

Cara memuaskan pelanggan dan membuatnya melakukan repeat order



Tak peduli seberapa besar atau seberapa lama perusahaan dijalankan, layanan konsumen harus menjadi prioritas. Boleh jadi Anda memiliki produk terbaik di dunia, namun dengan layanan yang kurang maksimal, konsumen akan merasa dirugikan. Sebaliknya, meski Anda hanya memiliki produk berkualitas standar, namun pelanggan akan merasa diuntungkan berkat layanan yang sangat baik. Tidak percaya?

Faktanya, 80% konsumen mengatakan mereka bersedia membayar lebih banyak untuk bisnis yang menawarkan layanan pelanggan lebih baik. Jika belum cukup, coba lihat ini:

Why do business lose customers?



Anda tidak salah baca, hampir 7 dari 10 pelanggan akan pergi karena mereka tidak merasa dihargai. Singkatnya, layanan pelanggan lebih penting daripada apa yang Anda jual.

Untuk mengetahui apa yang diinginkan konsumen, cara paling sederhana yakni dengan bertanya langsung kepada mereka. Selanjutnya, feedback (umpan balik/ tanggapan) dari mereka akan sangat penting untuk meningkatkan kualitas layanan pelanggan. Berikut beberapa trik yang terbukti efektif untuk memperoleh feedback pelanggan.

Buat survei

Survei merupakan salah satu metode yang paling sering digunakan untuk mendapat feedback dari konsumen. Yang perlu diperhatikan ketika membuah sebuah survei yakni mengenai masalah waktu. Konsumen umumnya tidak akan memberi tanggapan yang baik jika survei memakan waktu terlalu lama. Bahkan tak sedikit yang mengabaikannya. Untuk mengatasi masalah ini, coba gunakan online resource seperti SurveyMonkey.

Design and send professional surveys fast

Proven survey questions and templates

Choose from [expert-written questions](#) and [survey templates](#) to quickly get you started

Customized branding

Create [custom themes](#), add your logo, select fonts, and build custom thank-you pages

Survey quality metric

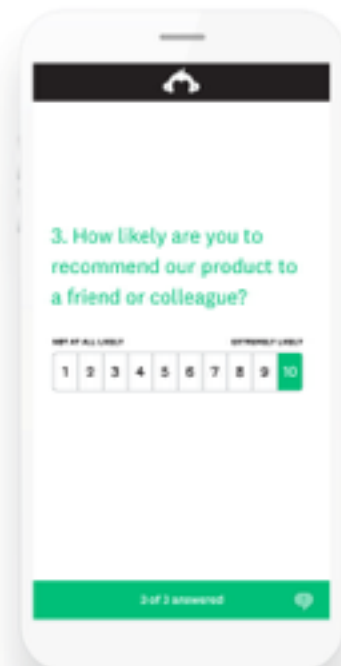
Use [SurveyMonkey Genius](#) to predict how well your survey will perform

Send surveys via web, email, social and more

Reach your customers where they are with our suite of survey collectors

Best in class survey-taking experience

We make it easy for your users to take your surveys for increased completion rates



Anda dapat membuat akun gratis dan menyesuaikan topik survei tertentu. Semakin singkat waktu survei, semakin besar kemungkinan Anda mendapat feedback dari konsumen.

