

Mengoptimalkan customer service sebagai media campaign digital online



Pelanggan itu ibarat raja. Dan raja ingin selalu dilayani. Namun faktanya, perusahaan yang menawarkan pelayanan pelanggan terbaik dan benar-benar mewujudkannya hanya 1 banding 100. Padahal, faktor customer service ini sangat krusial dalam bisnis. Selain itu, customer service juga dapat dijadikan media kampanye yang sangat ampuh. Bagaimana caranya?

Anggap customer service sebagai keuntungan kompetitif

Kompetisi bisnis memang identik dengan munculnya kompetitor baru. Tapi, di sisi lain Anda juga akan mendapatkan keuntungan tersendiri dari persaingan kompetitif ini. Saya akan ambil sebuah studi kasus.

Richard Branson adalah seorang investor bisnis ternama asal Inggris. Dia sering terbang ke berbagai negara untuk urusan bisnisnya. Suatu hari Richard Branson menyadari bahwa dia telah menghabiskan terlalu banyak uang hanya untuk “membeli” pelayanan buruk dari pihak maskapai. Dari sinilah idenya muncul, kemudian ia menciptakan Virgin Atlantic dan mengubah industri penerbangan sejak saat itu. Apa rahasianya?



Tidak ada sulap apalagi sihir. Kuncinya hanya satu dan sangat sederhana. Pelajari standar rata-rata para kompetitor, kemudian ciptakan pelayanan yang lebih baik dari itu. Plus, harus terus konsisten. Maksudnya, ketika kompetitor menaikkan standar pelayanan mereka, Anda wajib melebihi standar itu. Begitu seterusnya, tetaplah berada di puncak.

Pentingnya customer support team agar pelayanan tetap prima

Melakukan pelayanan konsumen secara prima dalam sekali waktu itu gampang. Tapi untuk terus konsisten mempertahankan kualitas layanan, ini sulit. Seorang yang bekerja di divisi customer service harus menerima ratusan email berisi keluhan pelanggan tiap hari. Perlu dedikasi amat tinggi untuk terus konsisten. Di sinilah dibutuhkan sebuah customer support team yang kuat.

A CUSTOMER SERVICE MODEL



 EXAMPLE OF CUSTOMER SERVICE BALANCED SCORECARD WITH KPIS | WWW.BSCDESIGNER.COM

Bagaimana cara mencari dan membentuk sebuah customer support team yang hebat? Coba terapkan ini:

- Pertama, identifikasi karakteristik kunci yang Anda butuhkan (misalnya komunikatif, empatik, ramah, rasa ingin tahu tinggi, intuitif, teliti, kuat, problem-solver, dan sebagainya)
- Kemudian tambahkan skill 'must-have' dalam kaitannya dengan bisnis Anda (misalnya kemampuan storytelling yang hebat, kemampuan untuk bekerja dalam jam-jam tertentu, atau pengetahuan mendalam terkait suatu sistem)
- Terakhir, tambahkan skill 'nice-to-haves' yang dapat dijadikan bonus pertimbangan.

Ingat, keterampilan teknis dapat dipelajari, tetapi pola pikir hampir tidak mungkin diubah. Dengan menerapkan tiga metode di atas, Anda akan punya modal customer support team yang hebat.

Beri kepercayaan kepada customer service team

Begini, pekerjaan customer service itu melelahkan. Kenapa? Setiap detik mereka harus mendengarkan curhat, keluhan, ekspresi kebingungan pelanggan, bahkan perasaan frustrasi. Sangat mungkin tim akan ikut frustrasi. Yang perlu Anda lakukan sebagai pemimpin adalah memberikan kepercayaan penuh kepada customer support team.

Six customer service channels to support



Dukung otonomi total, biarkan mereka bekerja dengan tenang, hargai setiap usaha yang dilakukan. Intinya, biarkan tim memercayai bahwa merekalah orang yang tepat untuk menangani masalah tersebut. Supaya kinerja layanan customer support team makin apik, coba tanamkan beberapa prinsip ini:

- **SAMPAIKAN TERIMA KASIH.** Beri mereka penghargaan. Perlakukan setiap anggota tim dengan yang sepantasnya mereka dapatkan. Ingat, tanpa mereka, bisnis Anda bukanlah apa-apa.

- JANGAN membuat mereka “meminta izin” untuk melakukan sesuatu. Dorong kekuatan diskresioner. Artinya, cobalah untuk memberi kebebasan kepada mereka dalam mengambil tindakan atau keputusan.
- BERI customer support team dorongan untuk menggunakan inisiatif mereka sendiri. Anda harus percaya kepada mereka.
- KEMBANGKAN pusat pengetahuan yang kuat untuk memungkinkan pelanggan menemukan jawaban tertentu dengan sendirinya. Metode ini akan mengurangi beban pada staf Anda.
- BUAT umpan balik yang dapat ditindaklanjuti tanpa membuat customer support team merasa terbebani.
- TINJAU dan sesuaikan proses dukungan pelanggan kapan pun diperlukan.
- ORGANISIR tim secara rutin, bisa dengan mendiskusikan masalah, membaca umpan balik positif, atau sekadar berbagi cerita.

Ketika staf merasa diberdayakan, dipercaya, serta dihargai, mereka akan merespons dengan memastikan kinerjanya melebihi ekspektasi Anda.

Source:

<https://medium.com/swlh/why-customer-service-is-the-new-marketing-a45fcbd4c962>

<https://searchcrm.techtarget.com/tip/Six-customer-service-channels-you-need-to-support>

<https://bscdesigner.com/customer-service-scorecard.htm>

<https://freshsparks.com/using-social-media-for-customer-service/>

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