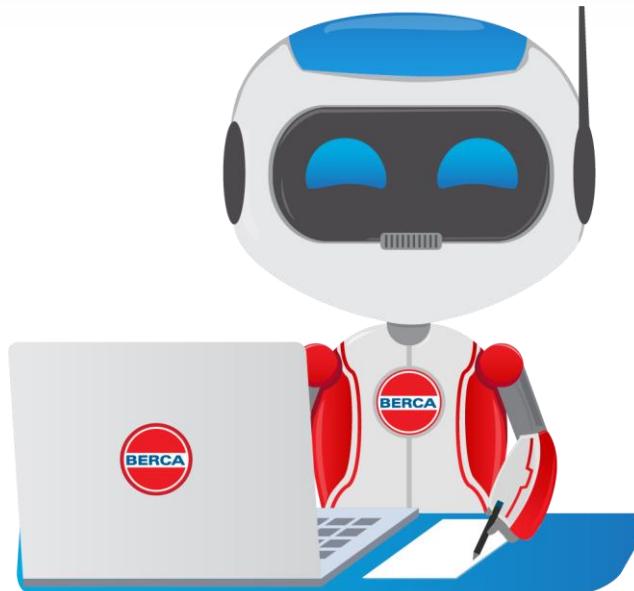


# Customer Focused Orientation

Welcome



► SECRET TO WIN  
YOUR CUSTOMER'S HEART



# Outline:

- ▶ **Module 1 – Customer adalah segalanya**
- ▶ **Module 2 – Dosa-dosa Service di lapangan**
- ▶ **Module 3 – Kemampuan komunikasi**
- ▶ **Module 4 – Sikap Menerima Feedback**

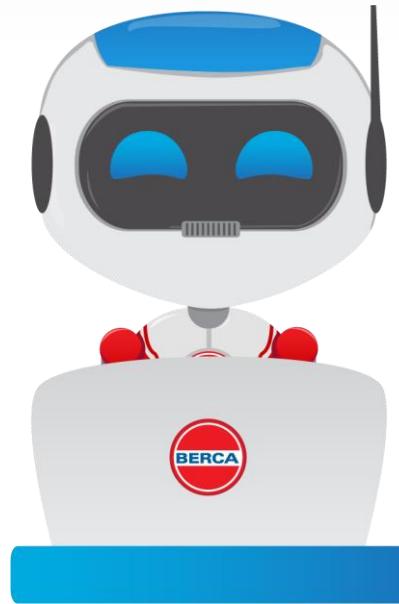


# Modul 1

Customer adalah  
Segalanya



# APA ITU CUSTOMER SERVICE



# CLIENT – CUSTOMER - CONSUMER

**Pengertian** *Client* (*Oxford dict*), seseorang yang menggunakan layanan dari seorang atau sebuah organisasi profesional. Istilah client terkait pada bisnis di bidang jasa layanan, seperti hukum dan perbankan.



# CLIENT – CUSTOMER - CONSUMER

**Pengertian** *Client* (*Oxford dict*), seseorang yang menggunakan layanan dari seorang atau sebuah organisasi profesional. Istilah client terkait pada bisnis di bidang jasa layanan, seperti hukum dan perbankan.



# CLIENT – CUSTOMER - CONSUMER

## **Pengertian *Customer*:**

Seseorang atau sebuah organisasi yang membeli sesuatu dari sebuah toko atau bisnis.



