komunikasi menyangkut masalah hubungan manusia dengan manusia. Oleh karena itu, suksesnya komunikasi sangat ditentukan oleh *frame of reference* setiap manusia yang terlibat di dalamnya. *Frame of reference* itu dapat berupa faktor jenis kelamin, usia, pendidikan, kebudayaan, agama, dan pengalaman. Tidak berlebihan jika dikatakan bahwa tingkah laku manusia mencerminkan *frame of referencenya*.

Seorang pemimpin yang baik menyadari pentingnya mengembangkan komunikasi secara terbuka dengan karyawan. Dia mau mendengarkan pendapat, saran, bahkan kritik dari karyawan. Dengan demikian, akan terjalin komunikasi yang sehat, terbuka, dan timbal balik. Sikap pemimpin yang seperti itu akan membuat karyawan merasa diperlakukan sebagai manusia yang berharga. Lahirlah motivasi kerja pada diri setiap karyawan.



☞ Sumber: Foto Jumiyo
Suasana diskusi di sebuah rapat

◆ Komunikasi Horizontal

Komunikasi horizontal adalah komunikasi secara mendatar antara karyawan dengan karyawan, serta pimpinan dengan pimpinan. Komunikasi horizontal dapat saja berlangsung secara tidak formal. Mereka bisa saja berkomunikasi pada waktu istirahat, saat rekreasi, atau pada waktu pulang kerja.

Melalui komunikasi horizontal, desas-desus cepat sekali menyebar. Ini dapat menjadi masalah bagi perusahaan. Untuk mengatasi masalah tersebut, bagian hubungan masyarakat (*public relation officer*) perlu turun tangan. Menjalarnya desas-desus di kalangan karyawan sering disebabkan oleh interpretasi yang salah mengenai suatu hal. Tugas humaslah untuk meluruskan, menetralsir, atau menganalisisnya sehingga berada dalam proporsi yang sebenarnya.

◆ Komunikasi Diagonal

Selain komunikasi vertikal dan komunikasi horizontal, kadang-kadang terjadi komunikasi diagonal. Komunikasi diagonal (*cross communication*) adalah komunikasi antara pimpinan suatu bagian dengan pegawai bagian lain. Sebagai contoh, seorang petugas *cleaning service* berkomunikasi dengan kepala bagian personalia. *Cleaning service* termasuk bagian umum, sedangkan personalia secara struktural tidak mencakup bagian umum. Apabila komunikasi itu terjadi secara tidak formal, tidak akan menimbulkan masalah. Akan tetapi, komunikasi diagonal juga sering digunakan untuk keperluan formal kantor. Misalnya, komunikasi antara kepala bagian personalia dengan karyawan di bagian produksi tentang keluhan karyawan akibat kurang memadainya informasi yang diperoleh dari atasan di bagian produksi.

☞ Komunikasi Eksternal

Komunikasi eksternal adalah komunikasi antara pimpinan perusahaan dengan khalayak di luar perusahaan untuk mendapatkan pengertian, kepercayaan, bantuan, serta kerja sama. Dalam perusahaan-perusahaan besar, komunikasi ini lebih banyak dilakukan oleh hubungan masyarakat (humas). Yang dilakukan sendiri oleh pimpinan hanyalah terbatas pada hal-hal yang dianggap sangat penting, yang tidak bisa diwakilkan kepada orang lain. Umpamanya perundingan (*negotiation*) yang menyangkut kebijakan organisasi.

Komunikasi eksternal terdiri atas dua jalur sebagai berikut.

◆ Komunikasi dari organisasi (perusahaan) dengan khalayak (kolega dan pelanggan)

Komunikasi ini dapat bersifat informatif dan aktif yang dilakukan sedemikian rupa sehingga kolega dan pelanggan memiliki hubungan batin dengan perusahaan. Kegiatan ini sangat penting dalam upaya memecahkan suatu masalah yang tidak terduga. Contohnya, masalah yang timbul akibat pemberitaan yang salah dalam media massa. Pada zaman modern, media massa memegang peranan penting dalam penyebaran informasi. Media massa mampu menjangkau banyak komunikan secara serempak. Bayangkan akibat yang akan ditanggung perusahaan jika sebuah berita yang salah tentang perusahaan menyebar melalui media. Namun, adanya hubungan yang baik antara perusahaan dengan khalayak membuat masalah tersebut dapat diatasi dengan mudah.

◆ Komunikasi dari khalayak kepada organisasi

Komunikasi dari khalayak kepada organisasi merupakan umpan balik sebagai efek dari kegiatan komunikasi yang dilakukan oleh organisasi. Jika informasi yang disebarkan kepada khalayak itu menimbulkan efek yang negatif, perusahaan harus segera mengatasinya agar tidak menimbulkan masalah.

Tip

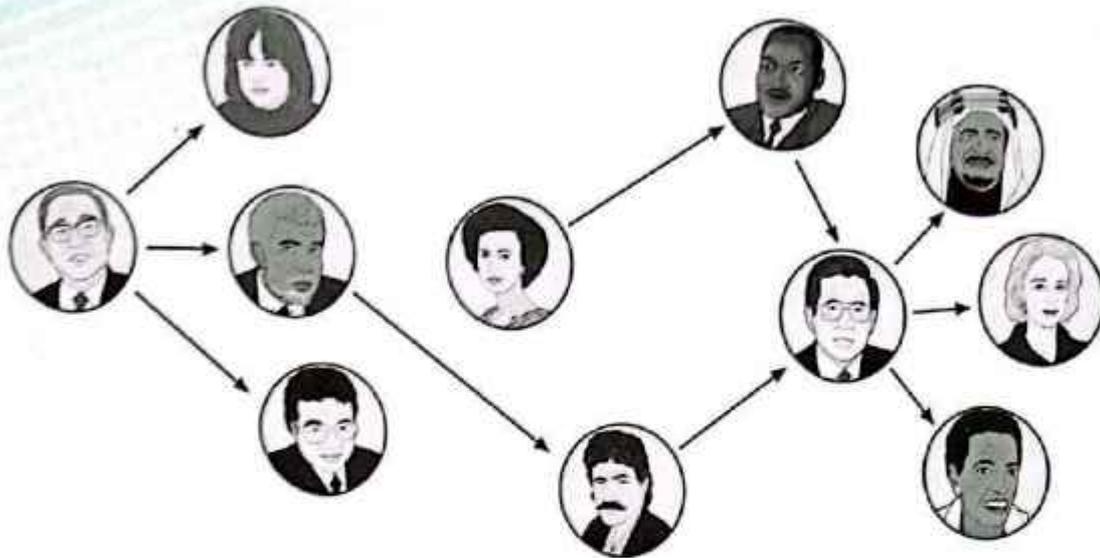
Berikut ini beberapa hal yang perlu diperhatikan jika akan menggunakan media massa untuk komunikasi eksternal.

- ◆ Susunlah uraian yang menyeluruh secara singkat dan padat.
- ◆ Aturilah uraian itu supaya perhatian (*attention*) pembaca bangkit pada bagian pembukaan, minatnya (*interest*) terpelihara mulai awal sampai akhir, dan tercipta kesan (*impression*) mendalam pada bagian penutup.
- ◆ Gunakan bahasa yang lazim dan umum.
- ◆ Sisipkan ilustrasi atau anekdot.

Komunikasi Informal dan Nonformal

☞ Komunikasi Informal

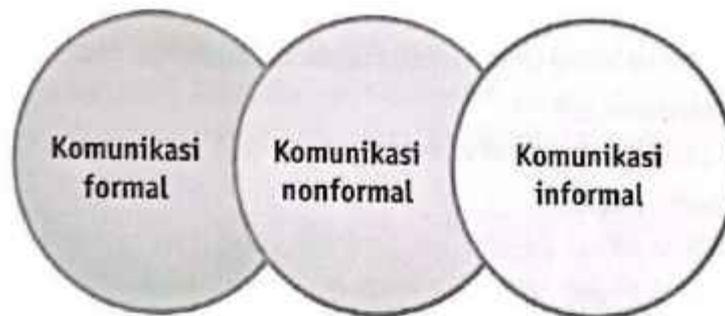
Komunikasi informal yaitu komunikasi yang terjadi dalam suatu organisasi, tetapi tidak direncanakan dalam struktur organisasi. Komunikasi informal ini disebut juga *the grape-vine*. Pola penyampaiannya melalui rantai kerumunan (*cluster chain*). Komunikasi informal ini berfungsi untuk memelihara hubungan persahabatan. Informasi yang disebarkan berupa gosip/desas-desus. Walaupun sifatnya tidak resmi, komunikasi informal bisa memegang peranan penting dan memengaruhi organisasi.



Sumber: CD Image
Komunikasi Cluster Chain

Komunikasi Nonformal

Komunikasi nonformal adalah komunikasi antara yang menjembatani komunikasi formal dan informal. Komunikasi nonformal dapat menjadi perantara untuk memperlancar penyelesaian tugas resmi, serta dapat mengarahkan komunikasi informal ke arah komunikasi formal.



Hubungan komunikasi formal, nonformal, dan informal

Berkomunikasi Secara Efektif

Komunikasi memegang peranan penting di lingkungan kerja. Terdapat sejumlah alasan yang mendasari pernyataan tadi. Kemampuan setiap karyawan untuk berkomunikasi secara efektif mendorong terwujudnya kerja sama yang baik di antara karyawan. Sebaliknya, komunikasi yang tidak baik menjadi salah satu alasan kegagalan karyawan menyelesaikan pekerjaan. Selain itu, karyawan yang mampu berkomunikasi secara efektif akan dapat memberikan pelayanan prima kepada konsumen. Hasilnya, konsumen yang merasa puas akan loyal kepada perusahaan sehingga perusahaan dapat tumbuh berkembang. Dengan alasan tersebut, setiap karyawan perlu memahami dan menerapkan komunikasi efektif di tempat kerja.

Komunikasi memegang peran penting dalam bidang pariwisata. Wisatawan adalah orang yang sedang melakukan kegiatan rekreasi dan mencari kenyamanan lewat liburan. Mereka ingin melepaskan diri dari ritme kerja sehari-hari yang melelahkan.

Anda yang bekerja pada industri pariwisata dituntut untuk selalu mempertahankan suasana relaks dan nyaman. Hal ini dapat terwujud jika Anda mampu berkomunikasi secara tulus dan sabar. Anda harus bisa mendengarkan dan mencermati keinginan rekan kerja dan pelanggan Anda. Inilah yang lazim disebut komunikasi efektif.

Sebuah komunikasi dapat berjalan efektif jika memenuhi lima hal berikut.

☛ **Keterbukaan (Openness)**

Keterbukaan menunjukkan adanya sikap untuk saling terbuka di antara pelaku komunikasi (komunikator dan komunikan).

☛ **Empati (Empathy)**

Kemampuan seseorang untuk memproyeksikan dirinya dalam peran orang lain.

☛ **Kepositifan (Positiveness)**

Kepositifan yaitu sikap positif terhadap diri sendiri maupun orang lain.

☛ **Dukungan (Supportiveness)**

Dukungan yaitu sikap pelaku komunikasi yang mendukung terjadinya komunikasi tersebut. Kalau yang diajak berkomunikasi sudah menolak sejak awal, maka komunikasi yang diharapkan tidak akan terjadi.

