

LAPORAN

Kegiatan Pengabdian Pada Masyarakat

PELATIHAN PROGRAM PENDIDIKAN KECAKAPAN KERJA & PRAKTIK PELAYANAN PELANGGAN

(TOD dan Dirjen Vokasi Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan)

DI KAMPUS TOD YOGYAKARTA



Oleh:

Insiatiningsih, SE., M.Si. NIDN: 0521066901

Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Widya Wiwaha

Jl. Lowanu Surosutan UH VI/20

YOGYAKARTA

2023

KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum wr.wb.

Puji syukur kehadirat Allah SWT yang telah melimpahkan karunia terbaikNya kepada kita semua, sholawat serta salam senantiasa kita curahkan kepada junjungan nabi kita Muhammad SAW. Rasa syukur yang sedalam-dalamnya sehingga kami dapat menyelenggarakan dan menyelesaikan Laporan Pengabdian Kepada Masyarakat ini dengan baik dan lancar. Dalam Pengabdian Kepada Masyarakat kali ini, kami menjadi pemateri dalam kegiatan pelatihan bagi PELATIHAN PROGRAM PENDIDIKAN KECAKAPAN KERJA & PRAKTIK PELAYANAN PELANGGAN (TOD dan Dirjen Vokasi Kementrian Pendidikan dan Kebudayaan). Peserta Pelatihan ini terdiri dari pemuda pemudi lulusan SMA/K baik yang sudah bekerja ataupun belum. Peserta pelatihan ini berkesempatan dan dididik untuk mendapatkan pekerjaan di perusahaan-prusahaan transportasi baik darat, laut maupun udara. Selain pembekalan secara teoritis, peserta pelatihan juga diberikan praktek, role playing serta uji kompetensi sebagai syarat kelulusan program.

Pada kesempatan ini kami mengucapkan terimakasih kepada:

1. Ketua STIE Widya Wiwaha yang menjadi penanggung jawab kami
2. Kepala Lembaga Penelitian dan Pengabdian Masyarakat STIE Widya Wiwaha
3. Direktur TOD Ibu Ana Handayani SE beserta staff
4. Semua pihak yang telah memberikan bantuan hingga terselesainya proposal PKM ini.

Besar harapan kami bahwa PKM ini akan dapat memberikan manfaat yang dirasakan masyarakat dan juga bermanfaat bagi kemajuan STIE Widya Wiwaha Yogyakarta tercinta. Wassalamu'alaikum wr.wb.

Yogyakarta, 20 Juli 2023

Insiatiningsih



STIE WIDYA WIWAHA
LEMBAGA PENELITIAN & PENGABDIAN
PADA MASYARAKAT

SURAT TUGAS

No. 04/LP2M/ST/V/2023

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Beta Asteria, SE, MM, M.Ec.Dev
NIP/NIDN : 0503128301
Jabatan : Kepala LP2M STIE Widya Wiwaha

Dengan ini memberikan tugas kepada:

Nama : Insiatiningsih, SE, M.Si
Jabatan : Dosen STIE Widya Wiwaha

Sebagai pemateri 'Pelayanan Prima' yang diselenggarakan oleh TOD pada:

Tanggal : 11 dan 25 Mei 2023
Pukul : 10.30 s.d selesai
Tempat : Ruang Garuda Kampus TOD

Demikian Surat tugas ini dibuat untuk dilaksanakan sebagaimana semestinya.

Yogyakarta, 04 Mei 2023
Ketua LPPM STIE Widya Wiwaha



Beta Asteria, SE, MM, M.Ec.Dev

CUSTOMER SERVICE EXCELLENT

INSIATININGSIH, SE., M.Si

S2 Universitas Gadjah Mada

Jurusan Manajemen

(Dosen, Trainer, Konsultan Bisnis Opportunity & Franchise)

Email : ayzain@yahoo.com



CAPAIAN PEMBELAJARAN

- Mampu menjelaskan dasar-dasar pengetahuan dan memberikan pemahaman konsep tentang Customer Service Excellent kepada siswa.
- Mampu meningkatkan kompetensi siswa dalam berkomunikasi baik lisan dalam lingkup bisnis atau organisasi.
- Memberikan pengetahuan berbagai konsep dasar dalam berkomunikasi serta konsep yang memungkinkannya dapat menyampaikan berbagai pesan dengan baik secara lisan maupun tulisan sehingga mampu menjalankan fungsi yaitu sebagai CS ataupun sebagai komunikator yang handal dalam dunia bisnis/organisasi.
- Sswa diharapkan mampu meningkatkan kompetensinya dalam bidang Service Excellent.
- Mampu melakukan komunikasi dalam bisnis serta layanan yang memuaskan kepada pelanggan baik *customer internal* maupun *customer eksternal*.
- Memberikan ketrampilan komunikasi dan CS kepada siswa sebagai bekal untuk memasuki dunia kerja dan organisasi dan mengaplikasikannya.

Penugasan:

- ❖ individu, kelompok
- ❖ praktik

REFERENSI

- Artikel service
- Buku tentang Service

Survai ketakutan

Dikhianati
Anjing
Ketinggian
Gelap
Kerusuhan
Hantu
Belahan Jiwa
Kesendirian
Mati
Sakit
Hari tua
Berbicara didepan umum
Ular
Serangga
Air yang dalam
Problem finansial
Eskalator
Elevator/lift
Jobless
Jonnes

**P
E
R
T
E
M
U
A
N

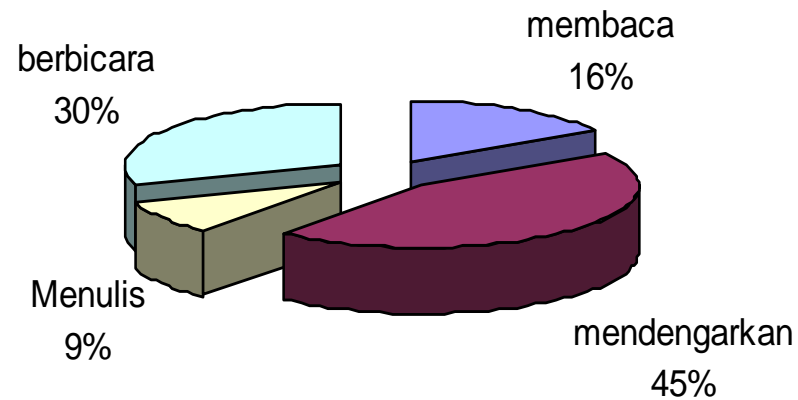
1**

Memahami Komunikasi

Pendahuluan

Aneka bentuk komunikasi verbal dalam bisnis

prosentase



■ membaca ■ mendengarkan ■ Menulis ■ berbicara

Untuk mengembangkan bakat dan kepribadiannya manusia harus berhubungan dengan orang lain. Untuk berhubungan ia harus dapat berkomunikasi.