## **Pengertian *Consumer*:** Pemakai barang hasil produksi/jasa (bahan, pakaian, makanan, iklan, dan sebagainya).

# CLIENT – CUSTOMER - CONSUMER

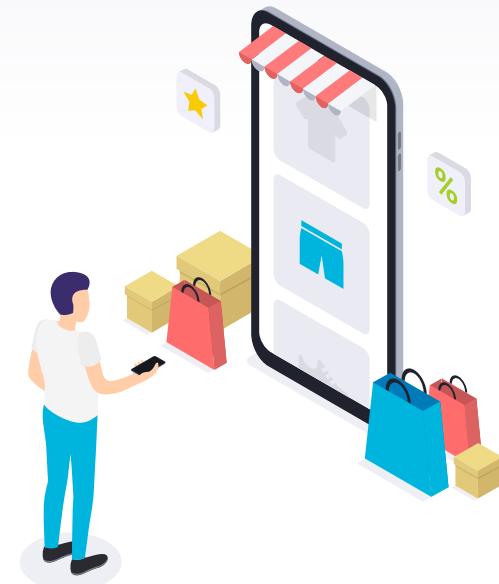
## **Pengertian *Customer*:**

Seseorang atau sebuah organisasi **yang membeli** sesuatu dari sebuah toko atau bisnis.



## **Pengertian *Consumer*:** **Pemakai** barang hasil produksi/jasa (bahan, pakaian, makanan, iklan, dan sebagainya).

Berikut ini  
manakah yang  
merupakan  
customer?





CUSTOMER?



# Siapa customer yang punya lapak?



# Siapa customer Instagram?



# Siapa customer WWF?



## FORESTS

Conserve the world's most [important forests](#).



## OCEANS

Safeguard healthy oceans and marine livelihoods.



## FRESH WATER

Secure water for people and nature.



## WILDLIFE

Protect the world's most important species.



## FOOD

Double net food availability; freeze its footprint.



## CLIMATE

Create a climate-resilient and zero-carbon world, powered by renewable energy.

# Siapa customer seorang ayah & ibu rumah tangga?



# Siapa customer seorang karyawan?



# Siapa customer seorang karyawan?



Atasan

Perusahaan

Rekan kerja

Customer perusahaan

# services

**Service bukan tentang seberapa patuh  
kita terhadap prosedur.**

**Service adalah tentang pengalaman dan nilai yang  
kita ciptakan untuk orang lain.**

**(Ron Kaufman, penulis buku)**

# services

Pelayanan ialah menolong untuk menyediakan segala sesuatu yang diperlukan oleh orang lain untuk bisa mengatasi masalahnya.

Suparlan (2000:35)

# services ↑



GOOD SERVICE



BAD SERVICE



# services



## GOOD SERVICE

**Empathy:** melihat dari sudut pandang pelanggan, memahami posisinya.



## BAD SERVICE

**Tidak ada Empathy:** tidak mau tahu, menganggap keluhan sebagai penganggu.

# services



## GOOD SERVICE

**Empathy:** melihat dari sudut pandang pelanggan, memahami posisinya.

**Commitment:** Pemenuhan standar kualitas (waktu, mutu), pemenuhan harapan.



## BAD SERVICE

**Tidak ada Empathy:** tidak mau tahu, menganggap keluhan sebagai penganggu.

**Tidak punya Commitment:** Sembarangan dalam delivery produk / services.

# services



## GOOD SERVICE

**Empathy:** melihat dari sudut pandang pelanggan, memahami posisinya.

**Commitment:** Pemenuhan standar kualitas (waktu, mutu), pemenuhan harapan.

**Competence:** kontrol emosi, pengetahuan produk, solusi, sikap ingin membantu



## BAD SERVICE

**Tidak ada Empathy:** tidak mau tahu, menganggap keluhan sebagai penganggu.

**Tidak punya Commitment:** Sembarangan dalam delivery produk / services.

**Tidak ada Competence:** marah-marah / jutek pada pelanggan, bersikap dingin tanpa basa-basi.



**“PELAYAN RESTO”**

## Contoh kasus: “PELAYAN RESTO”

Cindy merupakan seorang pelayan resto di perusahaan makanan cepat saji.

Perusahaan Cindy berjanji untuk menyajikan makanan pada pembeli kurang dari 10 menit sejak makanan dipesan.

Salah satu produk resto tersebut adalah perkedel goreng.



**“PELAYAN RESTO”**

Di dalam perkedelnya  
ada apa aja?