☛ **Kesamaan (Equality)**

Kesamaan yaitu adanya unsur kesamaan yang dimiliki oleh pihak-pihak yang berkomunikasi. Misalnya, kesamaan bahasa dan budaya akan memudahkan terjadinya komunikasi yang efektif.

Berkomunikasi dengan rekan kerja dan pelanggan memerlukan suatu keterampilan dan kecerdasan emosional. Anda dapat melatih diri menjadi seorang yang senantiasa "dekat" dan diingat kolega ataupun pelanggan. Caranya dengan membiasakan diri untuk menjadi pribadi yang menenteramkan dan memberikan kenyamanan kepada orang-orang yang ada di lingkungan Anda.

Komunikasi yang efektif memerlukan keaktifan bertanya dan mendengarkan. Kemampuan ini sering dikaitkan dengan sikap empati. Jika Anda mampu bersikap empati kepada lawan bicara Anda akan mendapatkan manfaat besar bagi diri dan perusahaan Anda. Bagaimana menunjukkan empati kepada lawan bicara Anda?



☛ Sumber: anasasiring.Foto.kontopress.com
Komunikasi memegang peran penting dalam bidang pariwisata.

Sebagian besar orang mampu menangkap tanda-tanda sikap empati dengan melihat tindakan dan bicara. Untuk menunjukkan empati, Anda dapat melakukan perbuatan berikut.

- Dengarkan kata-kata yang diucapkan.
- Pahami perasaan dari komunikator.
- Usahakan untuk tidak memberikan penilaian.
- Dengarkan seluruh cerita yang ingin disampaikan.
- Berikan kesan bahwa waktu Anda adalah waktu mereka juga.
- Akui perasaan dan emosi Anda.
- Ulangi pernyataannya untuk menunjukkan pemahaman.
- Gunakan pertanyaan untuk mempertegas pemahaman.
- Berlakulah objektif.
- Hindari tindakan meniadak diajak berkomunikasi.



Hambatan dalam Berkomunikasi

Dalam komunikasi bisnis diharapkan tidak terjadi konflik dengan kolega maupun pelanggan. Hal ini perlu diperhatikan karena konflik yang terjadi dapat mengganggu aktivitas perusahaan. Sementara konflik dengan pelanggan dapat merusak citra perusahaan di mata publik. Nama besar perusahaan akan hancur gara-gara konflik yang berlarut-larut tanpa ada penyelesaian.

Dari mana konflik bersumber? Ternyata sumber konflik yang potensial berasal dari kegagalan melakukan komunikasi. Secara riil, hambatan untuk melakukan komunikasi yang efektif meliputi beberapa hal berikut.

- ❖ Komunikasi dilakukan dengan satu arah. Misalnya, seorang manajer membuat keputusan yang menyangkut karyawan tanpa melalui diskusi bersama.
- ❖ Kurangnya waktu untuk membahas berbagai masalah dengan sejumlah pihak terkait. Akibatnya, muncul interpretasi yang berbeda-beda di antara pihak-pihak yang saling berhubungan.
- ❖ Adanya penilaian yang salah selama berkomunikasi. Karena mengikuti stereotip etnis, seorang karyawan tidak sadar memberikan layanan yang buruk kepada konsumen yang berasal dari suku bangsa berbeda.
- ❖ Kurangnya perhatian atau minat dalam diskusi. Ini membuat pembahasan masalah menjadi tidak tuntas.
- ❖ Umpan balik yang tidak tepat. Ketika pesan yang disampaikan tidak ditanggapi dengan umpan balik yang tepat, berarti komunikasi itu gagal. Demikian pula jika tidak ada umpan balik dari komunikan.
- ❖ Faktor-faktor fisik misalnya cacat tubuh. Seorang karyawan melakukan tindakan diskriminatif terhadap konsumen yang memiliki cacat tubuh. Dia tidak memberikan pelayanan yang baik. Tindakan semacam ini akan menimbulkan kesan negatif di benak konsumen.

- Perbedaan kepribadian. Kekurangan diri kerja akan rusak jika anda sebagai orang lain tidak berhasil bersinergi. Kepuasan yang pernah akan sering merasa jengkel terhadap karyawan yang terlibat. Sebaliknya, karyawan yang beribuan akan memberikan kepuasan perantara karena sering memuatnya. Perbedaan kepribadian yang tidak terjembatani ini dapat merusak kekurangan diri kerja.

Tip

Apabila terjadi hambatan berkomunikasi, carilah penyebab awalnya dari diri anda. Mungkin terdapat penyempitan komunikasi yang tidak lengkap atau kesalahpahaman. Selanjutnya, anda mencari bantuan kepada orang lain (tuan kerja, atasan, bawahan, atau manajer yang sedang bertugas) untuk mengatasinya. Biasanya, hubungan baik dengan atasan dan selingan dapat terus dipertahankan.



Jika pimpinan tidak bersedia menerima tamu tadi, petugas pelayanan dapat menawarkan untuk mengadakan janji temu di kemudian hari. Apabila tamu tersebut memaksa untuk menemui pimpinan, petugas pelayanan tetap bersikap tenang. Dia dapat menawari tamu untuk bertemu pejabat lain yang berkaitan dengan kepentingannya.

Tamu yang ingin membeli barang

Perusahaan yang bergerak di bidang niaga perlu memberi perhatian khusus kepada tamu yang ingin membeli barang. Mereka yang merasa puas dengan pelayanan perusahaan akan menjadi pelanggan yang setia. Suatu saat, mereka akan datang kembali untuk membeli barang dalam jumlah besar. Oleh karena itu, pelayanan prima harus diberikan kepada tamu jenis ini.

Tamu yang menawarkan barang

Tamu yang datang untuk menawarkan barang biasanya bersikap sopan. Jika tamu ingin bertemu dengan pimpinan, petugas pelayanan dapat mengutarakan kepada tamu bahwa bagian pembelian dapat menangani masalah tersebut.

Tamu yang meminta sumbangan

Setiap perusahaan memiliki kepedulian terhadap lingkungan sosial di sekitarnya. Perusahaan yang berhasil menunjukkan kepedulian sosialnya akan memiliki citra positif di benak masyarakat. Ini merupakan sarana promosi yang efektif guna membangun kepercayaan publik. Karena meyakini adanya kepedulian sosial yang dimiliki perusahaan, banyak tamu yang datang untuk meminta sumbangan. Petugas pelayanan dapat mempertemukan tamu tadi dengan bagian tertentu. Mintalah tamu untuk menuliskan identitas pribadi dan maksud kedatangannya.

Semua tindakan tersebut hanyalah gambaran singkat tentang pelayanan prima yang dapat diberikan kepada tamu. Dalam kenyataannya, terdapat beragam situasi yang menuntut petugas pelayanan untuk menyikapi para tamu secara bijaksana.

Harapan Tamu Perusahaan terhadap Petugas Pelayanan

Setiap tamu (pelanggan dan kolega) berharap dapat memenuhi kebutuhannya dengan menghubungi pihak yang menawarkan produk dan jasa. Sebagai petugas bagian pelayanan, Anda dituntut memberikan pelayanan yang baik dan memuaskan. Kunci keberhasilan Anda terletak pada pemahaman Anda tentang harapan konsumen. Apakah yang mereka harapkan dari petugas pelayanan?

Kebutuhan Pelayanan yang Cepat

Tamu berharap mendapat pelayanan yang cepat dari petugas. Kesabaran tamu dapat hilang ketika ia harus menunggu dalam waktu lama. Apabila terjadi peristiwa seperti itu, bagaimana cara menghadapinya? Anda harus meminta maaf kepada mereka. Misalnya, dengan mengatakan, "Maaf karena Anda telah menunggu cukup lama." Ucapan lain yang bisa Anda sampaikan adalah "Saya minta maaf atas keterlambatan ini" atau "Maaf, saya tahu Anda mengharapkan pelayanan yang lebih cepat." Tindakan ini menunjukkan bahwa Anda peduli dengan kebutuhannya. Biasanya tamu dapat memaklumi lamanya proses pelayanan yang dia alami. Namun, Anda harus berusaha memberikan pelayanan yang cepat seperti harapannya.

Kebutuhan Pelayanan yang Ramah

Tamu ingin diperlakukan dengan bersahabat. Hal ini berarti seorang petugas pelayanan harus bersikap sopan dan santun. Sikap sopan dan memperlakukan tamu dengan hormat akan memperkecil kemungkinan konflik. Untuk menunjukkan sikap sopan kepada tamu, Anda dapat mengucapkan kalimat sebagai berikut.

"Terima kasih."

"Sering berbicara dengan Anda."

"Apa yang dapat saya bantu?"

"Terima kasih sudah menelepon."

"Kami menghargai kepentingan Anda."

"Tolong, jika Anda tidak keberatan bolehkah saya"



© Sumber: www.mgm-ihmct.org
*Pelayanan yang cepat dan ramah
menjadi sebagian harapan tamu*

Kebutuhan Pelayanan yang Konsisten

Tamu berharap setiap bertemu petugas pelayanan, mereka memperoleh pelayanan yang bermutu dan konsisten. Ketika ada petugas pelayanan yang bersikap kurang baik, tidak jarang tamu mengeluhkan pelayanan yang diberikan. Oleh karena itu, Anda diharapkan memberikan pelayanan yang selalu bermutu tinggi kepada siapa pun, kapan pun, dan di mana pun.

Kebutuhan Seseorang yang Mau Mendengarkan

Tamu mengharapkan seorang petugas pelayanan yang dapat mendengarkan kebutuhan-kebutuhan mereka. Mereka tidak ingin mengulang-ulang permintaan atau penjelasan. Mereka juga tidak menyukai kesalahan. Jika seorang petugas pelayanan gagal mendengarkan dengan saksama dan memberikan informasi yang keliru, petugas pelayanan tersebut telah menciptakan masalah. Tentu saja hal ini akan menjengkelkan pelanggan.

Kebutuhan Petugas yang Berpengetahuan

Tamu yang ingin membeli produk mengharapkan seorang petugas pelayanan yang memiliki pemahaman yang sangat baik tentang produk dan jasa yang ditawarkan. Mereka tidak ingin memperoleh penundaan untuk pertanyaan yang diajukan. Mereka ingin setiap pertanyaan dijawab secara cepat dan akurat. Hal-hal semacam ini hanya dapat diberikan oleh petugas yang mempunyai wawasan yang luas.

Kebutuhan Saran yang Baik

Kadang-kadang tamu menginginkan saran. Seorang petugas pelayanan diharapkan dapat memberi dua atau lebih alternatif saran. Jika tamu tidak tahu apa yang harus dilakukan, sebaiknya petugas pelayan memberikan saran berdasarkan pengalaman yang telah diperoleh. Tamu biasanya akan setuju dan merasa puas.

Tidak ada salahnya bagi Anda untuk menawarkan bantuan. Misalnya, Anda tengah melayani pelanggan yang bingung memilih produk yang ingin dibeli. Jika Anda ragu tentang keinginan pelanggan, sebaiknya Anda bertanya, "Bolehkah saya memberikan saran?". Pada umumnya, pelanggan akan berterima kasih atas saran yang diberikan. Ingatlah bahwa petugas pelayanan lebih memahami produk dan jasa yang ditawarkan. Jangan biarkan pelanggan membuat pilihan yang buruk. Memberikan jasa terbaik untuk pelanggan berarti juga memberikan pilihan yang terbaik.