♣ Komunikasi merupakan suatu hal yang sangat penting bagi kehidupan manusia.

Definisi Komunikasi

▶ **Murphy**

Komunikasi adalah seluruh proses yang diperlukan untuk mencapai pikiran-pikiran yang dimaksud orang lain.

▶ **Harwood**

Komunikasi didefinisikan sebagai proses untuk membangkitkan perhatian orang lain yang bertujuan untuk menjalin kembali ingatan-ingatan.

▶ **Hovland**

Komunikasi merupakan proses dimana seseorang (komunikator) mengirimkan stimuli (biasanya dengan simbol-simbol verbal) untuk mengubah perilaku orang lain (komunikan).

Komunikasi

adalah

proses kegiatan pengoperan/penyampaian warta/berita /informasi yg mengandung arti dari satu pihak (seseorang/tempat) kepada pihak (seseorang/tempat) lain, dalam usaha mendapatkan saling pengertian.

Komunikasi Bisnis (Business Communications)

adalah

komunikasi yang digunakan dalam dunia bisnis yang mencakup berbagai macam bentuk komunikasi, baik verbal maupun nonverbal untuk mencapai tujuan tertentu.

Terdapat 3 Aspek yang perlu diperhatikan Dalam **KOMUNIKASI**

– Bahwa komunikasi harus dipandang sebagai proses,

– Menyangkut aspek manusia dan bukan manusia,

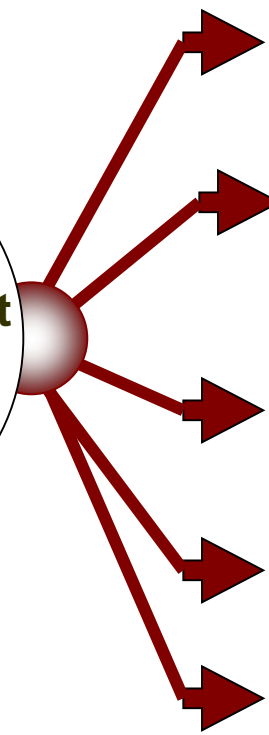
- Aspek informasi. Informasi atau keterangan ialah segala sesuatu yang mempunyai kegunaan.

Yaitu

Proses Komunikasi

☐ Menurut Bovee dan Thill

proses komunikasi dpt dibagi menjadi lima tahap



```
graph LR; A((proses komunikasi dpt dibagi menjadi lima tahap)) --> B[1. Pengirim mempunyai suatu ide atau gagasan.]; A --> C[2. Ide diubah menjadi suatu pesan.]; A --> D[3. pemindahan pesan]; A --> E[4. Penerima menerima pesan]; A --> F[5. Penerima memberi tanggapan dan mengirim umpan balik kpd pengirim.];
```

1. Pengirim mempunyai suatu ide atau gagasan.

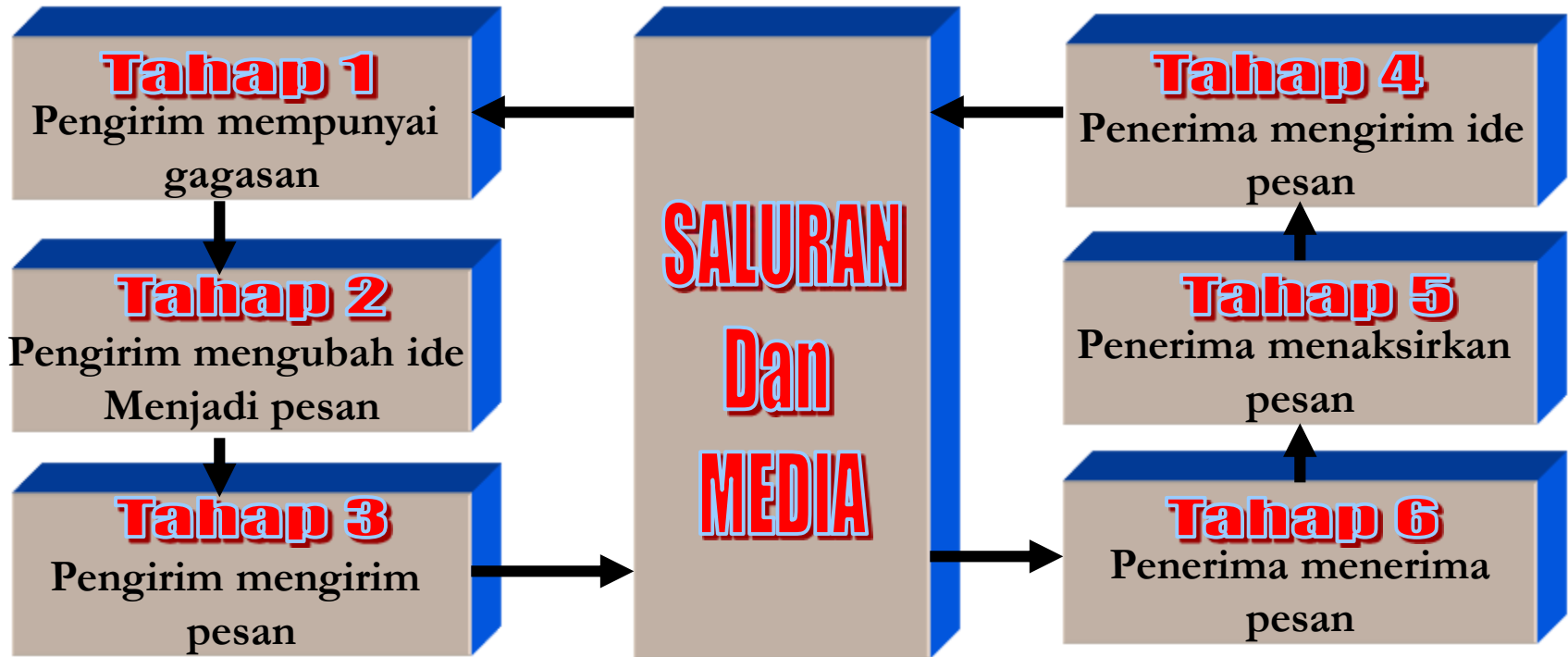
2. Ide diubah menjadi suatu pesan.

