

# Tips Memaksimalkan Interaksi dengan Pelanggan di Shopee

## 1. Membangun Pengalaman Pelanggan (Customer Experience)

Untuk membangun pengalaman pelanggan yang baik melalui Fitur Chat Penjual, Anda perlu menerapkan tiga poin ini:

- Pahami kebutuhan Pembeli.
- Permudah proses transaksi.
- Utamakan kepuasan Pembeli.

## 2. Mengapa Pembeli Mengajukan Pertanyaan Melalui Chat?

Pembeli biasanya menghubungi chat untuk menanyakan hal-hal berikut:

- Informasi produk (stok, spesifikasi, fungsi).
- Ketentuan toko (jam buka, prosedur PO, dll.).
- Informasi seputar pengiriman pesanan.
- Informasi tentang pembayaran/metode transaksi.
- Komplain terkait produk.
- Melakukan penawaran harga atau promosi.
- Meminta pendapat tentang produk.
- Menyapa, mengobrol, atau berdiskusi.

## 3. Prioritas Respons Chat

Anda dapat memprioritaskan chat untuk meningkatkan performa:

- **Prioritas 1: Chat yang menanyakan produk dan toko.** Tujuannya adalah memperluas peluang penjualan dengan memberikan informasi produk dan toko secara rinci.
- **Prioritas 2: Chat mengenai kendala pesanan atau komplain.** Tujuannya adalah meningkatkan kepuasan dan kepercayaan Pembeli dengan memberikan respons yang solutif, ramah, dan cepat.
- **Prioritas 3: Chat tentang pertanyaan umum.** Gunakan template chat untuk merespons pertanyaan umum seperti pembayaran atau pengiriman.

## 4. Meningkatkan Kualitas Chat dengan Respons yang Tepat

Berikut adalah sikap dan tindakan yang dapat Anda lakukan saat berinteraksi:

- **Bersikap Ramah:** Gunakan bahasa yang sopan. Contoh: "Hi kak, selamat datang di toko..."
- **Gunakan Gaya Bahasa yang Sesuai:** Gunakan gaya bahasa yang senada dengan Pembeli agar interaksi terasa lebih personal.

- **Berikan Saran dan Rekomendasi:** Bantu Pembeli yang masih ragu dengan memberikan saran yang meyakinkan.
- **Pastikan Menjadi Pihak yang Mengakhiri Chat:** Disarankan untuk menjadi orang terakhir yang membalas chat.
- **Pahami Konteks:** Pahami konteks pertanyaan dan berikan jawaban yang relevan dan dapat dipercaya.
- **Hindari Respons yang Berlebihan dan Kaku:** Berikan kesempatan kepada Pembeli untuk menjelaskan permasalahan yang dialaminya sebelum memberikan prosedur yang kaku. Contoh respons yang disarankan: "Mohon maaf atas ketidaknyamanan yang kakak alami. Sebelumnya, boleh kakak ceritakan dulu dimana kendalanya?"