❶ Sumber Foto: Suryana
Petugas pelayanan harus memberi saran yang tepat bagi tamu

Kebutuhan Transaksi yang Berlangsung Lancar

Petugas pelayanan yang berpengalaman mengetahui cara menyederhanakan suatu hal yang rumit. Kadang-kadang perusahaan meletakkan suatu penghalang di depan pelanggan. Apabila menjumpai kondisi seperti ini, Anda harus mengubahnya menjadi mudah bagi pelanggan. Berdasarkan pengalaman, petugas pelayanan mengetahui cara menyelesaikan masalah tersebut. Ungkapan yang bisa disampaikan antara lain sebagai berikut.

"Tidak perlu khawatir. Ini sederhana saja. Izinkan saya untuk menjelaskannya."

"Saya bisa sampaikan kebijakan baru yang dapat membantu Anda."

"Saya dapat memahami mengapa Anda tidak menyukai perubahan. Mungkin kita dapat memperbaikinya bersama dan saya dapat menunjukkan sejumlah keuntungan yang ada."

Menjadi tanggung jawab petugas pelayanan untuk membuat transaksi berjalan lancar. Caranya dengan menggunakan waktu ekstra untuk menjelaskan sesuatu kepada pelanggan. Berdasarkan pengalamannya melayani pelanggan, petugas pelayanan perlu mengingatkan manajemen mengenai berbagai masalah yang mungkin muncul akibat kebijakan baru yang diterapkan.

Kebutuhan Komitmen yang Luas

Pada saat menghadapi masalah yang memerlukan pemecahan, tamu menginginkan komitmen dan tanggapan yang jelas. Biasanya petugas pelayanan akan memberi jawaban, "Baik, akan kami bereskan," atau "Kami akan mengeceknya dan hasilnya akan kami sampaikan kepada Anda secepatnya."

Namun, tamu ingin memastikan bahwa produsen benar-benar memiliki komitmen dan melaksanakannya. Oleh karena itu, Anda sebaiknya menyampaikan jawaban yang lebih jelas kepada tamu. Misalnya sebagai berikut.

"Coba saya lihat dulu tagihan yang Anda tanyakan. Saya akan menghubungi Anda sore ini sekitar pukul empat. Apakah bisa?"

"Saya minta maaf karena tidak bisa menjawab pertanyaan Anda saat ini. Saya akan melihatnya kembali, dan saya akan menghubungi Anda kembali pada minggu berikutnya. Apakah Anda mempunyai waktu untuk itu?"

Harapan pelanggan dan kolega itu harus dipenuhi oleh petugas pelayanan. Tindakan memenuhi harapan tersebut mencerminkan kepedulian perusahaan terhadap kepentingan mereka.



Etiket Memberi Pelayanan Prima



Sumber: images.inmagine.com

Hotel merupakan salah satu bentuk usaha yang berkaitan erat dengan pelayanan. Setiap pengelola hotel berusaha memberikan pelayanan yang memuaskan para tamu. Pelayanan itu mereka berikan sejak tamu memasuki area hotel. Di pintu masuk terdapat petugas yang akan menyambut kedatangan tamu. Mereka membukakan pintu dengan sikap ramah. Tamu selanjutnya dilayani oleh petugas resepsionis. Dia menyampaikan informasi yang diperlukan tamu dengan jelas dan sopan. Selanjutnya ada petugas lain yang akan mengantar tamu ke kamar yang dipesan. Jika tamu membawa tas pakaian, dia tidak perlu mengangkat sendiri barang bawaannya. Petugas yang lazim disebut *bell boy* itu akan membawakannya. Apabila tamu memerlukan bantuan, mereka tinggal menelepon petugas. Dengan sigap, petugas pelayanan akan melayani tamu. Bagaimana perasaan tamu jika mendapat perlakuan simpatik semacam itu?



Pelanggan merupakan pondasi bisnis dan merekalah yang membuat bisnis tetap ada. Inilah yang sekarang diyakini oleh banyak perusahaan. Mereka sekarang menyadari bahwa dirinya tidak mampu bersaing hanya dengan mengandalkan harga. Pelanggan yang semakin cerdas tidak mudah dikelabui dengan permainan harga. Mereka menuntut yang lebih dari perusahaan. Bagaimana perusahaan dapat terus mempertahankan pelanggan?

Kunci utama bagi perusahaan untuk dapat mempertahankan pelanggan terletak pada kualitas pelayanan yang mereka berikan. Banyak perusahaan mengembangkan strategi jitu dalam rangka memberikan pelayanan yang bagus bagi pelanggan. Dengan strategi baru ini, mereka terbukti mampu bersaing dan terus berkembang. Realitas ini mendorong para pelaku usaha untuk meningkatkan kepedulian pada pelanggan. Beginilah cara mereka membangun nilai lebih di mata publik.

Ketika pelanggan mendapatkan pelayanan yang lebih baik, harapan mereka pun meningkat. Pengalaman tersebut akan terekam di benak mereka. Secara sadar, mereka membandingkan berbagai pengalaman pelayanan yang pernah diterima. Kini pelanggan lebih leluasa berganti-ganti produk. Mereka cenderung memilih produk dari perusahaan yang dinilainya memberi pelayanan memuaskan.

Banyak perusahaan mengangkat tema 'kepuasan pelanggan' sebagai fokus utama. Perusahaan perlu menyimak lalu berusaha memenuhi keperluan, keinginan, dan harapan konsumen. Dengan cara ini, perusahaan akan lebih mudah dalam meraih dan mempertahankan kesuksesan. Ujung tombak strategi ini terletak pada petugas pelayanan yang dibentuk perusahaan. Setiap petugas harus memiliki motivasi kuat untuk melayani. Bagaimana cara membangun motivasi kuat untuk melayani pelanggan?

Beberapa kiat berikut dapat digunakan para petugas pelayanan untuk membangun motivasi pelayanan tadi.

Memandang Pekerjaan Adalah Ibadah

Hidup bukan tanpa tujuan. Semua orang harus mempertanggungjawabkan kehidupannya kepada Tuhan Yang Maha Esa dan kepada orang lain. Oleh karena itu, hendaknya setiap hal yang Anda kerjakan hanyalah berorientasi pada pengabdian terhadap Tuhan dan pelayanan kepada orang lain. Berdasarkan kesadaran ini, pekerjaan menjadi bagian dari ibadah yang harus dipertanggungjawabkan kepada Tuhan dan kepada orang lain.

Memiliki kesadaran bahwa pekerjaan itu bagian ibadah akan mendorong Anda untuk melayani orang lain dengan baik dan ikhlas. Pelayanan tersebut ditujukan kepada pelanggan Anda, kolega Anda, ataupun pimpinan Anda. Dengan demikian, orang lain akan memberi apresiasi terhadap pelayanan yang Anda lakukan.

Kehidupan Adalah Kesempatan Membantu Orang Lain

Zig Ziglar, motivator tingkat internasional, pernah berkata, "Anda bisa memperoleh apa pun dalam kehidupan ini sepanjang Anda juga mau menolong orang lain memperoleh apa yang mereka inginkan." Inilah prinsip yang harus Anda pegang. Untuk mewujudkan keinginan Anda, Anda dapat memulainya dengan membantu orang lain memperoleh keinginannya.

Hidup ini anugerah agung dari Tuhan Yang Maha Esa. Sebagai ungkapan rasa syukur, Anda harus menggunakannya untuk membantu orang lain. Bukan hanya untuk diri Anda sendiri. Setiap orang mengemban amanah untuk menyejahterakan kehidupan orang lain dan alam semesta ini. Sebaliknya, manusia dilarang menghancurkan orang lain dan alam semesta untuk kepentingannya sendiri.

Salah satu alasan mengapa Anda perlu sebagai pemimpin adalah untuk membantu banyak orang sukses. Sebagai pemimpin, Anda akan memberikan bimbingan, bimbingan, dan arahan yang diperlukan untuk membantu orang lain. Dengan demikian, hidup Anda akan jauh lebih bermakna.

Kepa Sejahtera: Nilai yang Akan Muncul

Benih yang berkualitas akan yang terbaik adalah yang akan munculnya. Kalau Anda menanamkan benih yang berkualitas, Anda akan memperoleh hasil terbaik. Jika Anda menanamkan benih yang tidak baik, maka hasilnya Anda akan mendapat kemudahan kemudahan dalam kehidupan. Begitu pula sebaliknya.

Sebaliknya, Anda akan lebih menyadari, kalau rezeki yang Anda peroleh sesungguhnya adalah hasil dari usaha yang baik. Sebagai karyawan, sesungguhnya gaji yang Anda peroleh adalah dari perusahaan. Kalau dia yang memilih atau pemimpin perusahaan. Demikian pula kalau Anda seorang pengusaha, sesungguhnya keuntungan yang Anda peroleh berasal dari para pelanggan yang membeli. Anda juga memiliki kewenangan untuk memperhatikan suara dan keluhan pelanggan yang datang untuk menghidupi pengusaha dan karyawan. Selain itu, sebagai orang yang sukses, sebaiknya dibagikan kepada orang lain.

Benih yang berkualitas adalah ladang pertanian yang subur. Setiap benih yang Anda tanam akan berbuah dan menghasilkan hasil. Kalau benih terbaik yang Anda tanam, maka akan menghasilkan keuntungan. Jadi kalau Anda ingin meraih kesuksesan, tanam benih-benih yang baik. Kalau benih yang lain, sehingga Anda akan mendapat kemudahan kemudahan dalam kehidupan.

Sebagai pemimpin, Anda harus dapat membangkitkan motivasi para petugas pelayanan untuk bekerja dengan baik dan menghasilkan hasil. Dalam rangka memberikan pelayanan yang baik, sebagai pemimpin Anda harus memahami betul etiket umum. Berikut ini etiket yang berlaku untuk menerima pelanggan.

- Berikan salam ketika menerima kedatangan mereka.
- Menyajikan senyum dan tujukan yang baik.
- Menjawab pertanyaan dengan cepat kepada pelanggan.
- Menjawab keluhan dan masalah yang datang dari pelanggan.
- Mengucapkan terima kasih yang baik dan benar.
- Mengucapkan dan mengucapkan semua keperluan pelanggan.
- Menyajikan layanan dengan jujur dan benar tentang harga barangnya.
- Menyajikan jasa pelayanan dan penawaran barang dan jasa yang ditawarkan secara objektif.
- Menyajikan pelayanan dan penawaran yang ditujukan oleh pelanggan.
- Berusaha memenuhi keperluan pelanggan akan barang dan jasa.



Etiket Menerima Kuny

Sebagai pemimpin dan kolega ingin mendapat perlakuan yang baik saat berhubungan dengan perusahaan. Hal yang disebut harapan pelanggan. Harapan yang dimiliki pelanggan berkaitan dengan layanan yang diberikan perusahaan. Ketika pelanggan berinteraksi dengan perusahaan, mereka mempunyai gambaran tentang pelayanan yang akan diberikan petugas. Harapan pelanggan harus dipenuhi oleh orang yang menerima permintaan tersebut.