3. pemindahan pesan

4. Penerima menerima pesan

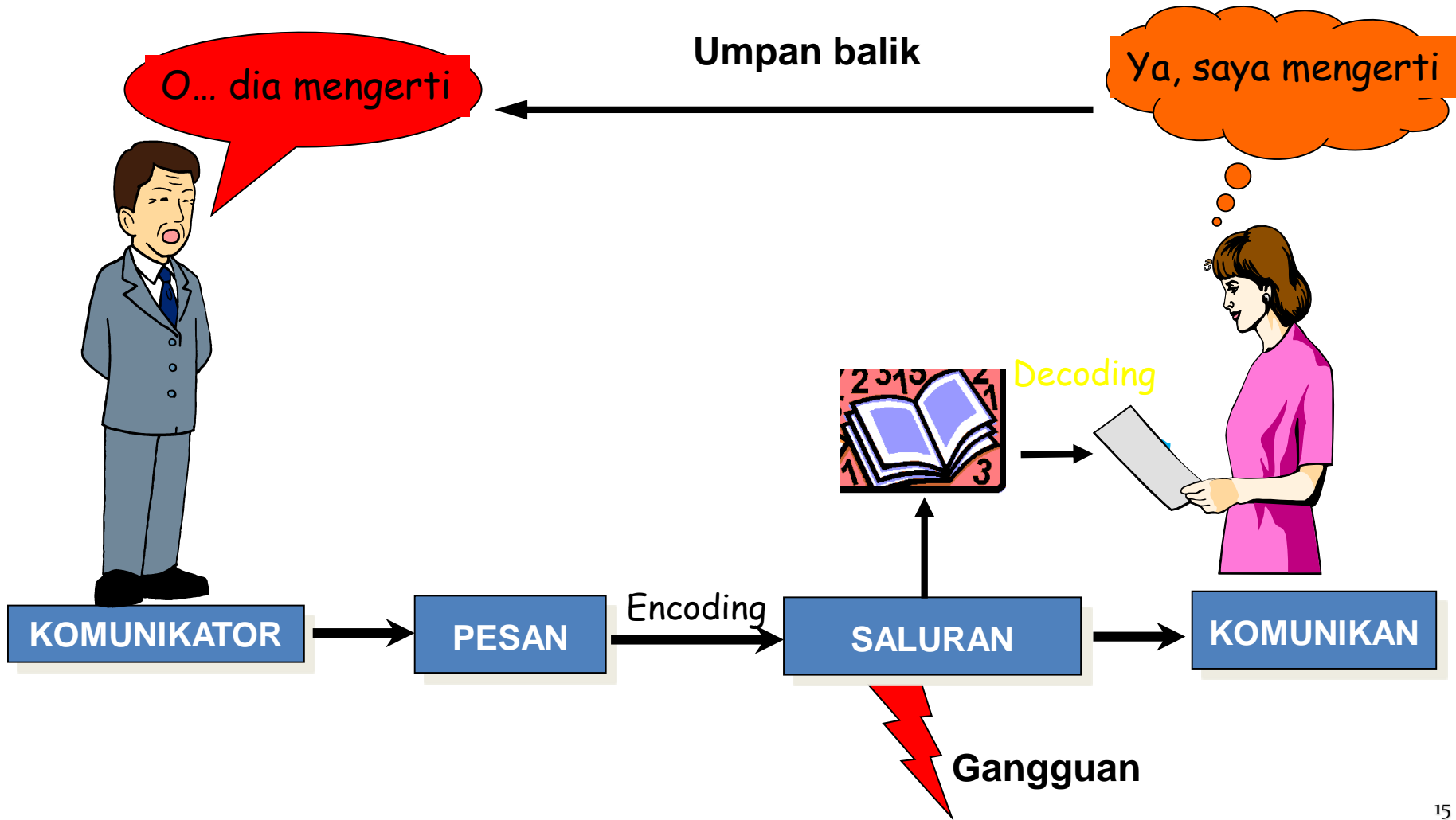
5. Penerima memberi tanggapan dan mengirim umpan balik kpd pengirim.