# Buat sesuai template!



GOOD SERVICE

Empathy:

.....  
.....

Commitment:

.....

Competence:

.....



**“PELAYAN RESTO”**

## **Empathy**

Memahami posisi pelanggan:  
anda harus peduli dan  
memahami mengapa  
pelanggan menanyakan  
pertanyaan tersebut. Apakah  
ia alergi makanan tertentu?



**“PELAYAN RESTO”**

## **Commitment**

Tetap memenuhi standar kualitas:

menyelesaikan pesanan secara profesional, dan menyajikan dalam 10 menit sejak makanan terakhir selesai dipesan



**“PELAYAN RESTO”**

## Competence

Pengetahuan produk:  
meskipun anda bukan seorang chef, anda harus tahu isi produk tersebut, dan bagaimana proses pembuatannya.

Kontrol emosi tetap harus dipertahankan. Apakah anda tetap sabar, tersenyum, dan menunjukkan gerak tubuh yang baik?

# Contoh kasus : “SALES NETWORK”

Anda adalah sales perusahaan network.  
Produk yang anda jual adalah pemasangan  
jaringan dan security-nya.

Perusahaan anda menjanjikan bahwa semua  
pemasangan suatu instalasi lengkap per 100  
m<sup>2</sup> /10 user selama 2 hari kerja.

Pemasangan akan dilakukan maksimal 2  
bulan sejak surat persetujuan kedua pihak  
ditandatangani.



# Contoh kasus : “SALES NETWORK”

Anda sudah memiliki perjanjian dengan seorang pelanggan untuk menggunakan jasa perusahaan anda.

Di hari ke 35, pelanggan anda menelpon, dan dia mengeluh karena atasannya meminta untuk dipasang PABX juga.



# Contoh kasus : “SALES NETWORK”

Hal itu selain di luar scope of service anda, akan mengganggu jalannya project. Juga karena di tempat ada tidak ada tenaga ahli, dan pemesanan barang adalah 6 minggu ke pihak vendor dari perusahaan anda.



# Buat sesuai template!



**GOOD SERVICE**

**Empathy:**

---

**Commitment:**

---

**Competence:**

---



## Empathy

Memahami posisi pelanggan:  
Ia diminta atasannya secara  
mendadak. Itu posisi yang  
sulit. Empati dibutuhkan.

## Commitment



- Membantu memecahkan masalah & mempermudah: selalu beri signal bahwa anda siap membantu. Berbagai solusi bisa dipecahkan: misal mengenalkan customer anda dengan vendor lain yang memang ahlinya.
- Diskusi dengan atasan anda, apakah mungkin untuk mencari sumber daya dalam waktu yang lebih singkat? Misalnya: sub con. Semua tindakan anda diharapkan transparan, sehingga customer juga memahami kondisi anda



## Competence

Memenuhi standar kualitas dan harapan customer: tetap jalankan project anda secara tepat waktu tanpa mengeluh, tetap maintain hubungan dan komunikasi sebelum, selama, dan setelah project.

**UNBELIEVABLE!**  
**SURPRISING**  
**DESIRED**  
**EXPECTED**  
**BASIC**  
**CRIMINAL**

# **Six Level of Service**



# Criminal Service

Service yang sangat buruk  
Customer tidak mendapatkan apa  
yang dibutuhkan  
Customer tidak akan  
menggunakan jasa kita lagi  
Akan marah dan komplain  
E.g.: Kasus dengan Bank XXXXX



# Basic Service

Service mengecewakan

Customer mendapatkan apa yang diminta tetapi prosesnya mengecewakan

Customer cenderung akan bercerita kepada teman-temannya

Customers tidak akan mau menggunakan service ini lagi

E.g.: service yang lamban di restoran



# Expected Service

Tidak ada yang spesial

Standar, sesuai dengan yang seharusnya

Customer akan menggunakan service ini lagi jika tidak ada pilihan lain yang lebih baik