Wawancara

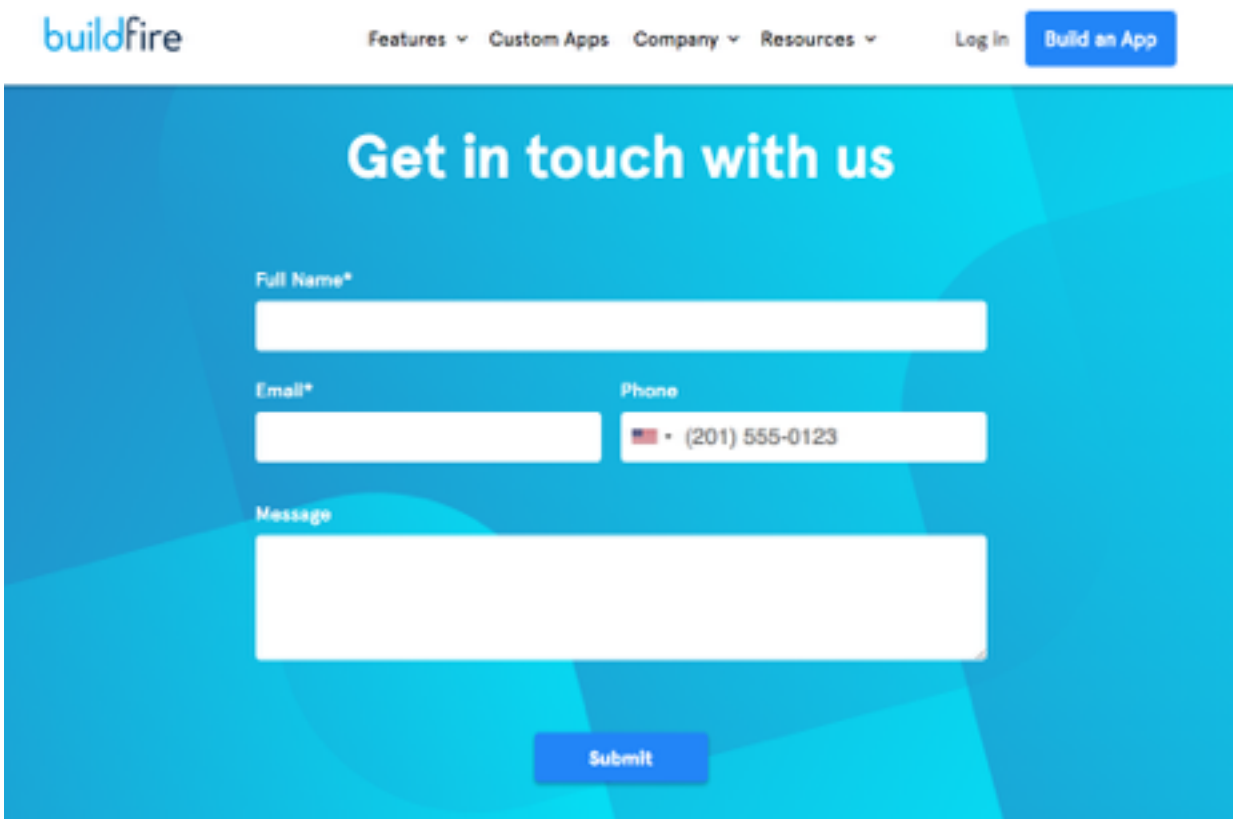
Bagi Anda yang memiliki toko fisik, wawancara dapat dilakukan ketika pelanggan selesai berbelanja. Hindari mengganggu aktivitas belanja mereka. Faktanya, hampir 90% ahli pemasaran percaya bahwa meningkatkan pengalaman pelanggan adalah faktor utama dalam persaingan.



Sebelum pelanggan meninggalkan toko, mintalah dengan sopan kepada mereka agar meluangkan waktu lima menit untuk menjawab beberapa pertanyaan. Anda juga dapat menggunakan ruangan khusus untuk menjaga privasi mereka. Bagi pemilik toko online, wawancara dapat dilakukan via telepon maupun memanfaatkan aplikasi online seperti Skype.

Tambahkan kolom komentar di website

Ini bisa jadi solusi bagi Anda yang tidak ingin terlalu ribet. Menambahkan kolom komentar pada website akan mendorong pelanggan untuk menyampaikan pendapat mereka. Coba perhatikan contoh kolom komentar dari situs BuildFire berikut:

The image shows a contact form on the BuildFire website. At the top, the BuildFire logo is on the left, and navigation links for 'Features', 'Custom Apps', 'Company', and 'Resources' are in the center. On the right, there are links for 'Log In' and 'Build an App'. The main heading of the form is 'Get in touch with us'. Below this, there are three input fields: 'Full Name*' (a single line), 'Email*' (a single line), and 'Phone' (a single line with a dropdown menu showing a US flag and the number '(201) 555-0123'). Below these is a larger 'Message' text area. At the bottom right of the form is a blue 'Submit' button.

Selain feedback, dengan fitur ini Anda juga bisa memperoleh alamat email pelanggan untuk dimasukkan ke dalam daftar target email marketing. Sebagai catatan, tetap sertakan opsi anonim untuk menjaga kenyamanan pelanggan.