MEMAHAMI KOMUNIKASI BISNIS



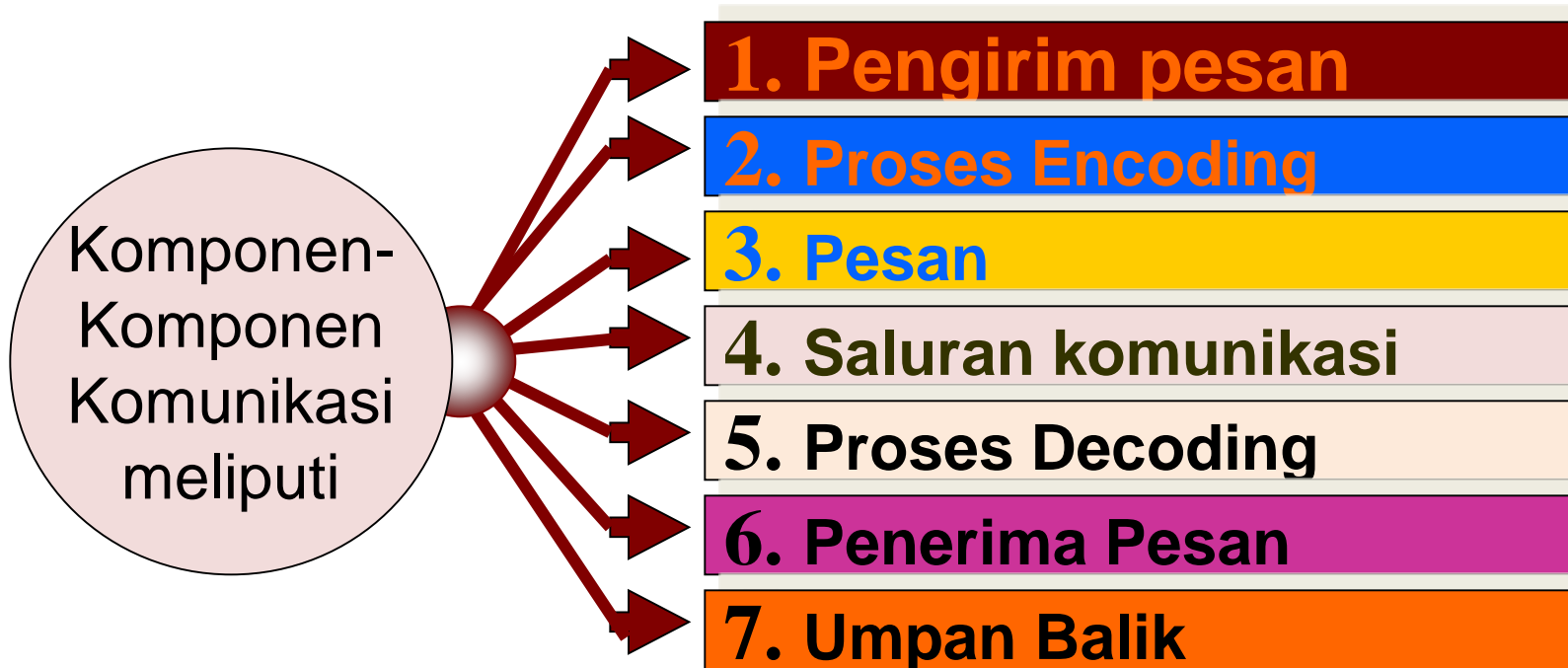
Gambar 1.4. Proses Komunikasi

PROSES KOMUNIKASI



Komponen Komunikasi

- Komponen atau unsur adalah bagian dari keseluruhan dalam sesuatu hal.



Memahami Komunikasi Bisnis

Komunikasi Nonverbal

- Orang dapat mengambil suatu kesimpulan tentang berbagai macam perasaan orang, baik rasa senang, benci, cinta, rindu maupun berbagai macam perasaan lainnya.



Menggertakkan gigi untuk menunjukkan kemarahan
Mengerutkan dahi untuk menunjukkan sedang berpikir keras
Simbol dilarang merokok dipasang di ruang tamu
Asbak ditaruh diatas meja, dsb.

Pentingnya Komunikasi Nonverbal

1

- Penting terutama dalam menyampaikan perasaan dan emosi, mendeteksi kecurangan atau kejujuran, serta sifatnya yang efisien.

2

- Dengan memperhatikan isyarat nonverbal, seseorang dapat mendeteksi kecurangan atau menegaskan kejujuran si pengirim pesan.

Memahami Komunikasi Bisnis

□ Tujuan Komunikasi Nonverbal

Menurut
Thil dan Bovee
dalam *Exellence in
Business
Communications*

1. Memberikan Informasi

2. Mengatur alur suatu percakapan

3. Mengekpresikan emosi

4. Memberi sifat, melengkapi, menentang,
atau mengembangkan pesan-pesan verbal.

5. Mengendalikan atau mempengaruhi orang lain

6. Mempermudah tugas-tugas khusus,
misalnya memberi contoh cara penggunaan
peralatan keselamatan penerbangan.

A woman with long brown hair, wearing a green top, is shown from the chest up, looking upwards and to the right with a thoughtful expression, her hands resting on her cheeks. To her right is a large word cloud of service-related terms. The most prominent words are "service" and "excellence" in large, bold, dark blue letters. Other words include "respectful", "friendly", "empathetic", "helpful", "reliable", "accessible", "welcoming", "equitable", "timely", "collaborate", "student-centred", "support", "identify solutions", "knowledgeable", "dependable", "inclusive", "approachable", "communication", "intuitive", "courteous", "close-knit", "determine needs", "hands-on", "respectful", "pride", and "procedure". The words are arranged in various orientations and sizes, creating a dense and positive visual representation of service quality.

reliable
discuss options

respectful

accessible

service

friendly

empathetic

helpful

hands-on

respectful

pride

procedure

excellence

knowledgeable

dependable

inclusive

approachable

communication

intuitive

courteous

close-knit

determine needs

student-centred

collaborate

welcoming

equitable

timely

support

identify solutions



Point

- Memahami pentingnya customer dan customer service
- Mengidentifikasi internal dan eksternal customer
- Memahami dan menciptakan kepuasan customer
- Mempelajari skill menghandle komplain



You as a customer

Ceritakanlah pelayanan terbaik yang pernah anda alami..



You as a customer

Ceritakanlah pelayanan terburuk yang pernah anda alami..





Siapakah customer itu?



- ❑ Hal yang paling penting dalam bisnis apapun
 - ❑ Mereka tidak tergantung kepada kita tapi kita butuh mereka
 - ❑ Customer bukan hanya penghasil uang untuk kita, tapi mereka juga memiliki perasaan yang perlu diperlakukan dengan baik dan penuh respect.
 - ❑ Mereka datang dengan kebutuhan dan keinginan mereka, dan tugas kita adalah melayaninya.
-



Beberapa fakta tentang customer

- ❑ Customer adalah asset terbesar dalam bisnis
- ❑ Customer yang membayar gaji dan bonus kita
- ❑ Customer akan mencari sesuatu yang menarik perhatian
- ❑ Tidak akan ada pekerjaan, perkembangan dan tidak akan ada keuntungan (profit) tanpa customer




So, Anda harus menjadi pilihan terbaik bagi customer anda!



