



SMK NEGERI 20 CILANDAK JAKARTA

MEMBERIKAN PELAYANAN KEPADA PELANGGAN

KELAS XII/5



KD

1. Mendiskripsikan Pelayanan Prima

INDIKATOR

- 1.1 Mampu menjelaskan pengertian pelayanan prima
- 1.2 Mampu mengidentifikasi Konsep Pelayanan Prima berdasarkan A3
- 1.3 Mampu memahami dan menerapkan prinsip-prinsip pelayanan prima di unit kerja sesuai SOP

Materi Pembelajaran

- Pengertian pelayanan prima
- Konsep pelayanan Prima berdasarkan konsep A3
- Prinsip-prinsip Pelayanan Prima

Kegiatan Pembelajaran

- Menjelaskan pengertian pelayanan prima
- Menjelaskan konsep-konsep pelayanan prima berdasarkan A3
- Menjelaskan Prinsip-prinsip Pelayanan Prima



Pelayanan Prima adalah pelayanan yang ditujukan kepada pembeli potensial (calon pembeli) dan kepada pelanggan tetap. Pelayanan Prima sebagai faktor kunci bagi keberhasilan setiap usaha.

KONSEP PELAYANAN PRIMA BERDASARKAN A3

PENDEKATAN/KONSEP A3





PENDEKATAN/KONSEP SIKAP

Penampilan yg sopan dan serasi

Sikap menghargai

Berpikiran positif, sehat dan logis

Pendekatan/Konsep Perhatian

Mendengarkan & memahami secara sungguh-sungguh kebutuhan para pelanggan

Mengamati & menghargai perilaku para pelanggan

Mencurahkan perhatian penuh kepada para pelanggan

PENDEKATAN/KONSEP TINDAKAN

Mencatat setiap pesanan pelanggan

Mencatat Kebutuhan Pelanggan

Menegaskan kembali kebutuhan pelanggan

Mewujudkan kebutuhan pelanggan

Menyatakan terima kasih dng harapan pelanggan mau kembali



Prinsip-prinsip Pelayanan Prima



Memuaskan Pelanggan.

Tidak ada keluhan pelanggan.

Orang pelayanan wajib menanggapi dari permasalahan/keluhan pelanggan

Mengetahui sumber-sumber keluhan pelanggan dan mengetahui cara mengatasi keluhan tersebut.

Dengan melihat kepada hal diatas, ada 3 (tiga) hal yang dapat ditarik sebagai perkiraan (Porcasting) terhadap pelayanan yang mengacu kepada kepuasan pelanggan, antara lain :

- Kalau kinerja Unsur Pelayan dibawah harapan, maka pelanggan akan merasa kecewa.
- Kalau kinerja Unsur Pelayanan sesuai harapan, maka pelanggan akan merasa puas.
- Kalau kinerja Unsur Pelayanan melebihi harapan, maka pelanggan akan sangat puas.



KD

2. Mengidentifikasi Pelanggan dan Kebutuhannya

INDIKATOR

- 2.1 Mampu mengidentifikasi pengertian informasi dengan benar
- 2.2 Mampu menyebutkan teknik pengumpulan informasi
- 2.3 Mampu menjelaskan teknik mengelola informasi yang sesuai dengan kebutuhan pelanggan
- 2.4 Mampu mengidentifikasi kebutuhan pelanggan untuk memberikan pelayanan
- 2.5 Mampu mengidentifikasi kebutuhan informasi untuk menemukan kebutuhan pelanggan

MATERI

- Pengertian informasi
- Teknik pengumpulan informasi
- Teknik pengelolaan informasi
- Pengertian pelanggan & kebutuhannya
- Teknik mendapatkan umpan balik tentang informasi yang diterima sesuai kebutuhan organisasi

Kegiatan Pembelajaran

- Menjelaskan pengertian informasi
- Menjelaskan teknik pengumpulan informasi
- Menjelaskan teknik pengelolaan informasi
- Mengidentifikasi kebutuhan pelanggan
- Menjelaskan teknik mendapatkan umpan balik sesuai kebutuhan organisasi



Informasi adalah pengetahuan yang didapatkan dari pembelajaran, pengalaman, atau instruksi .



Mengelola Informasi



Memilah Data;
aktual, terpercaya,
akurat, dan
uptodate.

Menyimpan Data;
pengarsipan secara
sistematis.

