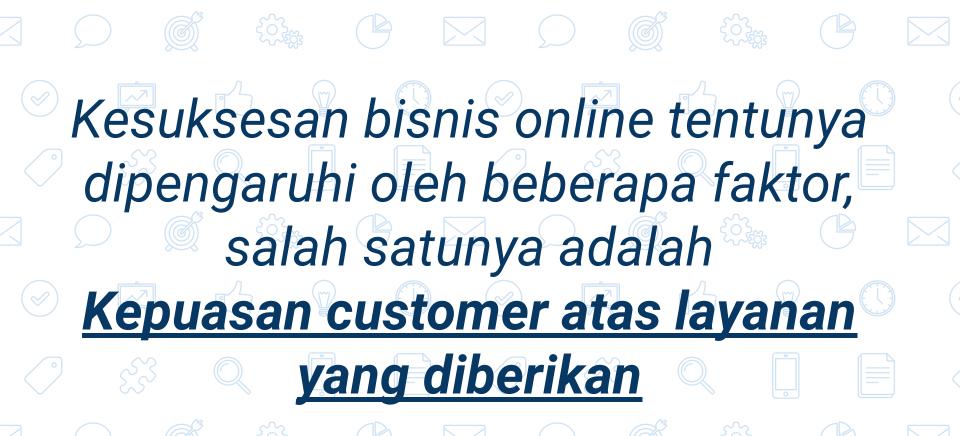
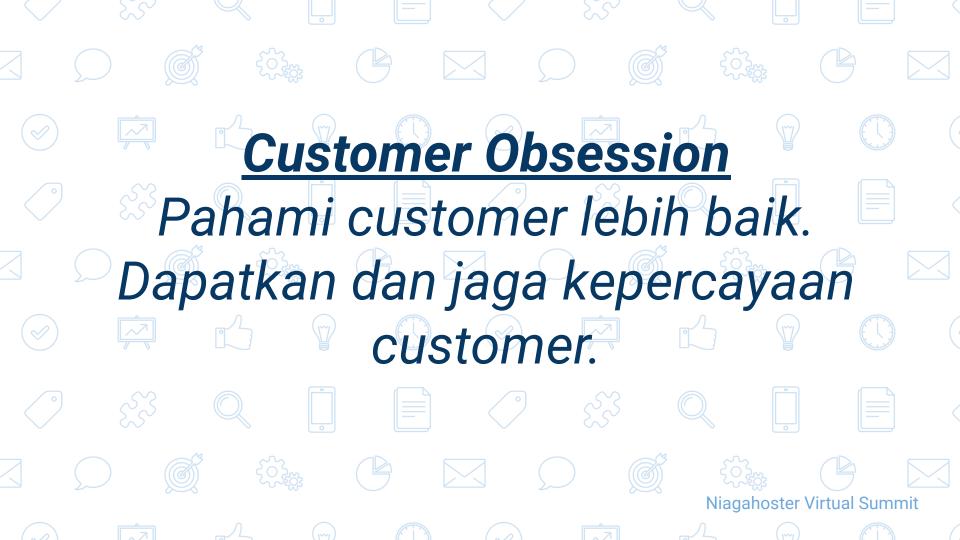