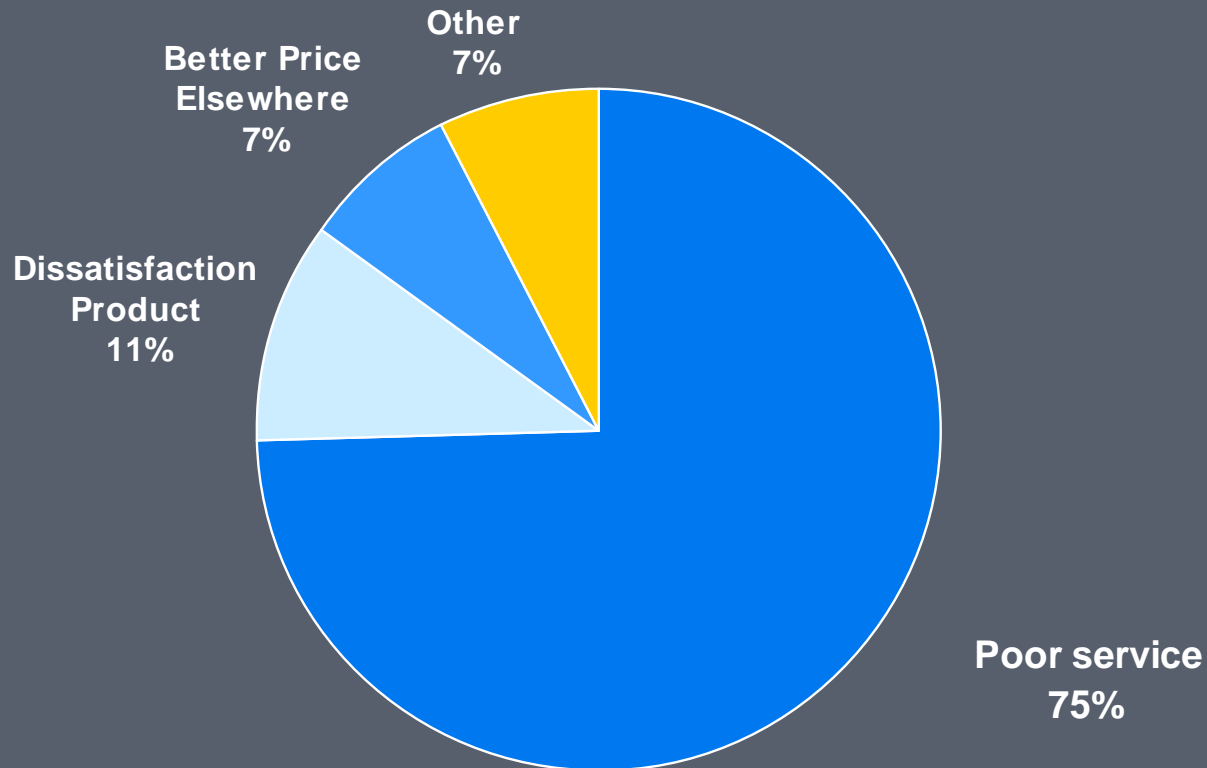
Beberapa fakta tentang customer



- Customer yang tidak puas akan menceritakan pengalamannya kepada 8-10 orang tentang ketidakpuasannya
 - 7 dari 10 customer yang komplain, akan kembali menjalin kerjasama dengan anda jika anda mampu menjawab komplain mereka.
 - Jika anda dapat mengatasi komplain mereka saat itu juga, maka 95% mereka akan menjalin kerjasama kembali dengan anda.
-



Mengapa Customer meninggalkan perusahaan kita?





Customer Service excellence

□ LAKUKAN

- Senyum, Salam, Sapa
- Tanyakan kebutuhan
- Tawarkan bantuan
- Dengarkan customer dengan baik
- Pahami Maksudnya
- Solve problem mereka

□ HINDARI

- Cuek dan cemberut
 - Membuat customer menunggu terlalu lama
 - Melempar pertanyaan/komplain customer ke orang lain karena tidak bersedia menjawabnya
-



Good Customer Service



Harapan Customer



Yang didapatkan

Good customer service adalah memberikan pelayanan sesuai dengan apa yang diharapkan pelanggan



Bad Customer Service



Harapan Customer



Yang didapatkan

Bad customer service adalah: memberikan pelayanan kurang atau tidak sesuai dengan apa yang diharapkan pelanggan



Excellent Customer Service



Harapan Customer



Yang didapatkan

Excelent customer service adalah memberikan pelayanan lebih dari apa yang diharapkan pelanggan



Internal & External Customer



Internal Customers



External Customers



Internal Customer

Adalah: orang-orang yang berinteraksi dengan kita sehari-hari didalam perusahaan

Penyedia layanan untuk internal customer contohnya: Manajemen, HR, GA, IT, dll.



External customer

Adalah: Orang –orang yang datang ke perusahaan kita untuk membeli product atau jasa yang kita tawarkan.

Customer ini membutuhkan ketepatan waktu, kualitas barang dan servis yang baik.





Menghadle Komplain



- Dengerkan dengan baik komplain yang disampaikan dan pahami maksudnya
 - Berilah empathy, rasakan seolah-olah anda berada di posisi customer
 - Meminta maaf atas kesalahan dan ketidaknyamanan customer
 - Ucapkan terimakasih kepada customer atas komplain yang disampaikan
-



Menghadle Komplain

- Berilah solusi atas keluhan customer, jika anda tidak bisa atau tidak berwenang menjawabnya maka sampaikan ke atasan anda.
- Jika anda tidak bisa menjawab keluhan saat itu juga maka catatlah nama, no telp dan e mail untuk mengontak customer untuk meberikan problem solvingnya.
- Follow up sampai customer puas.

Ingat: Komplain customer jangan diambil hati!!



STARS

S: Sapa customer dengan ramah

T: Tanyakan keperluannya

A: Atasi permasalahannya

R: Respect customer

S: Sampaikan terimakasih





Menjadi Customer Service yang Baik dan Disukai Pelanggan

- 1. Bisa berkomunikasi dengan baik
- 2. Kuasi produk
- 3. Respon cepat
- 4. Mampu meyakinkan pelanggan
- 5. Mampu memberikan janji yg bisa diwujudkan.
- 6. Memberlakukan standar yg baku
- 7. Berikan yg terbaik untuk pelanggan



5 Ekspektasi Pelanggan Baru yang Harus Diketahui

- ❑ Ekspektasi 1: Lebih Personal
- ❑ Ekspektasi 2: Lebih Banyak Pilihan
- ❑ Ekspektasi 3: Kontak yang Berkelanjutan
- ❑ Ekspektasi 4: Dengarkan dengan Seksama, Respon dengan Cepat
- ❑ Ekspektasi 5: Berikan Representatif Lebih Banyak Kontrol





Inilah 4 Hal yang Benar-Benar Diinginkan Pelanggan Anda

- ❑ Pelanggan ingin disukai oleh pemilik bisnis
 - ❑ Pelanggan ingin dipedulikan
 - ❑ Pelanggan ingin memiliki kepercayaan
 - ❑ Pelanggan ingin mendapatkan pelayanan terbaik
-



7 Keinginan Pelanggan yang WAJIB Diketahui Pengusaha

- ❑ Pelanggan lebih menekankan pada “GOOD SERVICE” meski harus “FAST SERVICE” jg.
- ❑ Pelanggan menyukai personalisasi, mrk secara sukarela akan membayar lebih utk hal itu
- ❑ Pelanggan akan mengingat nama anda jika anda bisa mengingat nama mereka
- ❑ Memberikan beberapa kejutan kepada pelanggan
- ❑ Ciptakan sesuatu yg berkesan untk pelanggan
- ❑ Pelanggan akan ikut program loyalitas jk diikutsertakan dr awal
- ❑ Sumber inovasi terbaik is pelanggan



Kenali customer Anda

Empat tipe customer:



Dominance

Steadiness

Influencing

Compliance

Ciri-ciri Empat Tipe Behavior



Dominance

- Kelihatan sangat sibuk
- Memberikan kesan tidak mau mendengarkan
- Menampilkan sikap serius
- Berpendapat dengan tegas