Agar hubungan bisnis terjalin baik, setiap orang dalam perusahaan dituntut peka terhadap harapan tersebut. Misalnya, ada pelanggan menelepon ke tempat kerja Anda. Sebaiknya Anda segera mengangkat telepon sebelum deringan ketiga. Jangan biarkan pelanggan menunggu terlalu lama. Selanjutnya Anda layani percakapan telepon tadi dengan memerhatikan etiket bertelepon. Contoh yang lain adalah tindakan merespon *e-mail* atau kiriman *faksimile* dalam waktu satu hari. Berikan informasi tentang produk sesuai kebutuhan pelanggan. Perusahaan juga perlu memberikan layanan purna jual yang baik.



Sikap dan tindakan yang tepat kepada kolega dan pelanggan akan memberikan kepuasan kepada mereka. Kepuasan pelanggan menjadi suatu nilai lebih yang ingin diberikan dalam bisnis. Apabila mereka diberi perhatian penuh, mereka akan memiliki citra positif tentang perusahaan. Jika kondisi ini sudah tercapai, berarti perusahaan telah berhasil merebut kepercayaan pelanggan. Kepercayaan pelanggan harus terus dijaga.

© Sumber: www.linandjerry.com
Petugas dengan ramah membukakan pintu untuk tamu

Untuk dapat menunjukkan kepedulian perusahaan terhadap kepentingan pelanggan, petugas pelayanan perlu memahami etiket menerima tamu. Etiket menerima tamu yaitu tata krama dalam melayani tamu sesuai norma-norma yang berlaku dalam masyarakat. Ketika menerima tamu, sikap, tingkah laku, serta tutur kata mencerminkan pemahaman tentang etiket tadi. Dalam melaksanakan tugas ini, sikap dan kepribadian resepsionis akan memengaruhi penilaian tamu terhadap perusahaan. Cara resepsionis menerima tamu secara langsung berpengaruh terhadap nama baik organisasi maupun pimpinannya.

Bagaimanakah etiket dalam menerima tamu di kantor? Apabila tamu datang menemui petugas pelayanan, maka petugas harus menghentikan semua pekerjaan yang sedang dilakukan dan memberikan perhatian penuh kepada tamu itu. Berikan salam kepada tamu dan menegurilah dengan sapaan yang ramah. Setiap petugas pelayanan perlu memerhatikan hal-hal berikut.

- Hormati setiap tamu yang datang di kantor. Setiap tamu yang datang di kantor ingin disambut dan dilayani dengan baik. Oleh karena itu, bersikaplah sopan dan tenang terhadap tamu. Jangan terpancing untuk menjadi emosional dalam menghadapi tamu yang keras kepala, angkuh, bahkan bersikap "kurang ajar". Namun, petugas pelayanan juga perlu memberitahukan peraturan yang berlaku kepada setiap tamu secara ramah dan bijaksana.
- Bersikap ramah dan bersahabat terhadap setiap tamu yang datang tanpa memandang status sosial atau penampilan fisiknya. Terimalah tamu dengan tangan terbuka dan bersikaplah untuk selalu siap membantu. Ketahuilah nama tamu, asalnya, dan tujuan kunjungannya.
- Usahakan untuk memberikan kesan yang menyenangkan dan memuaskan, tujuannya agar suasana tetap terpelihara dengan baik. Apabila tamu harus menunggu, usahakan tamu tidak merasa bosan. Untuk itu, sediakan buku-buku bacaan, koran, atau majalah yang dapat menemani tamu selama menunggu.
- Beri penjelasan yang memuaskan jika pimpinan tidak dapat menemui tamu. Penjelasan itu tidak boleh menyinggung perasaan tamu. Petugas pelayanan harus pandai memilih ungkapan yang tepat. Jangan katakan bahwa pimpinan tidak mau diganggu hari ini atau pimpinan sedang tidak ingin bertemu dengan siapa pun, walaupun demikian kenyataannya.

- Menjaga penampilan agar tetap menarik, baik dalam sikap maupun tutur kata. Tamu tentu merasa betah untuk menunggu, jika ditemani oleh resepsionis yang mempunyai kepribadian dan penampilan menarik.
- Bijaksana. Sikap bijaksana diperlukan terutama bila Anda terpaksa menolak tamu. Ekspresikan penyesalan bila Anda terpaksa menolak kehadirannya.
- Jangan sekali-kali menolak tamu atas inisiatif sendiri atau tanpa perintah pimpinan. Kedatangan setiap tamu harus diinformasikan kepada pimpinan.



Etiket Melayani Kepentingan Tamu

Ketika menemui tamu, petugas pelayanan seperti resepsionis perlu mengetahui kepentingan tamu. Ini diperlukan agar resepsionis dapat menghubungkan tamu dengan pihak yang tepat ditemui. Untuk tujuan tadi, petugas pelayanan perlu menilai dan mengambil keputusan apakah tamu yang bisa dihubungkan langsung dengan pimpinan, atau ditemui oleh pejabat lain termasuk resepsionis sendiri.

Petugas pelayanan memerlukan taktik dan strategi agar dapat melayani tamu yang beraneka ragam kepentingannya secara tepat. Berikut ini beberapa sikap yang dapat diambil dalam melayani kepentingan tamu.

Melayani Tamu yang Datang untuk Meminta Sumbangan

Biasanya tamu yang datang untuk meminta sumbangan ingin bertemu langsung dengan pimpinan. Alasannya karena pimpinan perusahaan memiliki kewenangan untuk mengeluarkan dana perusahaan berapa pun dan kapan pun. Tamu seperti ini tidak mau peduli apakah pimpinan punya waktu atau tidak.

Ketika menemui tamu seperti ini, petugas pelayanan tetap harus melayaninya dengan sabar dan ramah. Selanjutnya, tamu yang meminta sumbangan dihubungkan dengan bagian yang berwenang menangani permintaan dana/sumbangan. Jika perusahaan tidak memiliki bagian khusus yang menangani sumbangan, maka petugas pelayanan dapat memintanya meninggalkan surat permintaan sumbangan tadi agar dapat diproses oleh perusahaan. Mintalah dia untuk datang lagi beberapa hari kemudian. Namun, jika tamu ini tidak bersikap kooperatif, petugas pelayanan harus menghadapinya dengan tegas dan sopan.

Melayani Tamu yang Datang untuk Menawarkan Barang atau Jasa

Pada umumnya tamu yang datang untuk menawarkan produk bersikap sopan dan menyenangkan. Tidak jarang mereka ingin berbicara langsung dengan pimpinan berkaitan dengan 'komisi khusus' yang hanya pantas dibicarakan empat mata. Petugas pelayanan hendaknya mempersilakan mereka untuk menemui bagian yang menangani masalah tersebut dengan ramah dan sopan.

Melayani Tamu yang Ingin Membeli Produk (Pelanggan)

Tamu yang ingin membeli produk biasanya banyak tingkah. Mereka minta diperhatikan dan ingin dipertemukan dengan pimpinan. Padahal urusan pembelian barang sebenarnya ditangani oleh bagian penjualan atau pemasaran. Oleh karena itu, bawalah tamu ke bagian itu. Selanjutnya, petugas pelayanan perlu menawarkan minuman kepada tamu. Ini untuk menunjukkan bahwa perusahaan benar-benar memerhatikan dirinya. Jika berhasil melayani tamu semacam ini, kemungkinan besar dia akan menjadi pelanggan yang loyal.

Secara umum terdapat beberapa cara guna menunjukkan penghormatan kepada mereka. Berikut ini hal-hal yang dapat dilakukan oleh petugas pelayanan.

- Menyadari bahwa setiap orang memiliki nilai-nilai hidup dan norma yang dipelajarinya dari lingkungan asalnya.
- Menyapa ramah atau menganggukkan kepala dengan tersenyum.
- Memperkenalkan diri dan mencoba mengenal latar belakang mereka.
- Tidak menilai kepribadian mereka berdasarkan pengamatan sekilas.
- Mencoba untuk memahami kebutuhan dan keinginan mereka. Bersikap peka terhadap pertanyaan, masalah, dan kebutuhan mereka.
- Berikan perhatian penuh kepada mereka. Ketika menyimak masukan dan perkataan pelanggan, Anda jangan mengalihkan perhatian kepada hal-hal lain.
- Lebih baik menawarkan saran daripada memberikan perintah. Jangan menghakimi mereka hanya karena penampilan atau tata cara mereka yang berbeda.
- Mampu menempatkan diri sesuai dengan situasi dan posisi mereka. Tunjukkan sikap empati terhadap kondisi mereka.
- Menghormati keputusan yang mereka ambil meskipun berbeda dengan pemikiran Anda.

Sumber: www.tokopedia.com
Petugas restoran/pramusaji melayani tamu asing dengan ramah



Bahasa Tubuh dan Kebiasaan Tamu Mancanegara

Sebagai petugas pelayanan, Anda sangat mungkin berinteraksi dengan tamu dari mancanegara. Mereka mungkin datang di tempat usaha Anda untuk menikmati barang dan jasa yang Anda tawarkan. Bisa jadi mereka datang untuk menjalin kerja sama bisnis dengan perusahaan. Karena tamu dari mancanegara itu memiliki kebudayaan yang berbeda dengan kebudayaan Indonesia, Anda perlu menyesuaikan diri dengan mereka. Untuk itu, Anda perlu memahami beberapa bahasa tubuh dan kebiasaan yang mereka lakukan di negara asalnya.

Apabila bertemu tamu yang berasal dari Perancis, mungkin dia akan menempelkan pipi dan mencium udara. Begitulah cara mereka mengucapkan salam. Sementara tamu dari Jepang lebih menyukai gerakan menganggukkan kepala yang disertai berjabat tangan. Itulah tindakan yang mereka anggap sopan.

Senyuman memiliki sejumlah makna yang berbeda. Biasanya senyuman mengekspresikan keramahan. Jika seseorang marah, senyuman tidak akan menghiasi wajahnya. Akan tetapi, orang Yunani sering kali terlihat tersenyum ketika marah. Sementara orang Rusia dikenal susah memberikan senyuman kepada orang lain, apalagi kepada orang yang belum dikenalnya.

Tamu mancanegara memiliki kebiasaan yang berbeda saat berdialog dengan orang lain. Sebagian besar orang Finlandia menilai tindakan menyilangkan tangan di dada sebagai ungkapan kesombongan. Namun bagi orang Swiss, tindakan menyilangkan tangan di dada saat berdialog menunjukkan dia sedang menyimak sesuatu. Akan tetapi, janganlah Anda berbicara dengan orang Swedia dengan tubuh tidak menghadap langsung kepadanya. Sedikit saja Anda memiringkan

tubuh, bisa-bisa Anda dianggap tidak mempedulikannya. Anda perlu bertindak hati-hati saat melayani tamu dari Turki. Mereka tidak suka jika Anda berbicara sambil memasukkan tangan ke dalam saku.

Ketika memberikan pelayanan prima, Anda perlu menjaga tingkah laku di depan tamu. Terdapat sejumlah tindakan yang tidak disukai tamu karena dia menganggap tindakan itu tidak etis. Usahakan untuk tidak melakukan tindakan tersebut. Berikut ini contoh tindakan yang dimaksudkan. Jika Anda melayani tamu dari Spanyol, janganlah Anda menggeliat dan menguap di depan umum. Mereka tidak suka melihat orang bertingkah laku seperti itu. Orang Finlandia menilai seseorang yang makan sambil berjalan itu tidak sopan. Begitu pula jika Anda ingin merokok. Merokok sembarangan di depan umum dianggap tindakan yang tidak pantas oleh orang Arab Saudi dan Turki. Tindakan membuang sampah di jalanan sangat tidak disukai. Bahkan di negara Swiss, pelaku akan dikenai denda yang tidak sedikit.

