Nama : Silver Farhanny Syifa

Kelas : 3MI-02

**Uraian Kerjaan**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **URAIAN PEKERJAAN** | | | | |
| Jabatan : Customer Relation | Gaji : 10.000.000 | Bagian : Manajer | Dibuat : 24/03/2022 | Direvisi : |
|
| **TANGGUNG JAWAB** | **KODE KETERAMPILAN** | | **KODE KPI** | **KODE METODE EVALUASI** |
| 1. Menjaga relasi dengan customer maupun calon customer | B1, B3, B4, B5 | | KPI 1, KPI 2, KPI 3, KPI 4 | E1, E2, E3 |
| 2. Memahami Customer | B3, B5 | | KPI 1, KPI 2, KPI 3, KPI 4 | E1, E2, E3 |
| 3. Meyelidiki Masalah | B2, B3, B5 | | KPI 2, KPI 4 | E1, E3 |
| 4. Berhubungan dengan publik | B1, B2, B6 | | KPI 1, KPI 2, KPI 3, KPI 4 | E1, E2, E3 |

|  |
| --- |
| **Tanggung Jawab Manajer Customer Relation** |
| 1. Menjaga relasi dengan customer |
| 2. Memahami Customer |
| 4. Meyelidiki Masalah |
| 5. Berhubungan dengan publik |

|  |  |
| --- | --- |
| **Kode** | **Keterampilan** |
| B1 | Berkomunikasi dengan baik |
| B2 | Dapat mengendalikan emosi dengan baik |
| B3 | Berkemampuan menganalisa manusia |
| B4 | Berpenampilan menarik |
| B5 | Cepat (dalam menanggapi customer) |
| B6 | Public Speaking |

|  |  |
| --- | --- |
| **Kode** | **Ukuran KPI** |
| KPI 1 | Kepuasan customer |
| KPI 2 | Tingkat Customer bertahan |
| KPI 3 | kecepatan (kecepatan menanggapi customer) |
| KPI 4 | Feedback dari customer |

|  |  |
| --- | --- |
| **Kode** | **Metode Evaluasi** |
| E1 | Keluhan dan saran dari customer |
| E2 | analisa mantan customer |
| E3 | Survey kepuasan customer |