E.g.: Service di pesawat (disediakan peralatan keselamatan sesuai standar penerbangan)



# Desired Service

Service yang lebih dari yang  
diharapkan tetapi belum istimewa  
Customer akan kembali menggunakan  
service ini

E.g.: Membeli TV dan mendapatkan  
gratis pemasangan TV-nya juga



# Surprising Service

Service yang special karena ada privilege yang tidak terduga

Customer tidak ragu untuk kembali lagi

E.g.: Bank BCA yang mengirimkan nasabah prioritasnya kue ulang tahun



# Unbelievable Service

Service yang luar biasa, sulit dilupakan

Service yang biasanya akan diceritakan kepada orang lain

E.g.: auto annadurai



A photograph of a young boy sitting cross-legged on a dirt path, reaching out to touch the hubcap of a yellow auto-rickshaw. The scene is bathed in warm, golden sunlight, suggesting sunset or sunrise.

# A RIDE TO REMEMBER

---

THE AMAZING STORY OF ANNA DURAI,  
THE AUTO DRIVER WHO IS AN  
INSPIRING ROLEMODEL TO MANY



# Apa tanggapan mu ??



# Moral dari Cerita Auto Annadurai

- ▶ Berpikir out of the box
- ▶ Selalu berpikir untuk memberikan nilai tambah, meski nilainya kecil
- ▶ Kesuksesan adalah buah dari kesungguhan hati
- ▶ Customer adalah orang yang akan menceritakan kebaikan anda pada orang lain
- ▶ Career-oriented vs other-oriented



A stylized illustration of a person's arm and hand holding a blue smartphone. The phone has a black camera lens on its back and a white play button icon on its screen. A hand is holding a clapperboard above the phone, with one finger pointing at the screen. The background is a solid reddish-orange color.

**VIDEO  
TIME**





# Nilai Tambah

“**Peningkatan atau penambahan kualitas pada produk / jasa yang dijual untuk membuatnya bernilai lebih.**

(Cambridge Dictionary)



# Nilai Tambah

“**Peningkatan atau penambahan kualitas** pada produk / jasa yang dijual untuk membuatnya **bernilai lebih**.

(Cambridge Dictionary)



# Jenis service mana yang memberikan nilai tambah?

- ▶ Criminal service
- ▶ Basic service
- ▶ Expected service
- ▶ Desired service
- ▶ Surprising service
- ▶ Unbelievable service



# Tindak Lanjut

Berikan contoh Added Value yang bisa Anda terapkan di pekerjaan Anda!

1. \_\_\_\_\_
2. \_\_\_\_\_
3. \_\_\_\_\_



# NILAI TAMBAH

VS

# SERVICE EXCELLENCE



# Service Excellence

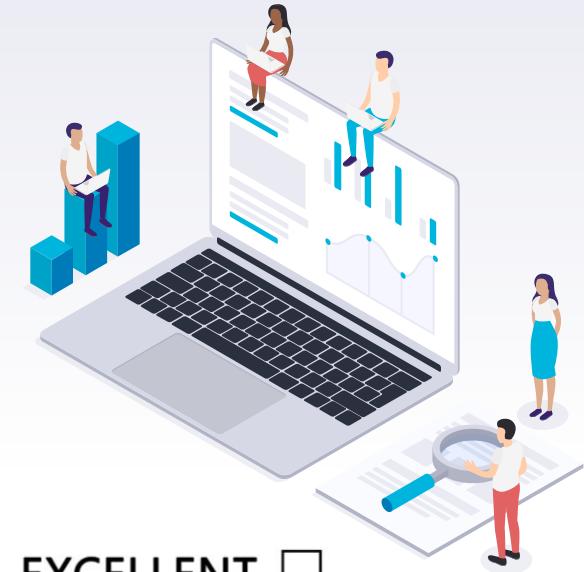


Mpok, besok saya pesen nasi bungkus 30, budget 15 rebu/porsi. Ada training. Bikin opor tapi jangan kasi cabe ya, ayamnya dada semua.. Dianter jam 11 an ke kantor Berca, ya



# Modul 2

## Dosa - dosa Service di Lapangan



EXCELLENT   
GOOD   
AVERAGE   
POOR

The Worst!!