Orang Cina tidak terbiasa berkata 'tidak' jika kurang menyukai sesuatu. Biasanya mereka akan menggeleng-gelengkan kepalanya. Selain itu, mereka menganggap makanan itu sangat penting. Oleh karena itu, jangan sekali-kali menolak tawaran makanan dari orang Cina.

Bagi orang Korea, berjalan di belakang orang lain dianggap tidak sopan. Jika Anda berusia lebih muda, usahakan untuk menghindari kontak mata dengan tamu Korea yang lebih tua. Hal ini dianggap sebagai tindakan menantang.

Budaya Timur Tengah tidak dapat menerima seseorang menunjuk sesuatu dengan jari tangannya. Ini dianggap tindakan yang tidak sopan. Demikian halnya dengan orang Filipina. Mereka tidak akan menunjuk sesuatu dengan jarinya karena dianggap tindakan yang kasar. Ketika Anda melayani tamu dari Filipina, tunjuklah sesuatu dengan mata atau sesekali dengan bibir yang diarahkan ke benda yang ditunjuk.

Inilah sebagian bahasa tubuh dan kebiasaan yang lazim dilakukan oleh tamu dari mancanegara. Dengan memahami adat-istiadat bangsa lain, Anda akan dapat membawa diri ketika memberikan pelayanan bagi mereka.

Menangani Kesalahpahaman Akibat Perbedaan Budaya

Perbedaan kebudayaan antara petugas pelayanan dengan pelanggan memang tidak mungkin dihindari. Namun semestinya masing-masing pihak menyadari bahwa perbedaan itu harus dihargai. Untuk itu setiap orang perlu saling mengenal nilai-nilai yang diyakini orang lain dan penerapan nilai-nilai tersebut dalam berbagai situasi.

Sebagai contoh, pada sebuah perjalanan wisata, seorang wisatawan wanita yang berasal dari Eropa akrab bercakap-cakap dengan pemandu wisata dari Indonesia. Suatu ketika, pemandu wisata itu bertanya dengan gaya bersahabat, "Berapa putera ibu?" Mendapat pertanyaan seperti itu, mendadak wanita tersebut menunjukkan ketidaksenangan dan menjawab, "*It's too personal.*" Dia langsung meninggalkan si penanya. Petugas tadi bingung karena tidak mengerti alasan wanita itu marah. Rupanya dia tidak paham bahwa hal-hal yang sangat *personal* tidak boleh ditanyakan kepada tamu yang baru dikenal.

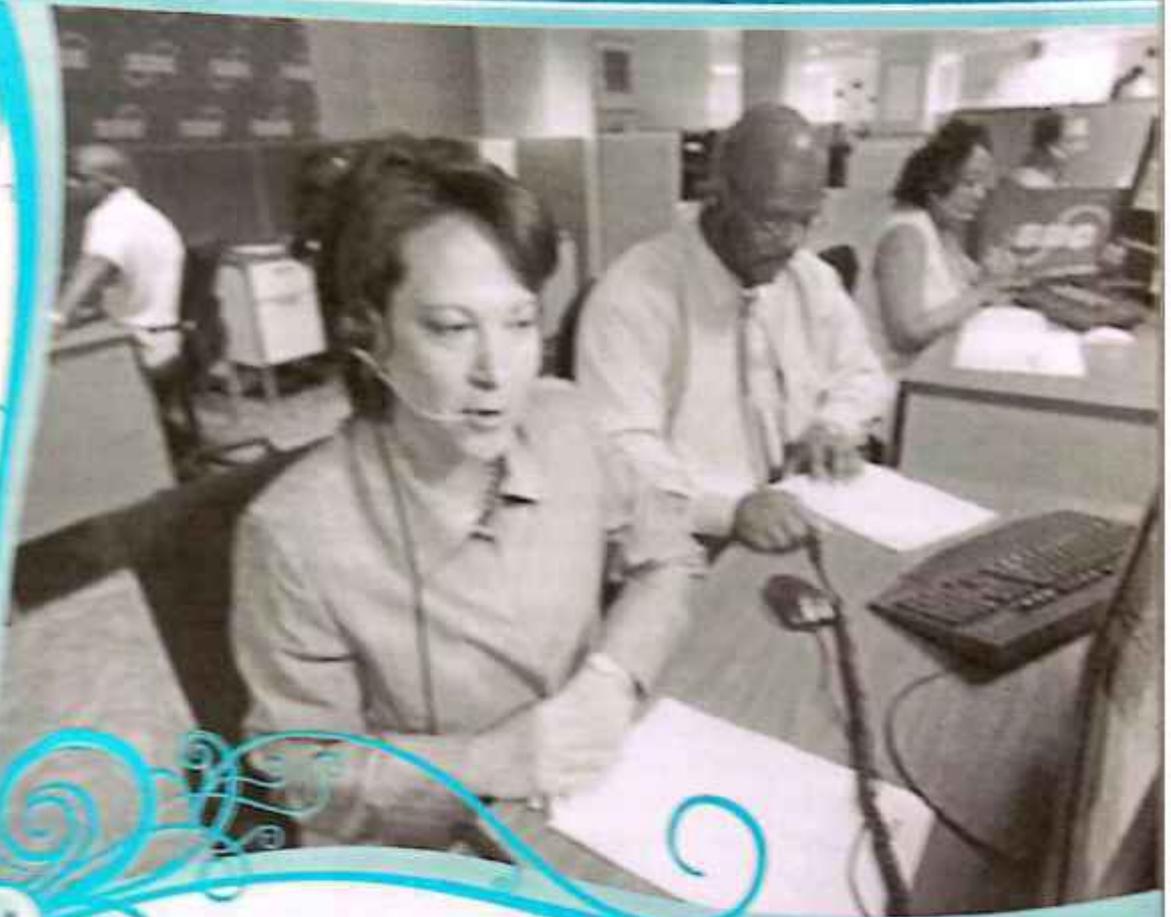
Ada lagi contoh yang lain. Seorang tamu dari suku tertentu mengambil nasi dan lauk pauk sepiring penuh. Petugas pengatur konsumsi memandangnya dengan aneh. Mendapat perlakuan seperti itu membuat tamu tersebut bingung. Ternyata hal ini disebabkan oleh perbedaan etiket di antara kedua orang tadi. Sang tamu menganggap dia perlu mengambil banyak nasi dan lauk pauk karena ingin menghormati orang yang menyediakan makanan. Di sisi lain, petugas konsumsi berpikir bahwa tamu ini rakus sekali. Kesalahpahaman seperti ini membuat suasana menjadi tidak nyaman.

Agar kesalahpahaman tidak berlarut-larut, petugas pelayanan memerlukan strategi untuk mengatasinya. Sejumlah inisiatif perlu Anda lakukan sebagai petugas. Tujuannya agar konsumen mendapatkan kepuasan karena merasa dilayani dengan baik. Upaya mengatasi kesalahpahaman tersebut antara lain sebagai berikut.

- Mencoba memahami perbedaan sosial budaya, dan mengenali kepribadian konsumen tersebut.
- Mengenali dan menganalisis permasalahan yang terjadi.
- Mengulang inti pembicaraan yang sama dengan kalimat dan intonasi yang berbeda agar lebih mudah dipahami.
- Mengatakan "tidak" bila memang perlu mengatakannya. Tentu saja Anda harus mengupayakan agar tindakan itu tidak menyakiti hati orang lain.
- Memperlambat pembicaraan dengan memerinci permasalahan, menyetujui beberapa hal yang Anda anggap tidak prinsip, namun tetap mempertahankan prinsip-prinsip utama. Hal ini akan memperlunak sikap lawan bicara. Selain itu, Anda juga memiliki peluang untuk bersikap tidak emosional, agresif, ataupun pasif.
- Bila perlu tunjukkan perasaan Anda yang sebenarnya, sehingga lawan bicara Anda dapat memberi umpan balik yang tepat.
- Upayakan agar permasalahan yang timbul dapat diselesaikan dengan tidak merugikan kedua belah pihak.
- Bila masalah belum ditemukan solusinya, buat kesepakatan untuk menunda pembicaraan hingga waktu tertentu.



Memberi Bantuan kepada Pelanggan



© Sumber: sinarikat.com

Apakah yang perlu dilakukan jika menemui pelanggan yang merasa kecewa dengan produk yang Anda jual? Mengapa mereka mengajukan keluhan kepada perusahaan? Apakah yang perlu dilakukan untuk menerangkan pelanggan yang menyampaikan keluhan? Bagaimana mengubah keluhan menjadi kepuasan bagi pelanggan?

Semua pertanyaan tersebut hanyalah sebagian masalah yang sering dihadapi petugas pelayanan. Kesiapan Anda memberikan bantuan kepada kolega dan pelanggan akan mendukung upaya Anda memberikan pelayanan prima bagi pelanggan dan kolega.



Keinginan Pelanggan

Kedatangan pelanggan dan kolega ke perusahaan didorong oleh suatu tujuan. Selain untuk keperluan membeli produk, seringkali pelanggan menghubungi perusahaan karena ingin menyampaikan permintaan dan keluhan. Kedua masukan ini berkaitan dengan barang dan jasa yang dikonsumsi. Guna memenuhi harapan pelanggan, petugas pelayanan harus memahami keinginan pelanggan.

Setiap tamu yang hadir berharap dirinya mendapatkan pelayanan yang memuaskan dari perusahaan. Apalagi tamu yang datang untuk keperluan membeli produk. Mereka ingin diberi perhatian besar oleh petugas pelayanan. Keinginan ini muncul sebagai ganti atas harga yang sudah dibayarkannya kepada perusahaan. Tidak mengherankan jika muncul sejumlah keinginan yang ditujukan kepada perusahaan.

Keinginan pelanggan tersebut antara lain sebagai berikut.

- Pelanggan ingin dilayani dengan ramah dan sopan.
- Pelanggan ingin diberi bantuan oleh petugas pada saat memerlukan.
- Pelanggan ingin mendapat informasi yang jelas, serta merasa nyaman dan aman.
- Pelanggan ingin dikenal dan diingat oleh petugas pelayanan.
- Pelanggan ingin didengar dan dimengerti.
- Pelanggan ingin dilayani dengan cepat dan penuh perhatian.

Menyadari banyaknya keinginan pelanggan tersebut, perusahaan berusaha meningkatkan kemampuannya dalam memberikan pelayanan. Tanpa melakukan peningkatan tersebut, akan timbul ketidakpuasan pelanggan dan kolega. Mereka tidak akan kembali untuk mendapatkan layanan lagi. Bahkan mereka akan menceritakan pengalaman pahitnya pada setiap orang.

Sejumlah alasan dapat mengakibatkan ketidakpuasan pelanggan/tamu. Apabila pelanggan merasa diabaikan atau mendapatkan pelayanan yang lamban, mereka akan merasa tidak puas pada perusahaan. Kurangnya pengetahuan petugas pelayanan mengenai produk yang ditawarkan juga dapat menimbulkan ketidakpuasan. Suasana tempat berlangsungnya pertemuan dengan kolega dan pelanggan juga dapat menimbulkan ketidakpuasan. Suasana bisung dan kesimpangsiuran ini memicu ketidakpuasan pelanggan. Semua hal tersebut terjadi jika perusahaan gagal merasakan harapan dan kebutuhan pelanggan.

