

## 12

**COMPLAINT HANDLING****Setelah Mengikuti Sesi Ini Diharapkan Peserta :**

1. Memahami kebutuhan pelanggan dengan lebih baik
2. Meningkatkan keterampilan penanganan keluhan

**Who is Your Customer?**


---



---

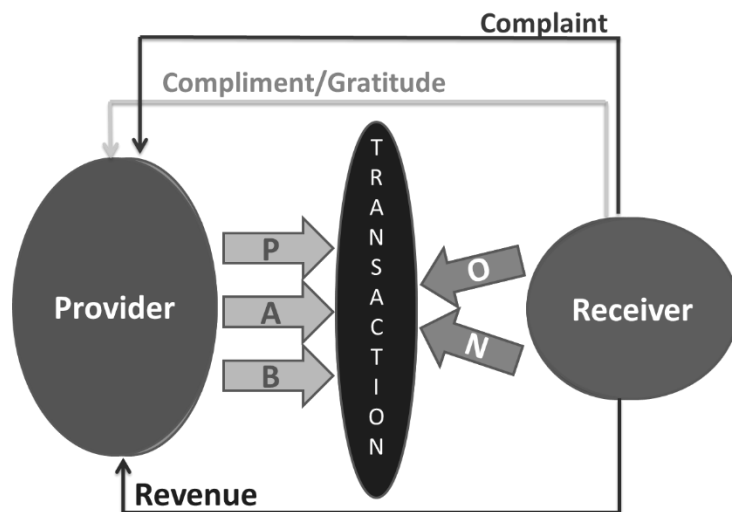


---

**What is this Word Mean?****Good Service**

	Pengertian	Contoh
1. Product		
2. Atmosphere		
3. Behavior		

## The Hospitality Model



## Handling Customer Complaint: The ideal vs Fact

The Ideal	The Fact

## Customer Expression

## Complaint Handling Skills

1. Katakan bagaimana saya bisa membantu
2. Jauhi sikap mempertahankan diri (defensive) karena menjadi penghalang komunikasi yang efektif.
3. Tidak jengkel (irritated) dan marah (angry)
4. Jangan bersikap pasif. Diam tidak bereaksi mengesankan sikap ngambek/kesal.
5. Jangan mencari alasan. Karena alasan adalah untuk pecundang.
  - Jika hal tersebut penting bagi anda, maka anda akan mencari jalan keluar, bila tidak maka yang anda akan buat adalah alasan.
  - Kedewasaan terjadi saat anda berhenti membuat alasan dan mulai membuat perubahan.
6. Jangan menyalahkan orang lain. Karena bila anda salahkan orang lain, artinya anda memberikan orang lain kuasa untuk tumbuh.
7. Dengarkan baik-baik tanpa memberikan komentar/menyla sampai tamu selesai bicara.
8. Gunakan isyarat semi verbal untuk menunjukkan bahwa anda benar-benar mendengarkan dan memperhatikan. Terapkan sympathy dan empathy.
  - Sympathy
  - Empathy
9. Mintalah maaf (apologize) meskipun menurut pendapat anda sebenarnya anda benar. Tunjukkan rasa penyesalan karena telah membuat tamu kecewa.
10. Tunjukkan ketulusan (sincerity) dan tetaplah menjaga suasana kemauan baik (good will)
  - Ketulusan bukanlah tentang mengatakan segala sesuatu yang anda pikirkan melainkan bersungguh-sungguh dengan apa yang anda katakan.
11. Pecahkan masalah yang dikeluhkan tamu (solve the problem) dan lakukan tindakan lanjutan (follow up action).
12. Jangan melempar tanggungjawab sehingga atasan anda yang harus berhadapan dengan tamu.
13. Laporkan kepada atasan/supervisor atas keluhan tamu dan laporkan pula solving problem yang anda lakukan/perubahan yang dilakukan (adjustment)

**DOs & DON'Ts**

<b>Do's</b>	<b>Don'ts</b>
<ul style="list-style-type: none"><li>✓ Sympathy</li><li>✓ Empathy</li><li>✓ Apologize</li><li>✓ Sincerity</li><li>✓ Goodwill</li><li>✓ Follow up action</li><li>✓ Confident</li><li>✓ Problem solver</li><li>✓ Adjustment</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>☒ Defensive</li><li>☒ Irritated</li><li>☒ Angry</li><li>☒ Silence</li><li>☒ Sullen</li><li>☒ Make excuse</li><li>☒ Blame others</li></ul>

**INGATLAH:**

- Bila anda memenangkan perdebatan dengan tamu, sesungguhnya anda kehilangan (seorang) pelanggan.
- Kepuasan pelanggan adalah hal yang utama.