



Tips Sukses Bisnis Online Dengan Value Customer Obsession

Taufik Hendarto

Customer Success Manager Niagahoster

Niagahoster Virtual Summit

*Kesuksesan bisnis online tentunya
dipengaruhi oleh beberapa faktor,
salah satunya adalah*
Kepuasan customer atas layanan
yang diberikan

Customer Obsession

*Pahami customer lebih baik.
Dapatkan dan jaga kepercayaan
customer.*

Tips 1. Empati

Menempatkan diri sebagai customer

1

Empati

- ▶ Lihat dengan sudut pandang customer.
- ▶ Tempatkan customer lebih tinggi dari kita.

Tips 2. Kalimat Positif

Kalimat positif berpengaruh ke persepsi customer

2

Kalimat Positif

- ▶ Gunakan kalimat positif untuk merespon setiap keadaan.
- ▶ Kalimat positif memberikan persepsi baik, dan peduli. terhadap perihal yang menjadi kekhawatiran customer.
- ▶ Kalimat positif membantu menenangkan customer.

Tips 3. Responsif

Cepat dan tanggap merespon customer

3

Responsif

- ▶ Respon cepat dan tanggap (memperhatikan secara sungguh-sungguh)
- ▶ Gunakan kata **Saya** agar customer terasa lebih dekat dengan kita
- ▶ Ramah dan sopan
- ▶ Pastikan merespon setiap pertanyaan

Tips 4. Kontekstual

Pahami dan respon sesuai konteks

4

Kontekstual

- ▶ Minimalisir asumsi agar terhindar dari salah paham dengan customer
- ▶ Minta validasi dari customer jika diperlukan
- ▶ Respon sesuai konteks
- ▶ Gunakan istilah sederhana agar lebih mudah dimengerti

Tips 5. Edukatif

Berikan pemahaman kepada customer

5

Edukatif

- ▶ Jelaskan value dari produk dan fitur yang tersedia
- ▶ Bantu customer memahami penggunaan produk
- ▶ Beri panduan agar customer mengerti perihal yang perlu dilakukan

Tips 6. Solutif

Tawarkan solusi beserta alternatifnya

6

Solutif

- ▶ Informasikan beberapa solusi yang dapat dipilih.
- ▶ Jelaskan alasan mengapa perlu memilih solusi yang kita tawarkan
- ▶ Informasikan estimasi waktu jika ada. Pastikan menghubungi kembali jika tidak ada estimasi waktu.

Tips 7. Proaktif

Inisiatif pelayanan melebihi ekspektasi customer

7

Proaktif

- ▶ Informasikan perihal yang mungkin terlewatkan oleh customer tanpa disadari
- ▶ Minta feedback dari customer

THANKS

:)