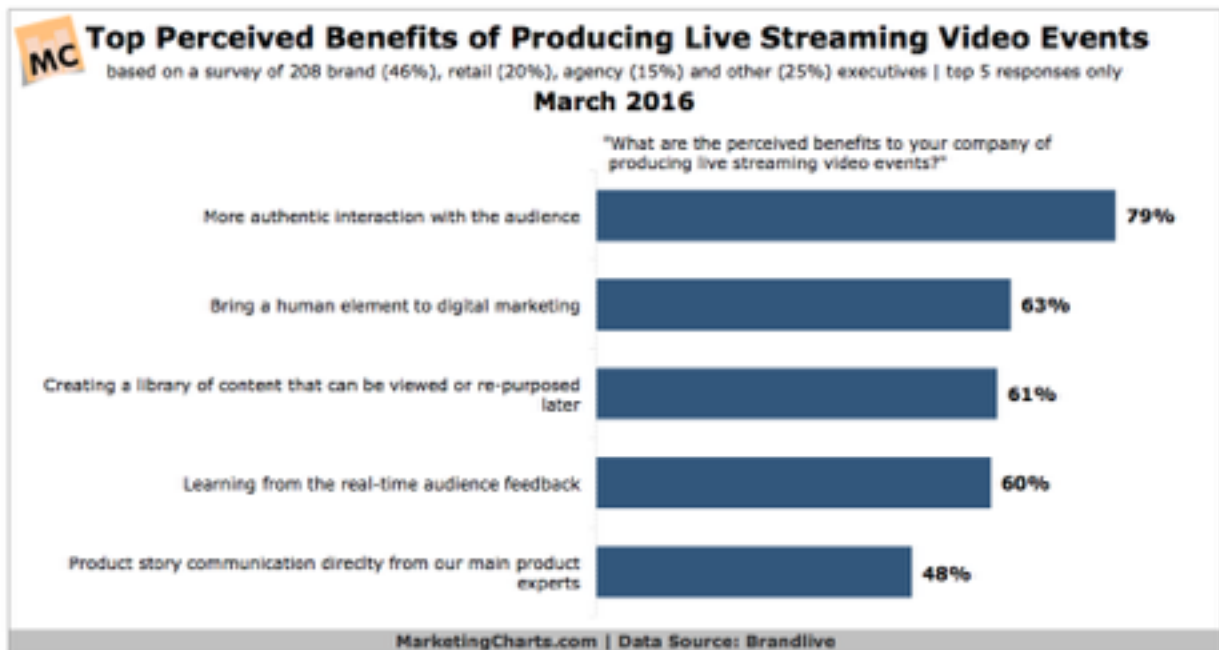
Manfaatkan ulasan pihak ketiga

Selain meminta feedback langsung kepada konsumen, Anda juga dapat memanfaatkan ulasan pihak ketiga untuk meningkatkan kualitas layanan pelanggan.

Sebut saja Yelp, Google Local, dan TripAdvisor. Situs-situs ini dinilai cukup akurat dalam memberikan ulasan. Namun ingat, Anda harus bersedia menerima segala ulasan baik positif maupun negatif.

Siaran video langsung

Banyak platform yang menyediakan fitur live streaming, misalnya Instagram, YouTube, dan Facebook. Anda perlu memanfaatkan fitur ini untuk berinteraksi secara real time dengan pelanggan. Berikut beberapa keuntungan yang dapat Anda peroleh dari fitur live streaming:



Email tindak lanjut

Seperti di toko fisik, Anda juga dapat memperoleh feedback langsung dari pelanggan setelah mereka berbelanja. Caranya dengan mengirimkan semacam email tindak lanjut, mintalah tanggapan mereka. Berikut ini contoh survei singkat dari Venmo sebagai referensi:



Venmo Customer Support

Hello [REDACTED]

Thank you for contacting Venmo Customer Support!

In order to provide you with a great customer experience, we'd like to ask you to provide some feedback about your experience when you contacted us.

The following survey will take less than 2 minutes to complete. We really appreciate your participation.

How would you rate your overall support experience when you contacted Venmo?

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

Not satisfied at all Extremely satisfied

Your Original Request

Catat, jangan mengirimkan jenis email seperti ini lebih dari 2 kali. Hal tersebut hanya akan mengganggu kenyamanan konsumen. Kirim sekali, jika tidak ada tanggapan, ulangi sekali lagi, cukup. Email selanjutnya dapat Anda kirimkan setelah pembelian berikutnya.

Komentar di media sosial

Selain harus aktif dan secara rutin melakukan posting di media sosial, Anda juga perlu memeriksa apa yang dikatakan pelanggan di kolom komentar. Media sosial adalah salah satu lingkungan paling kondusif bagi konsumen untuk menyampaikan pendapat. Coba lihat komentar-komentar di halaman Facebook Lululemon ini:



Alyss Filer yes! My fave crop by a long shot 😊

Like · Reply · 5h



lululemon 🟦 I'm with you on that—I'm obsessed with the deep side pockets to stash my tunes on the go. What's your favourite feature?
-Lauren

Like · Reply · 5h



Theresa Ness King I love the way they fit but quality is terrible for the price you pay. My daughter and I have both had bottoms that pill very badly.

Like · Reply · 5h



lululemon 🟦 Hi there Theresa,

Thank you for reaching out to us to share what's going on with both your and your daughter's pants. I definitely don't like the sound of this and would love to help you both find a resolution. Please send an inbox message my way so that we can chat about this in more detail.

Talk soon,
-Megs

Like · Reply · 4h

Dari contoh tersebut, kita bisa belajar bahwa baik komentar positif maupun negatif, perusahaan perlu memberikan tanggapan yang bijaksana. Karena, hal ini merupakan salah satu wujud pelayanan terhadap pelanggan.

Source:

<https://www.quicksprout.com/2018/06/22/how-to-improve-your-customer-service-with-these-8-ways-to-get-feedback/>

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