

Bisnis sudah terkenal dan customer mulai berisik? Selesaikan dengan cara ini



Sebaik apapun usaha Anda, orang akan selalu memiliki cara untuk mencari kelemahan Anda. Terdengar sedikit tidak adil, namun itulah fakta yang terjadi. Dan hal yang lebih “tidak enak” adalah Anda tidak bisa terus berdiam diri. Karena diam hanya akan menarik lebih banyak kritik.

Di dunia digital, pengguna selalu menginginkan respon instan. Mereka akan cenderung memilih platform media sosial di mana mereka lebih banyak didengar dan lebih banyak mendapatkan tanggapan. Sebuah langkah unik dilakukan oleh CEO Tesla, Elon Musk dengan mengirimkan sebuah tweet yang berisi ucapan terima kasih kepada pelanggan dan menanyakan pendapat mereka tentang bagaimana upaya pengembangan perusahaannya ke depan.



Elon Musk ✓
@elonmusk



Wanted again to send a note of deep gratitude to Tesla owners WW for taking a chance on a new company that all experts said would fail.

So much blood, sweat & tears from the Tesla team went into creating cars that you'd truly love. I hope you do.

How can we improve further?

12:46 AM - Dec 27, 2017



144K



31.3K people are talking about this



Langkah selanjutnya, Musk benar-benar meluangkan waktu untuk berinteraksi dan menjawab setiap keluhan pelanggannya. Itu adalah salah satu contoh bagaimana cara menanggapi pelanggan yang mulai “berisik” seiring berkembangnya perusahaan. Selain cara tersebut, beberapa langkah ini dapat Anda terapkan untuk menyelesaikan masalah tersebut.

Pertama, pahami dulu “perilaku” pelanggan

Seperti yang telah disinggung di awal, pelanggan akan selalu mencari cara agar mereka dapat didengar dan ditanggapi. Sadar atau tidak, pelanggan akan “memantau” aktivitas perusahaan Anda di media sosial. Platform mana yang paling sering Anda gunakan untuk berinteraksi sosial. Di situlah mereka akan mengungkapkan keluhan mereka. Lagi dan lagi, diam bukan sebuah solusi.

Dengan diam maka pelanggan akan menganggap Anda “tidak peduli” terhadap mereka. Dan sebuah penelitian membuktikan bahwa hal ini memicu 43% penurunan dukungan pelanggan terhadap perusahaan. Sebaliknya, repon yang Anda lakukan kepada pelanggan, dalam bentuk apapun itu, akan meningkatkan dukungan sekitar 20%.

Nah, setelah mengetahui perilaku pelanggan tersebut, 5 langkah ini dapat Anda coba terapkan:

1. Simak semua keluhan

Luangkan waktu, hal ini tidak akan sia-sia. Kenapa? Karena banyak kasus yang terjadi bahwa keluhan pelanggan justru akan memberikan Anda banyak manfaat dan pelajaran. Mereka memiliki cara pandang masing-masing terhadap produk Anda. Dan saran yang mereka berikan terkadang di luar dari apa yang bisa Anda bayangkan. Anggap saja ini adalah sebuah “inovasi gratis” dari para pelanggan.



Ada banyak pendapat mengatakan bahwa Twitter adalah platform terbaik untuk mendengarkan keluhan pelanggan. Namun sebuah studi justru membuktikan bahwa 71% pelanggan lebih sering mengungkapkan keluhan mereka lewat Facebook.

2. Tunjukkan empati

Kekecewaan pelanggan jelas tidak dapat Anda ubah. Tapi langkah selanjutnya 100% berada di tangan Anda. Jelas, setiap perusahaan selalu berharap agar seluruh pelanggan puas atas produk yang diciptakan. Masalahnya, hal itu hampir mustahil. Akan selalu ada “ketidakpuasan”. Menunjukkan empati terhadap pelanggan dengan respon yang baik adalah “obat” untuk mengatasi masalah ini.

3. Berikan jawaban kepada publik

Ketika Anda berinteraksi secara langsung dengan pelanggan, itu berarti Anda sedang menangani prospek perusahaan. Berilah tanggapan yang baik kepada publik. Buktikan kepada pelanggan bahwa mereka “sangat penting”, bahwa perusahaan selalu peduli dan siap mendengarkan keluhan mereka kapan pun dibutuhkan.

4. Cukup dua kali jawaban

Untuk keluhan pertama, Anda perlu langsung menanggapi dengan empati dan sebuah permintaan maaf. Jika pelanggan masih belum puas, ulangi permintaan maaf dan tawarkan percakapan secara pribadi. Cukup. Kenapa? Ingat bahwa tujuan Anda tidak hanya untuk memuaskan pelanggan yang kecewa, namun untuk mendengarkan semua keluhan mereka.

5. Gunakan media yang berbeda

Penelitian menunjukkan bahwa sekitar 60% perusahaan memiliki lebih dari satu media sosial. Tanggapan Anda mungkin terbatas pada jumlah karakter di beberapa platform. Oleh karena itu, Anda perlu beralih menggunakan media lain untuk menanggapi keluhan.

Seperti contoh, seorang pelanggan melakukan tweet yang berisi kekecewaan terhadap pelayanan penerbangan JetBlue. Kemudian perusahaan merespon dengan sebuah panggilan telepon. Hasilnya? Pelanggan malah membantu pihak JetBlue menyebarkan pelayanan terbaik mereka karena merasa begitu dihargai.

Source:

<https://marketingland.com/respond-customers-get-sour-social-media-233605>

<https://www.pexels.com/>