Influencing

- Kelihatan sangat aktif
 - Senang berbicara/ngobrol
 - Senang membangun relasi secara informal
 - Mengekspresikan pendapat emosional (perasaan)
-

Ciri-ciri Empat Tipe Behavior



Steadiness

- Sikapnya lebih tertutup
- Suka yang pasti - pasti
- Sabar
- Lebih pendiam
- Tidak suka banyak basa basi



Compliance

- Tidak banyak bicara
 - Teliti
 - Mengacu pada standar dan prosedur
 - Kaku
 - Menyukai informasi yang detail
-

Strategi untuk Menghadapi Dominance Person



Dominance

- Hindari basa-basi yang berlebihan
 - Mengembangkan hubungan personal yang kuat bukan merupakan prioritas utama untuk dominance person
 - Bertindaklah dengan efisien, disiplin waktu, dan terorganisasi dengan baik
 - Berbicaralah secara tegas dan to the point
-

Strategi untuk Menghadapi Dominance Person



Influencing

- Bangunlah komunikasi yang aktif
 - Libatkan mereka dalam hubungan yang akrab
 - Tanyakan pendapat mereka
 - Lakukan komunikasi yang intens agar mereka merasa nyaman
 - Jangan ragu-ragu untuk mengajak ngobrol mereka diluar urusan pekerjaan
 - Tapi anda harus tetap menjaga alur pembicaraan karena biasanya mereka suka melebar kemana-mana.
-

Strategi untuk Menghadapi Dominance Person



Steadiness

- Hindari basa-basi yang berlebihan
 - Jangan memberikan janji yang kemungkinan tidak bisa anda tepati
 - Jelaskan kepada mereka singkat, padat, jelas dan sistematis
 - Jika mereka merasa cocok, sangat besar kemungkinan mereka akan menjadi pelanggan setia.
-

Strategi untuk Menghadapi Dominance Person



Compliance

- Hindari kesalahan-kesalahan kecil
 - Sajikan data yang akurat karena tipe ini sangat teliti
 - Tidak perlu memberi penjelasan panjang lebar karena customer tipe ini lebih percaya terhadap data
 - Pandai-pandailah mencairkan percakapan karena tipe ini agak kaku.
-



**Terima
Kasih!**

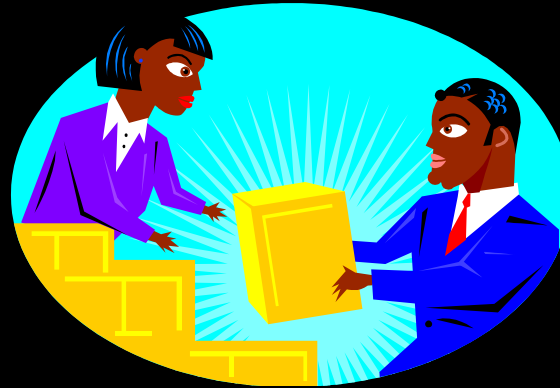


MOT (MOMENTS OF TRUTH) IN “SERVICE”



4 DIMENSI SERVICE EXCELLENCE

- SYSTEM
- STRATEGY
- PRODUCT
- PEOPLE



SERVICE ADALAH MEMENUHI DAN ATAU MELAMPAUI KEBUTUHAN DAN HARAPAN COSTUMER ANDA

Dimensi kualitas jasa in service:

- Time & timeliness: waktu tunggu, waktu pelayanan, cepat?
- Completeness: yang diminta customer siap, ada?
- Courtesy: pelayanan menghormati, sopan nyaman, sopan, sikapnya baik
- Consistency: service selalu baik?
- Accessibility dan convenience: mudah dicari/ dihubungi?
- Accuracy: teliti, pelayanannya cermat
- Responsiveness: tanggapan perusahaan setiap customer ada masalah, menanggapi keluhan

MOMENTS OF TRUTH DAN KOMUNIKASI DALAM PELAYANAN

MOMENT OF TRUTH

MOMEN KONTAK KRITIS

- ADALAH SUATU MOMEN KETIKA TERJADI KONTAK ANTARA CUSTOMER (INTERNAL/EKSTERNAL) DG INDIVIDU ATAU BAGIAN DARI PERUSAHAAN, SEHINGGA CUSTOMER MEMILIKI KESEMPATAN UNTUK **MENILAI BAIK BURUKNYA KUALITAS PELAYANAN** YG DIBERIKAN OLEH INDIVIDU ATAU BAGIAN TERSEBUT, YG MENCERMINKAN KUALITAS PELAYANAN PERUSAHAAN SECARA **KESELURUHAN**

CONTOH MOMENT OF TRUTH (MOT) SECURITY

- SAAT PELANGGAN MEMUNGUT KARCIS
- SAAT PELANGGAN MEMARKIRKAN MOBILNYA
- SAAT PELANGGAN MASUK GEDUNG/RUANGAN
- SAAT PELANGGAN MASUK DAN MENANYAKAN INFORMASI
- SAAT PELANGGAN KELUAR GEDUNG/RUANGAN
- SAAT PELANGGAN MENGELUARKAN MOBILNYA
- SAAT PELANGGAN MENYERAHKAN KARCIS

RANTAI PELAYANAN

- TUGAS PELAYANAN BIASANYA DIKERJAKAN SECARA BERSAMA-SAMA. ARTINYA DARI SATU ORANG (UNIT) DILANJUTKAN DENGAN ORANG (UNIT) BERIKUTNYA, DISEBUT RANTAI PELAYANAN.
- RP ADALAH RANGKAIAN AKTIVITAS ANTAR UNIT YG SALING TERKAIT SATU SAMA LAIN, DAN BERAKHIR KEPADA PELANGGAN EKSTERNAL PERUSAHAAN.

RP: KITA ADALAH BAGIAN DARI RANGKAIAN PROSES

- A. UNIT ANDA
- B. CUSTOMER ANDA
- C. SUPPLIER ANDA

PELANGGAN DAN SUPPLIER INTERNAL

- PELANGGAN INTERNAL ADALAH REKAN KERJA DI UNIT/BAGIAN LAIN DITEMPAT ANDA BEKERJA
- PELANGGAN INTERNAL ADALAH UNIT/BAGIAN YG MENERIMA HASIL KERJA (TONGKAT ESTAFET) UNIT/BAGIAN ANDA
- HASIL KERJA DAPAT BERUPA AKTIVITAS, MAUPUN DATA/DOKUMEN
- PELANGGAN INTERNAL UNIT/BAGIAN SAYA ADALAH:.....