Memilah Data

Data informasi yang
langsung dapat
ditampilkan

Data informasi yang
harus diolah dulu,
baru bisa ditampilkan
sebagai data baru

Pengertian Pelanggan



PELANGGAN



Orang atau instansi/lembaga yang melakukan pembelian produk, baik barang maupun jasa secara berulang-ulang.

**CALON
PELANGGAN**



Seorang yang membeli suatu barang atau jasa karena ingin mencoba atau karena merupakan alternatif. Jadi mereka masih dalam tahap berpikir. (Akan jadi pelanggan apabila si penjual pandai menawarkan barang yang dijualnya)



KEBUTUHAN PELANGGAN

**KEBUTUHAN
PRAKTIS**

**KEBUTUHAN
FISIK**

**KEBUTUHAN
EMOSIONAL**



**MACAM-MACAM
RESPON/UMPAN
BALIK**
Dalam
KOMUNIKASI

UMPAN BALIK
POSITIF

UMPAN
BALIK
NEGATIF

UMPAN
BALIK
NETRAL

UMPAN BALIK
ZERO/KOSONG



TEKNIK-TEKNIK mendapatkan RESPON/UMPAN BALIK

**Sebar survei dan
kuesioner.**

**Buat komunitas
khusus pengguna
produk anda.**

**Berikan berbagai
produk secara gratis
pada beberapa
pelanggan.**

**Jaga hubungan
dengan semua
pelanggan anda.**

**Permudah cara
pelanggan
menghubungi
anda.**

**Hubungi
pelanggan saat
mereka ulang
tahun atau
liburan.**

**INDIKATOR**

- 3.1 Mampu mengidentifikasi kebutuhan pelayanan prima secara efektif dan efisien sesuai SOP
- 3.2 Mampu mengidentifikasi jenis-jenis harapan pelanggan sesuai dengan kebutuhan pelanggan
- 3.3 Mampu menangani ketidakpuasan pelanggan secara tepat waktu dalam mengambil tindakan pemecahannya (Solusi)
- 3.4 Mampu membangun hubungan dengan pelanggan untuk memberikan pelayanan sesuai dengan kebutuhan pelanggan
- 3.5 Mampu mempraktekkan kegiatan pelayanan prima kepada pelanggan

MATERI

- Kebutuhan-kebutuhan pelanggan
- Jenis-jenis harapan pelanggan
- Tindakan penanganan (solusi) ketidakpuasan pelanggan
- Pengembangan hubungan dengan pelanggan
- Kualitas pelayanan kepada pelanggan

**KEGIATAN
PEMBELAJARAN**

- Menjelaskan kebutuhan pelanggan
- Menjelaskan jenis-jenis harapan pelanggan
- Mengidentifikasi cara-cara penanganan ketidakpuasan pelanggan
- Menjelaskan cara-cara/strategi pengembangan hubungan dengan pelanggan.





Harapan Pelanggan

Pelanggan Internal

- Kebersamaan & Kerja sama
- Imbalan
- Kualitas Kerja
- Struktur, sistem & prosedur kerja yang efisien

Pelanggan Eksternal

- Kualitas pelayanan Yg baik
- Informasi yg jujur & benar
- Kemudahan dlm memperoleh jasa
- Pelayanan Purna Jual/perawatan
- Mendapat harga yg layak

KEPUASAN PELANGGAN

Pelanggan
merasa
mendapatkan
value dari
pemasokatau
penjual

Pelanggan akan
berbagi
kepuasan rasa
dengan penjual
dan dengan
pelanggan lain.

Pelanggan sebagai
persepsi terhadap
produk/jasa yg
telah memenuhi
harapan



PENTINYA KEPUASAN PELANGGAN

Pelanggan
siap bayar
mahal

Biaya
pemasaran
jauh lebih
efektif

Pelanggan
penyebarnya
promosi dari
mulut ke
mulut yg baik





Kerjasama dengan pelanggan

"Pelanggan adalah raja" yang harus diistimewakan, harus diberi prioritas (hak didahulukan), harus dilayani sebaik-baiknya, agar supaya segala usaha yang dilakukan oleh kantor bisa tercapai melalui kerjasama yang baik dengan pelanggan.

Ada 3
macam
pelanggan

Pelanggan
Perorangan

Pelanggan
Kolektif

Pelanggan
Kantoran