Lantas, bagaimana cara mengatasi ketidakpuasan pelanggan tadi? Untuk mengatasi ketidakpuasan pelanggan, petugas pelayanan dapat melakukan sejumlah tindakan berikut.

- Dengarkan dan pahami permintaan pelanggan.
- Yakinkan permintaan dan kebutuhan pelanggan telah dipenuhi. Mereka harus diyakinkan bahwa masalahnya akan diselesaikan dengan cepat.
- Berikan bantuan secara ramah dan bersahabat. Misalnya, sebuah biro perjalanan wisata memberi kemudahan pada wisatawan dalam menghubungi petugas guna menyelesaikan masalah dengan cepat.
- Tingkatkan kualitas produk dan pelayanan perusahaan sehingga pelanggan melakukan kunjungan ulang.
- Tunjukkan sikap yang profesional saat melayani pelanggan. Atasi masalah mereka dengan cepat dan jangan biarkan pelanggan menunggu.



Keluhan Pelanggan

Banyaknya tamu yang berkunjung ke perusahaan akan membawa pengaruh positif terhadap perkembangan perusahaan. Nama perusahaan menjadi terkenal dan diketahui masyarakat sehingga perusahaan lebih mudah menyampaikan pesan maupun memasarkan produknya. Kondisi ini akan terwujud apabila para tamu mendapatkan sambutan dan pelayanan yang baik dan memuaskan dari perusahaan. Akan tetapi, jika para tamu yang berkunjung ke perusahaan tidak mendapatkan perhatian dan keperluannya tidak terpenuhi, dia akan memberikan informasi yang negatif tentang perusahaan kepada orang lain. Akibatnya, nama baik perusahaan dapat jatuh. Kalau nama baik perusahaan terlanjur jelek, maka sangat sulit bagi perusahaan untuk memperbaikinya.

Tamu kolega dan pelanggan akan mengungkapkan keluhannya jika harapannya tidak seimbang dengan kenyataan. Setiap petugas pelayanan perlu mengingat hal ini. Tamu berkunjung ke kantor membawa suatu harapan untuk mendapatkan pelayanan yang baik dari petugas. Apabila kunjungan itu ternyata tidak memberikan sesuatu sesuai dengan harapan tadi, tamu akan merasa kecewa. Perasaan kecewa itu diungkapkan melalui keluhan-keluhan. Menghadapi keluhan-keluhan yang disampaikan, perusahaan perlu memerhatikannya dengan baik. Upaya ini dilakukan agar tidak timbul dampak yang dapat membahayakan kelangsungan hidup perusahaan.

Untuk dapat bertindak secara tepat, petugas pelayanan perlu memahami tujuan seseorang menyampaikan keluhan. Ternyata ada sejumlah niat orang menyampaikan keluhan. Ada pelanggan atau kolega yang menyampaikan keluhan kepada perusahaan dengan harapan perusahaan melakukan perbaikan mutu pelayanan.

Keluhan tersebut bernilai positif sehingga perlu ditanggapi dengan baik oleh perusahaan. Namun ada pula

pelanggan yang menyampaikan keluhan karena dia ingin menunjukkan statusnya kepada petugas pelayanan. Keluhan seperti ini sering

diungkapkan oleh orang-orang yang merasa dirinya layak diberi penghormatan yang besar oleh perusahaan. Dengan cara

tersebut, pelanggan memberi tahu petugas pelayanan bahwa dirinya mengetahui hak-haknya sebagai

pelanggan. Oleh karena itu, petugas pelayanan perlu memberikan segala

yang dianggap menjadi haknya. Jenis keluhan yang lain diungkapkan

pelanggan untuk mendapatkan ganti rugi atau kompensasi dari perusahaan. Inilah yang sering muncul melalui surat

pembaca di media massa. Pelanggan merasa perlu mengungkapkan keluhannya melalui media massa karena media massa

memiliki kekuatan besar untuk memengaruhi opini publik. Dengan demikian, keluhannya akan mendapat perhatian lebih dari perusahaan.



9) Sumber: www.orisworld.co.id
Petugas pelayanan perlu menanggapi keluhan pelanggan dengan baik.

Apakah wujud berbagai keluhan tamu yang sering disampaikan ke perusahaan? Terdapat banyak kasus yang menjadi wujud ketidakpuasan pelanggan terhadap pelayanan yang diberikan. Berikut ini sebagian kasus yang dimaksudkan.

- ◊ Tamu merasa diabaikan oleh petugas pelayanan. Setiap tamu yang datang berharap mendapatkan pelayanan yang memuaskan dari petugas. Akan tetapi, tamu sering menilai petugas tidak bersungguh-sungguh memenuhi harapannya. Kekecewaannya diungkapkan melalui keluhan.
- ◊ Pelayanan yang diberikan dinilai lamban oleh tamu. Petugas pelayanan yang ingin ditemui pelanggan ialah petugas yang cepat tanggap, cekatan, dan mau melayani urusannya dengan segera. Tentu saja tamu akan merasa kecewa jika mendapat perlakuan yang tidak sesuai harapannya.
- ◊ Sikap petugas pelayanan yang tidak memerhatikan kepentingan tamu. Banyak urusan yang ingin diselesaikan tamu dalam satu hari. Betapa kecewanya tamu jika dia harus menghabiskan banyak waktu dan energi untuk mendapatkan pelayanan dari perusahaan.
- ◊ Kurangnya pengetahuan petugas pelayanan tentang produk. Tamu memiliki sejumlah pertanyaan tentang produk yang ditawarkan. Pertanyaan tersebut biasanya dikemukakan kepada petugas yang melayaninya. Jika pertanyaan yang dikemukakan tidak bisa dijawab dengan baik oleh petugas, tamu merasa tidak puas.
- ◊ Petugas pelayanan kurang menghargai tamu yang datang. Sikap meremehkan tamu harus dihindari oleh petugas pelayanan. Mereka perlu disambut kehadirannya dengan hormat, lalu dilayani sesuai keperluannya. Inilah kunci untuk meredakan keluhan pelanggan.
- ◊ Perusahaan tidak memenuhi kebutuhan dan harapan pelanggan. Promosi yang gencar tidak akan membangun citra positif perusahaan jika realisasinya tidak sesuai harapan pelanggan.
- ◊ Suasana yang tidak nyaman, misalnya gaduh atau sesak. Bagaimana perasaan pelanggan jika dia mendapat pelayanan dalam suasana yang tidak nyaman? Misalnya, tamu hotel yang ingin beristirahat setelah lelah mengadakan pertemuan bisnis. Tentu saja dia ingin tempat yang nyaman dan tidak gaduh agar dapat beristirahat dengan tenang. Akan tetapi, jika kondisi yang diterimanya tidak demikian, wajar jika tamu tersebut merasa kecewa dan mengungkapkannya kepada petugas pelayanan.

Namun demikian, tidak semua tamu bersedia mengungkapkan keluhannya. Mereka merasa enggan untuk mengajukan keluhan disebabkan oleh sejumlah hal berikut.

- ◊ Tamu beranggapan bahwa kekurangan pelayanan masih dapat ditenggang. Pelayanan yang kurang baik dari perusahaan tidak dipersoalkan tamu karena mereka dapat memaklumi. Sikap maklum tamu biasanya disebabkan oleh adanya faktor di luar kendali penyedia produk. Misalnya, sebuah *dealer* sepeda motor kebanjiran pesanan. Stok produk yang dimiliki telah habis. Akibatnya, pembeli harus menunggu beberapa hari sebelum mendapatkan sepeda motor yang diinginkannya. Sebenarnya *dealer* memiliki prinsip untuk memberi pelayanan yang terbaik. Selama ini setiap pembeli langsung mendapatkan sepeda motor pilihannya. Namun, karena besarnya minat pembeli pada sepeda motor merek X, sementara stok sudah habis, terpaksa *dealer* tidak bisa memenuhi prinsip tadi.
- ◊ Pelanggan tidak peduli dengan kekurangan pelayanan. Coba perhatikan antrian yang terjadi saat sebuah toko menggelar diskon besar-besaran. Pengelola toko menggunakan sistem buka-tutup untuk mengantisipasi membludaknya pembeli. Pengelola toko menutup semua pintu toko agar sepuluh orang dari barisan terdepan antrian dapat memilih dan membeli barang yang diperlukan. Setelah 10 menit, pembeli yang ada di dalam dipersilakan keluar. Selanjutnya masuk sepuluh orang pengantri berikutnya. Selama menunggu giliran, calon pembeli yang lain rela berpanas-panasan. Mereka tidak peduli dengan kurangnya fasilitas yang disediakan pihak penjual. Pusat perhatian mereka lebih tertuju pada barang yang ingin dibeli.

- Pelanggan tidak mengetahui dengan jelas hak-haknya. Sebenarnya pelanggan merasa tidak nyaman dengan pelayanan yang diberikan. Mungkin saja mereka merasa kecewa dengan kualitas produk yang dibeli. Sayangnya, mereka tidak mengetahui dengan jelas hak-haknya sebagai pelanggan. Akhirnya, mereka tidak jadi menyampaikan keluhan kepada penyedia produk.
- Pelanggan merasa jera. Ini terjadi pada pelanggan yang pernah menyampaikan keluhan kepada perusahaan, namun tidak ditanggapi dengan baik oleh perusahaan. Akibatnya mereka jera. Ketika memiliki keluhan tentang produk yang dikonsumsi, mereka enggan menyampalkannya karena berpikir keluhan itu pasti tidak akan ditanggapi.
- Pelanggan merasa malu atau takut jika keluhannya menjadi masalah yang berkepanjangan. Untuk mengungkapkan suatu keluhan, pelanggan perlu berpikir panjang. Dia mempertimbangkan risiko yang harus ditanggung dan pihak-pihak yang dapat terseret. Bisa jadi tindakan menyampaikan keluhan membuatnya menanggung risiko yang berat. Kemungkinan yang lain, tindakan tadi akan membuat masalah melebar ke mana-mana. Pemikiran semacam ini membuat pelanggan enggan mengungkapkan keluhan.

Keluhan yang disampaikan kolega dan pelanggan harus mendapat perhatian dari perusahaan. Petugas pelayanan perlu menangani keluhan tadi dengan baik. Upaya menanggapi keluhan tersebut didasarkan pada beberapa alasan. Pertama, berkaitan dengan posisi Anda sebagai petugas pelayanan. Menanggapi keluhan akan meningkatkan kepuasan kerja. Petugas pelayanan dinilai berhasil menjalankan tugasnya jika dapat memberikan tanggapan yang tepat atas keluhan yang muncul. Bekerja tuntas seperti itu juga memberikan rasa nyaman bagi Anda. Dengan demikian, Anda sudah mengukir prestasi kerja yang akan dicatat oleh rekan kerja dan pimpinan. Kedua, dilihat dari kepentingan perusahaan. Tindakan yang tepat dalam menyelesaikan masalah akan membuat pelanggan datang kembali. Mereka juga akan menceritakan pengalaman menyenangkan itu kepada orang lain. Ini merupakan promosi gratis yang menguntungkan perusahaan. Akan tetapi, apabila tamu kecewa dengan pelayanan perusahaan, dia akan bercerita kepada lebih banyak orang tentang pengalaman buruknya. Akibatnya, nama baik perusahaan dapat jatuh.