CONTOH RANTAI PELAYANAN

IN

- PARKIR MOBIL
- MASUK KE RUANG DEALER
- MENDISKUSIKAN KEINGINAN DG CSO
- MENDAPAT PENJELASAN DARI CSO
- MENGISI FORMULIR

OUT

- MEMBERI TANDA JADI
- MENDAPAT TANDA TERIMA
- KELUAR DARI RUANG DEALER
- KELUAR DARI LAPANGAN PARKIR

CONTOH RANTAI PELAYANAN

IN

- MASUK BANDARA
- CEK TIKET OLEH PETUGAS
- PERIKSA BAGASI
- CHEK IN / NO KURSI/CLASS
- MASUK PESAWAT

OUT

- PROSEDUR KESELAMATAN
DLL OLEH CREW
- TAKE OFF
- LANDING
- KELUAR DARI LAPANGAN
UDARA
- AMBIL BAGASI
- CHEK OUT

CONTOH RANTAI PELAYANAN ANDA

PROSES:

IN

-
-
-
-
-
-
-

OUT

-
-
-
-
-
-
-

DISETIAP TITIK PELAYANAN AKAN
TERJADI KOMUNIKASI ANTARA KITA
DAN PELANGGAN, APAKAH ANDA
SUDAH BERKOMUNIKASI DENGAN
BAIK?

BERKOMUNIKASI DENGAN PELANGGAN

- SAAT ANDA BERKOMUNIKASI DG PELANGGAN ADALAH MOMEN KONTAK KRITIS. PADA TITIK INILAH SELURUH PROFESIONALISME ANDA DIPERTARUHKAN, BAHKAN CITRA PERUSAHAAN ANDA.
- ADA DUA HAL YG HRS ANDA PERHATIKAN: PERSIAPAN SEBELUM BERJUMPA DENGAN PELANGGAN DAN PADA SAAT BERTATAP MUKA

SEBELUM MENGHADAPI PELANGGAN PASTIKAN

- ANDA BERPENAMPILAN MENARIK
- LINGKUNGAN MENYENANGKAN
- ANDA BERADA SATU LANGKAH DI DEPAN PELANGGAN

SEBELUM MENGHADAPI PELANGGAN

- BERPENAMPILAN MENARIK.....
- - MENARIK TDK SAMA DG MEWAH/MAHAL
- - KENAKAN SERAGAM
- - PAKAIAN RAPI DAN BERSIH
- PERHATIKAN SIKAP BADAN

SEBELUM MENGHADAPI PELANGGAN

- BUAT LINGKUNGAN MENYENANGKAN.....
- - MEJA BERSIH, RAPI & TERATUR
- - JIKA DIPERLUKAN, BERIKAN SENTUHAN KEINDAHAN
- - JAGA KEBERSIHAN, KESEGARAN & KEHARUMAN RUANGAN

SEBELUM MENGHADAPI PELANGGAN

- SATU LANGKAH DI DEPAN PELANGGAN.....
- - ATUR LETAK BARANG-BARANG YG DIPERLUKAN, DAN PASTIKAN ANDA TAU LETAKNYA
- - SIAP DENGAN INFO TERBARU DAN JIKA BERUPA BENDA, SIAPKAN DITEMPAT YG MUDAH DIJANGKAU

SEBELUM MENGHADAPI PELANGGAN

BERIKAN PELAYANAN DENGAN RAMAH, SOPAN, ANTUSIAS, DAN BERSIKAP MEMBANTU

- - BERBICARA TIDAK TERGESA-GESA
- - GUNAKAN PENGUCAPAN KATA YG JELAS, CUKUP KERAS, DAN DAPAT DIMENGERTI OLEH PELANGGAN
- - JANGAN BERTELE-TELE
- GUNAKAN BHS INDONESIA FORMAL, BAHKAN JIKA SEDANG BERBICARA DG REKAN KERJA, SAAT MENGHADAPI PELANGGAN

SEBELUM MENGHADAPI PELANGGAN

DENGARKAN PELANGGAN DENGAN SEKSAMA

- - JANGAN MEMOTONG PEMBICARAAN PELANGGAN
- PERHATIKAN GERAKAN TUBUH
- - TERSENYUMLAH SEWAJARNYA
- - GUNAKAN KONTAK MATA DAN BERIKAN PERHATIAN PENUH
- - POSISI BADAN MENGHADAP KE PELANGGAN
- - DUDUK DG TEGAP
- - LAKUKAN GERAKAN SEPERLUNYA SAJA

SEBELUM MENGHADAPI PELANGGAN

- CATAT NAMA PELANGGAN DAN SEBUTKAN NAMANYA SESERING MUNGKIN
- APABILA TELAH MEMBUAT PELANGGAN MENUNGGU, KATAKAN “MAAF UNTUK MENUNGGU”
- BERIKAN PENJELASAN SESUAI WEWENANG ANDA
- ANDA SIAP UNTUK HAL YG TAK TERDUGA

TIPS MENDENGARKAN

- DENGAN MENDENGARKAN SEKSAMA SEAKAN-AKAN IA AKAN MENANYAKAN KEMBALI KEPADA ANDA DAN LAKUKAN EMPATHY DAN RESPON
- CONTOH:
- “WAH....SENANG YA BISA HADIR DI ACARA SEMERIAH INI
- KONSENTRASILAH PADA POKOK PEMBICARAAN
- TUNJUKKAN MINAT DAN PERHATIAN
- PERHATIKAN NADA DAN VOLUME SUARA
- PAHAMI BENAR INTI PEMBICARAAN
- TUNJUKKAN SIKAP EMPATI
- AJUKAN PERTANYAAN JIKA PERLU
- LAKUKAN KONFIRMASI
- HINDARI MEMOTONG PEMBICARAAN, BERBANTAHAN ATAU TERLALU CEPAT MENGAMBIL KESIMPULAN

KILLER WORD VS MAGIC WORD

KILLER WORD:

- TIDAK BISA.....
- TIDAK TAHU.....
- TIDAK MUNGKIN.....

- WAH SUSAH....
- BUKAN SAYA...
- JANGAN....
- TERSERAH...
- SALAH SENDIRI....
- KAN SAYA SUDAH BILANG...
- CEPETAN DONG....

MAGIC WORD:

- AKAN SAYA COBA.....
- AKAN SAYA KONFIRMASIKAN....
- AKAN MEMAKAN WAKTU, AKAN SAYA COBA
- MAKSUD SAYA.....
- MAAF BOLEH PINDAH KE SINI....
- TERIMAKASIH....
- SILAHKAN....
- TENTU....
- MARI SAYA BANTU...
- TOLONG....