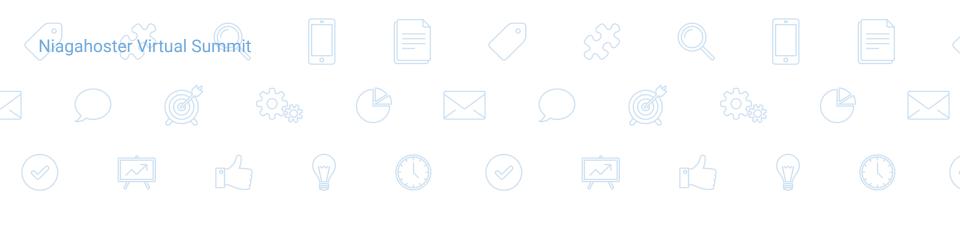
Taufik Hendarto

Customer Success Manager Niagahoster

Niagahoster Virtual Summit





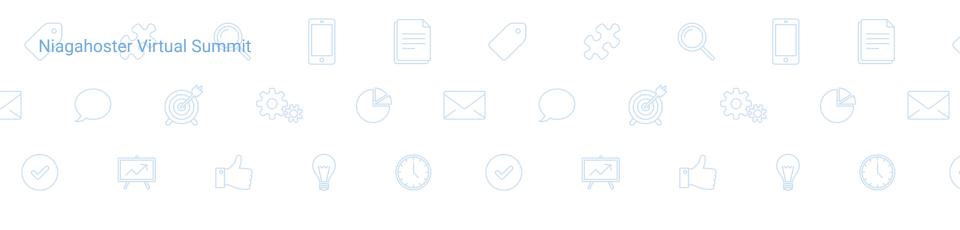


Tips 1. Empati

Menempatkan diri sebagai customer



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



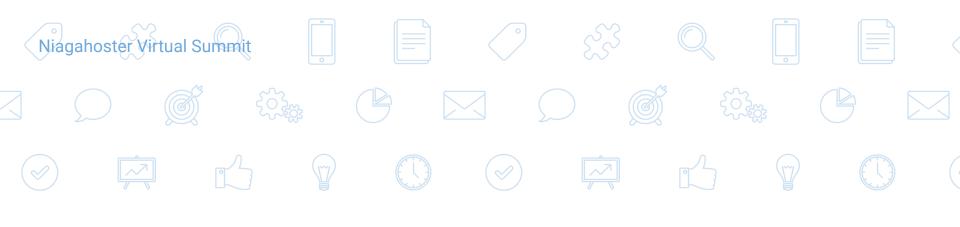
Tips 2. Kalimat Positif

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.



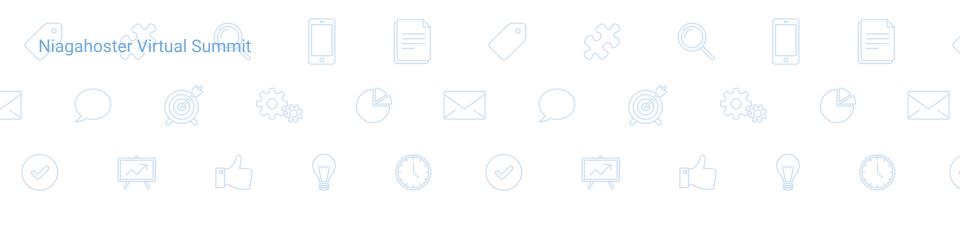
Tips 3. Responsif

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 Niagahoster Virtual Summit

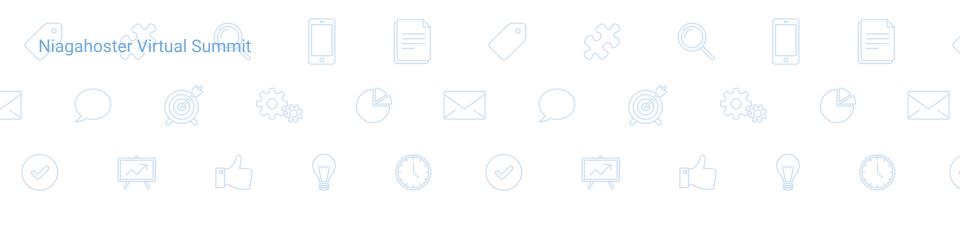


Tips 4. Kontekstual

Pahami dan respon sesuai konteks



- 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



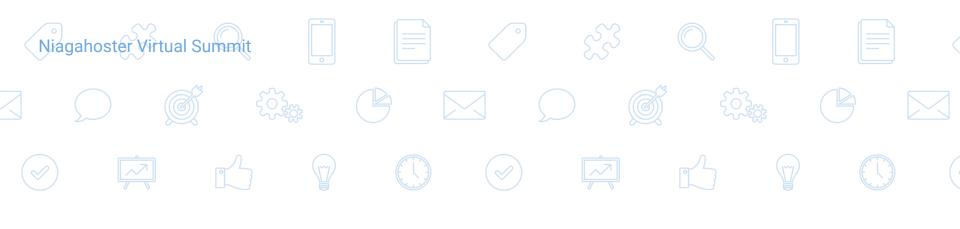
Tips 5. Edukatif

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

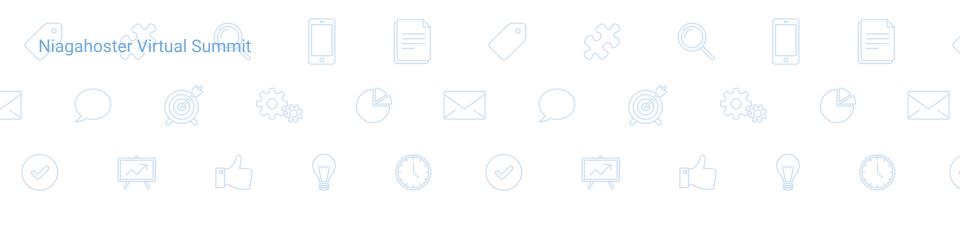


Tips 6. Solutif

Tawarkan solusi beserta alternatifnya

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



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

THANKS :)