Info

Suatu penelitian menghasilkan data sebagai berikut.

No.	Keluhan Pelanggan	Prosentase
1.	Pelanggan tak kembali karena meninggal dunia.	1%
2.	Pelanggan tak kembali karena pindah alamat.	3%
3.	Pelanggan berpindah dari satu perusahaan ke perusahaan lain.	4%
4.	Pelanggan berpindah perusahaan karena orang yang memberikan pelayanan kurang memerhatikan tamu dan kebutuhannya.	68%
5.	Pelanggan pindah ke perusahaan lain karena mendapat masukan dari teman.	7%
6.	Pelanggan yakin mereka bisa membeli lebih murah di tempat lain.	9%
7.	Pelanggan membeli sesuai perubahan suasana hatinya.	8%

Terlihat jelas bahwa ketidakpedulian perusahaan pada mutu pelayanan dapat merugikan perusahaan sendiri.

Dalam organisasi kerja, sikap yang ditunjukkan petugas pelayanan menjadi salah satu faktor keberhasilan organisasi kerja. Sikap petugas pelayanan terhadap pelanggan akan menentukan hasil kerja yang diperoleh.

Pada dasarnya sikap petugas pelayanan terhadap pelanggan sebagai berikut.

○ **Sikap Menerima atau Sikap Positif**

Dengan sikap menerima, petugas pelayanan akan memberikan pelayanan kepada pelanggan secara ikhlas dan sesuai dengan ketentuan. Hasil pekerjaannya akan dapat memenuhi standar. Sikap penerimaan tersebut akan mendorong petugas pelayanan untuk:

- > menyenangkan pekerjaannya;
- > bersemangat dalam melaksanakan tugas;
- > berpikir kreatif dan inovatif; dan
- > memiliki rasa tanggung jawab.

○ **Sikap Curiga**

Sikap curiga menunjukkan bahwa petugas pelayanan belum sepenuhnya menerima pelanggan yang sedang dilayani. Sikap curiga mendorongnya peka terhadap segala sesuatu yang berhubungan dengan pelanggan tersebut.

○ **Sikap Ragu-Ragu**

Ketika petugas pelayanan menghadapi ketidakpastian, dia memerlukan waktu untuk mempertimbangkan pilihan sikapnya. Petugas pelayanan dihadapkan pada pilihan untuk menerima atau menolak pelanggan. Perubahan sikap ragu-ragu ke arah menerima maupun menolak tergantung pada beberapa faktor, antara lain sikap pelanggan, lingkungan kerja, dan waktu.

○ **Sikap Pura-Pura**

Sikap pura-pura bukanlah sikap yang sebenarnya. Ini sikap yang dibuat-buat oleh petugas pelayanan untuk mencapai tujuan tertentu yang disembunyikannya.

○ **Sikap Menolak**

Sikap menolak melayani pelanggan akan menimbulkan persoalan besar bagi perusahaan dan bagi petugas pelayanan yang bersangkutan. Sikap menolak akan memunculkan pertentangan-pertentangan yang akan merugikan perusahaan secara keseluruhan.

○ **Sikap Ketergantungan**

Ketergantungan yang dimaksudkan adalah ketergantungan kepada orang lain. Orang yang tergantung itu tidak mandiri dalam beberapa hal. Petugas pelayanan yang bergantung kepada orang lain akan sulit memberikan pelayanan prima bagi tamu. Mereka selama ini hanya melaksanakan keputusan orang lain. Akibatnya, banyak kecanggungan akan ditemui pada saat ia menghadapi keadaan yang berbeda dengan yang biasa ditemui.

○ **Sikap Tidak Peduli (Apatis)**

Sikap ini paling sulit diubah dan dianggap sebagai penyakit mental yang sulit disembuhkan. Petugas pelayanan yang bersikap apatis akan mengganggu mekanisme kerja. Efek buruk yang timbul ialah kesan negatif terhadap perusahaan yang bersangkutan.

Berbagai sikap tersebut sering ditemui di tempat kerja. Dari tujuh sikap tersebut hanya ada satu sikap yang diharapkan perusahaan yaitu sikap menerima atau sikap positif. Sikap-sikap yang lain sesungguhnya tidak dikehendaki. Namun sikap-sikap ini akan dapat ditemui dalam perusahaan meskipun dengan intensitas yang berbeda. Dalam kegiatan pelayanan, enam sikap yang tidak dikehendaki tersebut dapat membawa akibat yang cukup buruk. Pelayanan tidak berjalan sebagaimana mestinya, ketidakpuasan pelanggan meningkat, dan akhirnya timbul keresahan umum. Apabila tidak segera ditansi, keresahan umum akan berkembang menjadi konflik yang membahayakan kelangsungan usaha.

Gaya Bicara

Dalam interaksi dengan kolega dan pelanggan, petugas pelayanan harus memerhatikan hal-hal sebagai berikut.

- ☑ Menjaga penampilan yang tepat.
- ☑ Menghadap kepada tamu ketika berbicara.
- ☑ Memelihara tatapan mata untuk menunjukkan perhatian kepada tamu.
- ☑ Memberikan senyuman yang tulus selama berinteraksi.
- ☑ Menyebutkan nama tamu jika sudah dikenal.
- ☑ Mendengarkan dengan penuh perhatian.
- ☑ Mengajukan pertanyaan sesuai dengan topik pembicaraan.
- ☑ Memelihara sikap yang baik.
- ☑ Menjaga jarak pertemuan sekitar 1 meter dengan tamu.
- ☑ Memberikan reaksi dengan tepat sesuai permintaan dan keluhan.

Petugas pelayanan juga perlu memerhatikan penggunaan bahasa selama berdialog dengan tamu. Percakapan yang tepat perlu memerhatikan sejumlah hal berikut.

- ☑ Tujuan dari pesan yang disampaikan.
- ☑ Kemampuan penerima pesan (komunikatif) dalam memahami pesan.
- ☑ Menghilangkan kata-kata yang tidak perlu dan dapat mengaburkan inti pesan.
- ☑ Ejaan yang tepat, nada bicara, kecepatan, dan volume suara. Petugas pelayanan perlu memberikan tekanan pada sesuatu yang dianggap penting. Volume suara sering mencerminkan perasaan seseorang. Sebagai contoh, orang yang berkata dengan suara lirih seringkali diartikan bahwa orang itu sedang bersedih.



D. Sumber: <http://www.gppri.com>

Ketika melayani tamu seperti wisatawan, penerima wisata perlu menggunakan gaya bicara yang menarik.

Pada sejumlah kesempatan, petugas pelayanan perlu memberikan penjelasan tertulis kepada tamu. Anda harus menggunakan bahasa tulisan yang tepat. Tujuannya agar pesan yang ingin disampaikan dapat diterima dengan benar oleh tamu. Untuk itu, petugas pelayanan perlu memerhatikan beberapa hal berikut.

- Jika menggunakan tulisan tangan, tulisan harus rapi agar mudah dibaca tamu.
- Susunlah kalimat secara sederhana.
- Gunakan kata-kata yang mudah dipahami.
- Jika tamu menghendaki keterangan tentang sesuatu, uraikan hal tadi secara jelas dan runtut.
- Pertimbangkan juga pemahaman penerima pesan terhadap masalah yang dibahas.
- Gunakan struktur kalimat yang benar.
- Gunakan ejaan dan tanda-tanda bacaan secara benar untuk memudahkan pembaca memahami uraian.

Etiket

Setiap profesi memiliki kode etik yang harus dipatuhi oleh pelaku. Sebagai petugas pelayanan, Anda juga harus mematuhi kode etik yang sudah ditetapkan. Kode etik ini merupakan sejumlah aturan tentang tindakan yang harus dilakukan dan yang dilarang sesuai pekerjaan yang digeluti. Patokan dalam merumuskan kode etik adalah etiket, yaitu pedoman untuk menentukan hal yang dianggap benar atau salah serta untuk menentukan hal yang dianggap baik atau buruk. Lantas, apakah kode etik yang harus diperhatikan oleh petugas pelayanan?

Secara umum petugas pelayanan harus bersikap sabar, jujur, sopan, penuh inisiatif, ramah, dan tulus. Mereka juga harus mematuhi hukum dan norma yang berlaku di masyarakat. Menghormati pendapat orang lain, memiliki pendirian yang kuat, serta berpikir objektif dan rasional merupakan tuntutan lain yang harus mereka penuhi. Sebaliknya, petugas pelayanan dilarang melakukan tindakan yang tidak etis, misalnya memuji diri sendiri dan mengabaikan keperluan tamu.

Apakah rahasia untuk dapat memegang teguh etiket pelayanan sebagai petugas pelayanan? Inilah pertanyaan mendasar yang harus diketahui jawabannya oleh petugas pelayanan. Untuk dapat memberikan pelayanan yang sesuai dengan etiket, petugas pelayanan perlu memahami hakikat kebutuhan manusia. Pada dasarnya, setiap orang ingin diakui keberadaannya. Pengakuan tersebut mendorong lahirnya penghormatan yang layak bagi tamu. Wujud penghormatan tadi antara lain menyambut kedatangannya dengan ramah, memberikan pelayanan yang prima, dan memenuhi harapannya dengan segera. Penghormatan itu semestinya tidak dilakukan dengan pilih kasih. Siapa pun tamu yang datang dan bagaimana pun kondisi mereka, tidak boleh membuat petugas pelayanan bersikap diskriminatif.

Dalam bidang pelayanan, sejumlah tindakan tersebut distandarisasi menjadi kode etik petugas pelayanan. Kesiediaan mematuhi kode etik tersebut membuat penampilan petugas pelayanan semakin utuh. Selain tampilan fisik yang tercermin dari tata busana dan aksesorinya, petugas pelayanan juga tampil menarik karena selalu menghormati tamu secara tulus.

Tata Busana

Penampilan dianggap penting karena penampilan dapat memengaruhi kesan pertama tamu. Tidak aneh jika petugas pelayanan harus memerhatikan busana yang dikenakannya. Anda perlu ingat bahwa busana yang Anda kenakan dapat berpengaruh kepada pelanggan dan kolega. Misalnya, Anda mengenakan pakaian santai saat bekerja di kantor. Tamu yang menemui Anda akan merasakan kejanggalan. Hal itu lalu tercermin pada sikap mereka. Mungkin saja mereka menunjukkan sikap mencemooh atau tidak sopan selama berkunjung ke perusahaan. Tentu saja sikap yang berbeda akan Anda jumpai jika Anda berbusana formal saat menemui tamu.

Perhatikan Sikap Tubuh

Sekilas tidak ada hubungan antara rasa percaya diri dengan sikap tubuh. Akan tetapi sebenarnya sikap duduk atau berdiri Anda mengirimkan pesan tertentu pada orang di sekeliling Anda. Jika pesan tersebut memancarkan rasa percaya diri, Anda akan mendapatkan tanggapan positif dari orang lain. Tentu saja hal ini akan memperbesar rasa percaya diri Anda. Demikian pula sebaliknya. Jadi perhatikanlah sikap duduk dan berdiri Anda untuk menunjukkan bahwa Anda memiliki rasa percaya diri.