HAL-HAL YG TIDAK BOLEH DILAKUKAN

- JANGAN BERPRASANGKA BURUK DAHULU TERHADAP PELANGGAN
- JANGAN MELAKUKAN GERAKAN-GERAKAN TIDAK PERLU
- JANGAN MEMOTONG PEMBICARAAN PELANGGAN
- JANGAN BERBICARA DENGAN PIHAK LAIN, MENERIMA TELPON ATAU MENGERJAKAN HAL LAIN, SAAT MENGHADAPI PELANGGAN/TAMU

HAL-HAL YG TIDAK BOLEH DILAKUKAN

- JANGAN PERNAH TERPANCING EMOSI OLEH SIKAP PELANGGAN/TAMU
- JANGAN TUNGGU HINGGA PELANGGAN MENGELUARKAN SIKAP/SUARA KERAS DI MUKA UMUM
- JANGAN IKUT MENYALAHKAN REKAN KERJA/BAGIAN/DEPT LAIN

No. : 256/ADM/TOD/V/2023
Lamp. : ---
Perihal : Permohonan Sebagai Instruktur

Kepada Yth.
Ibu Insiatiningsih, S.E., M.Si.
Di tempat

Dengan hormat,

Sehubungan dengan perlunya pengetahuan dan keterampilan tentang Pelayanan Prima, Lembaga Total Outsource Development (TOD) bermaksud menyelenggarakan pelatihan bagi peserta program PKK 2023. Guna menambah wawasan, pengetahuan dan praktek pelayanan pelanggan, bersama ini kami mengajukan permohonan instruktur kepada Ibu agar berkenan menjadi tenaga pengajar/instruktur dalam pelatihan yang akan diselenggarakan pada:

Hari/Tanggal : Kamis, 11 Mei, 25 Mei, 8 Juni & Selasa, 20 Juni 2023
Waktu : Pk. 10.30 – 12.30 WIB
Tempat : Ruang Garuda, Kampus TOD
Jl. Solo Km 10,5 No. 36 Sorogenen, Purwomartani, Kalasan,
Sleman
Materi : Pelayanan Prima

Selanjutnya, kami mohon konfirmasi melalui Telepon No. 0274-2853603/WA No. 08121583048 atau Email: admin@tod-jogja.com (Ibu Ekta).

Demikian permohonan kami, atas perhatian dan kerjasamanya diucapkan terima kasih.

Sleman, 4 Mei 2023

Total Outsource Development

Anna Handayani, SE
Direktur



No. : 257/ADM/TOD/VII/2023
Lamp. : ---
Perihal : Ucapan Terima Kasih

Kepada Yth.
Ibu Insiatiningsih, SE., M.Si.
Di tempat

Dengan hormat,

Sehubungan dengan telah terlaksananya kegiatan Pelatihan Singkat bagi siswa-siswi Lembaga Total Outsource Development (TOD) yang telah diselenggarakan pada tanggal 11 Mei, 25 Mei, 8 Juni & 20 Juni 2023 dengan baik, kami mengucapkan terima kasih atas kesediaan Ibu sebagai narasumber pada Pelatihan tersebut.

Kami berharap ilmu dan materi yang Ibu sampaikan pada Pelatihan Singkat mengenai Pelayanan Prima yang telah terselenggara bermanfaat dan dapat menambah wawasan dan pengetahuan bagi para peserta.

Demikian, atas perhatian dan kerjasamanya kami ucapkan terima kasih.

Sleman, 0 Juli 2023

Total Outsource Development

Anna Handayani, SE
Direktur



DAFTAR PESERTA DIDIK PKK TAHUN 2023
TOTAL OUTSOURCE DEVELOPMENT

NOBEL

: B / 2



NO	Nama Lengkap	TTD	
1	ANNISA AZALIA	1	
2	DESWITA NURROHMAH		2 <i>Deswita</i>
3	DIAJENG SITI RAHMA	3 <i>Diajeng</i>	
4	DINDA ERSHA ARMALINA		4 <i>Dinda</i>
5	ILHAM WIJAYANTO	5 <i>Ilham</i>	
6	JENNY MARTIN REMIGIUS		6 <i>Jenny</i>
7	KUNTI NADIYA FAIDA	7 <i>Kunti</i>	
8	MUHAMAD DICKY WAHYUDI		8 <i>Dicky</i>
9	MUHAMAD PRIMA UJI PUTRA	9	
10	MUHAMMAD RIZKI AL FIRDAUS		10 <i>Muhammad</i>
11	NURFADILA IKA SAPUTRI	11 <i>Fadila</i>	
12	PUTRI LAELASARI		12 <i>Laelasari</i>
13	RATNA ANJANI	13	
14	RENDY ALKANZAR		14 <i>Rendy</i>
15	SELOMITA	15 <i>Selomita</i>	
16	SETA PAKUSA DEWA		16 <i>Seta</i>
17	SILVIANA YUDIATI	17 <i>Silviana</i>	
18	TEMI SAPUTRA		18 <i>Temmi</i>
19	YUNITA TRIA SEKSINA	19 <i>Yunita</i>	
20	ZAKIA MASHUBAH		20

DAFTAR PESERTA DIDIK PKK TAHUN 2023
TOTAL OUTSOURCE DEVELOPMENT

ROMBEL : A / 1



NO	Nama Lengkap	TTD	
1	ALDO BIMA REYNALDI	1	
2	BELLA FEBRI ALVIANI		2
3	BUNGA ZULFA PULUNGAN	3	
4	ELEAN MITRA GULO		4
5	FAHRUZIAH	5	
6	IDHA FEBILYANI		6
7	ISNA DEAYANTI SAPUTRI	7	
8	KHAFITZ IBNU HAWIE		8
9	MEI NURMASARI	9	
10	MUHAMAD ANDI SAPUTRA		10
11	MUHAMMAD DAMAR GALIH JATIAJI	11	
12	NURUL HIDAYAH HASHINAH		12
13	PIETRA ADIYASA	13	
14	PUJI ASTUTI		14
15	PUTRIA NUR ALIFAH	15	
16	RATRI AYU HAPSARI		16
17	RIFTI ZAHRA ARISKA	17	
18	UDIANI		18
19	YUNITA VIA SETIANINGRUM	19	
20	YUSUF ADJI PANGESTU		20

Lampiran

Dokumentasi