Bergaullah dengan Orang-Orang yang Memiliki Rasa Percaya Diri dan Berpikiran Positif

Lingkungan membawa pengaruh besar pada seseorang. Jika Anda terus-menerus berbaur dengan orang yang memiliki rasa percaya diri rendah, pengeluh, dan pesimis, seberapa pun besarnya percaya diri yang Anda miliki, perlahan tapi pasti akan pudar. Anda akan terseret mengikuti kondisi lingkungan tadi. Sebaliknya, jika Anda dikelilingi orang-orang yang penuh kebahagiaan dan percaya diri, maka akan tercipta pula atmosfer positif yang membawa keuntungan bagi diri Anda.

Ingat Kembali Saat Anda Merasa Percaya Diri

Percaya diri adalah sebuah perasaan. Jika Anda pernah merasakannya sekali, tidak mustahil untuk merasakannya lagi. Mengingat kembali kondisi saat Anda merasa percaya diri akan membuat Anda mengalami lagi perasaan itu. Selanjutnya akan membantu Anda meletakkan kerangka rasa percaya diri itu dalam pikiran.

Kenali Diri Sendiri

Pikirkan segala hal tentang yang Anda sukai dan segala yang Anda tahu dapat Anda lakukan dengan baik. Jika Anda kesulitan melakukan ini, ingatlah pujian yang Anda peroleh dari orang-orang. Mungkin mereka berkata, "Anda telah melakukan hal ini dengan baik." Cobalah untuk menuliskan semua ini, sehingga Anda bisa mengenangnya lagi untuk memunculkan rasa percaya diri.

Jangan Terlalu Keras pada Diri Sendiri

Jangan terlalu mengkritik diri sendiri. Jadilah sahabat terbaik bagi diri Anda. Saat seorang teman sedang melalui masa sulit, Anda tak akan mau terlibat dalam masalahnya hingga mengurus emosi Anda sendiri, bukan? Tentu saja Anda tak mau. Pembicaraan yang positif dapat berubah jadi senjata terbaik untuk menaikkan rasa percaya diri. Jadi pastikan Anda menanam kebiasaan ini. Jangan biarkan permasalahan orang lain membuat Anda jadi terpuruk.

Jangan Takut Mengambil Risiko

Jika Anda seorang pengambil risiko, Anda pasti setuju bahwa tindakan mengambil risiko mampu membuahakan rasa percaya diri. Tumbuhkan rasa percaya diri dengan keluar dari zona nyaman. Selain itu, tindakan ini juga berfungsi untuk mengurangi rasa takut Anda akan hal-hal yang tidak Anda ketahui. Selalu ingatlah bahwa Anda memiliki bakat dan kemampuan. Pastikan Anda selalu melakukan yang terbaik. Inilah batu loncatan terbaik untuk membangun rasa percaya diri yang tak tergoyahkan.



Bekerja dengan Aman

Petugas pelayanan perlu memerhatikan kesehatan dan keselamatan jiwanya saat bekerja. Apalagi jika Anda bekerja melayani pelanggan di luar ruang. Berbagai kemungkinan kecelakaan kerja dapat terjadi. Agar terhindar dari kecelakaan dan penyakit saat bekerja, petugas pelayanan perlu memahami prosedur kerja yang aman.

Untuk menjaga keselamatan diri, Anda harus menggunakan pakaian kerja yang sesuai dengan aktivitas Anda. Pemilihan pakaian kerja yang tepat akan mengurangi kemungkinan terjadinya kecelakaan kerja. Bagaimana kriteria pakaian kerja yang tepat untuk dipilih? Berikut ini beberapa tip memilih jenis pakaian kerja yang aman.

- ◊ Pilih bahan pakaian dengan teliti. Carilah bahan yang nyaman dipakai dan hindari bahan yang mudah terbakar atau panas saat dipakai.
- ◊ Pilih model pakaian sesuai dengan keadaan jasmani, warna kulit, keperluan, iklim, dan jenis pekerjaan. Selain itu, pakaian hendaknya serasi, bersih, serta pas di badan (tidak terlalu sempit dan tidak terlalu longgar) agar tidak mengganggu gerakan Anda selama bekerja.
- ◊ Hindari celana panjang yang terlalu panjang dan terlalu lebar di bagian bawah karena akan mengganggu Anda ketika berjalan. Bahkan jenis celana seperti itu membuat Anda mudah terkilir atau jatuh.
- ◊ Dasi dapat digunakan untuk pekerjaan yang dilakukan di kantor atau bagian pemasaran barang atau jasa. Jangan kenakan dasi di pabrik bagian produksi karena jutaan dasi dapat terjepit pada mesin yang berputar.
- ◊ Penggunaan model sepatu disesuaikan dengan jenis pekerjaan. Pilihlah sepatu yang nyaman dipakai. Gunakan sepatu untuk mengamankan kaki dari benda yang jatuh atau benda tajam kecil. Sepatu juga akan mencegah Anda tergelincir pada waktu bekerja.
- ◊ Perhiasan atau aksesoris seperti cincin, kalung, gelang, dan jam tangan, sebaiknya tidak dipakai pada waktu kerja di dalam bengkel atau ruang produksi. Alasannya karena benda tersebut mudah terkait pada peralatan yang bergerak atau pada alat elektrik. Aksesoris dapat membuat Anda tidak bebas bergerak serta mengakibatkan rasa sakit pada waktu tangan atau jari mengoperasikan suatu peralatan.
- ◊ Sarung tangan digunakan untuk melakukan pekerjaan yang berhubungan dengan benda panas, benda tajam, atau benda licin. Sarung tangan juga digunakan sebagai sarana isolator saat melakukan pekerjaan yang berkaitan dengan listrik.
- ◊ Kacamata digunakan untuk melindungi mata dari bahaya sinar yang tajam, serpihan benda kerja, dan debu. Gunakan kacamata sesuai dengan jenis pekerjaan.

Mengangkat dan memindahkan barang dengan cara dan posisi tubuh yang tidak benar dapat mengakibatkan terkilir. Jika Anda mengangkat barang yang cukup berat, usahakan posisi punggung lurus dan pergunakan otot paha sebagai tumpuan. Banyak kecelakaan kerja yang disebabkan oleh kesalahan pada waktu mengangkat barang.

Bagaimana cara mengangkat barang secara benar? Cara mengangkat barang yang benar agar terhindar dari kecelakaan sebagai berikut.

- ▷ Ketika mengangkat barang, usahakan posisi punggung rata dan tidak melengkung.
- ▷ Jika mengangkat barang, posisi punggung miring dan kepala tetap tegak.
- ▷ Saat mengangkat barang dari lantai, mulailah dari bawah dengan posisi jongkok.
- ▷ Selama mengangkat, benda berada di posisi yang dekat dengan badan.
- ▷ Berdirilah dalam posisi yang kokoh dan aman.
- ▷ Peganglah barang dengan erat.
- ▷ Usahakan badan dalam keadaan bebas bergerak.

Dengan memerhatikan sejumlah kaidah tadi, niscaya Anda dapat bekerja dengan aman.



❏ Sumber: www.hotels.co.uk

Ketika bekerja, petugas harus memerhatikan keamanan dan keselamatan dirinya



Daftar Pustaka

- Effendy, Onong Uchjana. 1985. *Human Relation dan Public Relation dalam Management*. Bandung: Alumni.
- Mulyana, Deddy. 2005. *Ilmu Komunikasi Suatu Pengantar*. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Afiff, Faisal. 1993. *Teknik Penjualan*. Bandung: ANGM.
- Bratawidjaja, Thomas Wiyasa. 1994. *Sekretaris Profesional*. Jakarta: Gramedia.
- Effendi, Onong Uchjana. 1989. *Kamus Komunikasi*. Bandung: Mandar Maju.
- Kelly, P. Keith. 1999. *Team Decision-Making Techniques (Teknik Pembuatan Keputusan Dalam Tim)* Penj. Ramelan. Jakarta: 7.
- Kotler, Philip. 2000. *Marketing Management Analysis, Planning, Implementation and Control*. New Jersey: Prentice Hall International Engelwood Clifts.
- Nustanto. 1997. *Pengembangan Diri Sekretaris*. Jakarta: PPPG Kejuruan.
- Moenir, H.A.S. 1998. *Manajemen Pelayanan Umum Indonesia*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Peter, J. Paull dan Jerry Olson. 1999. *Consumer Behavior (Perilaku Konsumen dan Strategi Pemasaran)*. Edisi ke-4. Jakarta: Erlangga.
- Prastowo, Tammi. 2007. *Ilmu Pengetahuan Sosial XI*. Klaten: Saka Mitra Kompetensi.
- Purwanto, Djoko. 2006. *Komunikasi Bisnis Edisi Ketiga*. Jakarta: Erlangga.
- Rangkuty, Freddy. 2002. *Measuring Customer Satisfaction*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- Robbins, Stephen P. 1998. *Perilaku Organisasi*. Jakarta: Prenhallindo.
- Sadeli, Lili M. dan Maman Ukas. 2000. *Pengantar Bisnis Ilmu Menjual*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Situmorang, Chaidir. 2005. *Mengikuti Prosedur Menjaga Kesehatan dan Keselamatan Kerja*. Jakarta: Direktorat Pendidikan Menengah Kejuruan Direktorat Jenderal Pendidikan Dasar dan Menengah Departemen Pendidikan Nasional.
- Thoha, Miftah. 1985. *Perilaku Organisasi, Konsep Dasar dan Aplikasinya*. Jakarta: RajaGrafindo Persada.
- Tjiptono, Fandi dan Gregorius Chandra. 2005. *Service, Quality & Satisfaction*. Yogyakarta: Andi Offset.



Pelayanan prima bagi

Pelanggan & Kolega

"Mohon maaf, Bapak. Oleh karena adanya perubahan sistem administrasi internal kami, terpaksa transaksi pemindahbukuan ke rekening baru Anda belum selesai saat ini. Namun, proses terus berlangsung. Untuk itu, bolehkah kami meminta nomor telepon Bapak? Jika transaksi sudah berhasil, kami akan segera memberi tahu Bapak."

Begitulah pengalaman seorang nasabah saat mengurus transaksi pemindahbukuan tabungan di sebuah bank. Memang transaksi yang dilakukan tidak membuahkan hasil saat itu. Padahal prosesnya memakan waktu cukup lama. Namun, tidak ada kekecewaan di benak nasabah karena dia merasa diperlakukan dengan hormat. Atas kegagalan transaksi itu, pihak bank mengakui kekurangannya dan bersikap kooperatif. Ketika meninggalkan bank, nasabah dilepas dengan salam simpatik dari petugas yang membukakan pintu. Perlakuan tersebut juga telah diterimanya saat dia memasuki ruangan bank. Inilah salah satu wujud pelayanan prima, strategi perusahaan untuk memenuhi harapan pelanggan dan kolega.

Buku ini bermanfaat bagi Anda yang beraktivitas di bidang:

- Hubungan Masyarakat
- Akomodasi Perhotelan
- Penjualan
- Usaha Jasa Pariwisata
- Akuntansi

SARA MITRA KOMPETENSI

Jalan Hutan Kota, Jakarta Barat 12165, Telp. (021) 5713131, Fax. (021) 5713132
www.sarakompetensi.com

ISBN 602-8226-29-5



9 786028 226295

Pelayanan Prima bagi

Pelanggan & Kolega

- *Eko Subadri*
- *Hendrawan Prasetyo*