# Ngotot dengan Customer



# Tidak dapat dihubungi



Pokoknya  
aturannya  
begini.....



# Ingkar janji ke customer



# Lupa nama customer



# Mengoper customer



# Respon buruk:

Cuek

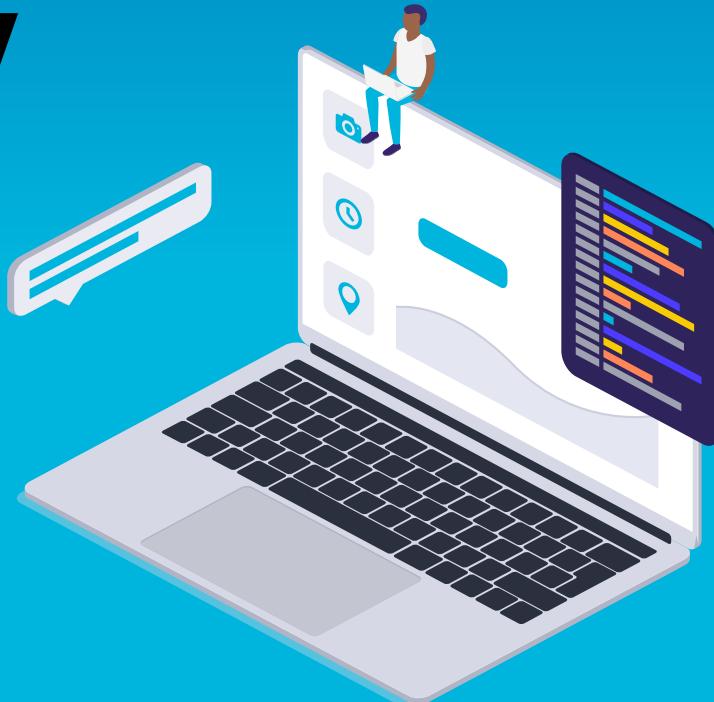
Dingin / datar

Muter-muter

Bahasa alien



# Case Study

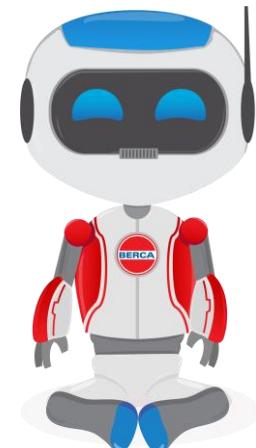


# Skenario 1

Anda datang ke sebuah event dan tanpa sengaja bertemu dengan customer Anda yang baru meeting sekitar dua minggu lalu.

Dia nampak mengenali Anda dan menyapa Anda, tetapi Anda lupa dengan namanya.

Apa saja alternatif hal yang dapat Anda lakukan?

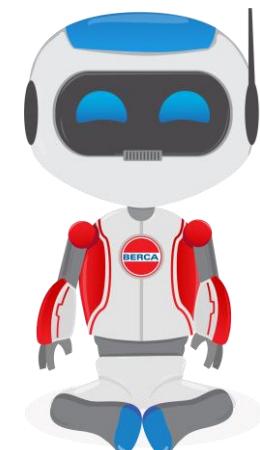


# Skenario 2

Saat Anda sedang menerima telefon dari customer yang sedang complain karena barang orderan-nya terlambat datang, secara mendadak atasan Anda menginfokan untuk menggantikannya untuk menyambut tamu principal yang sudah datang ke kantor.

Atasan Anda mendadak sedang berhalangan dan rekan satu tim Anda semua sedang tidak berada di kantor untuk dimintai tolong.

Jelaskan alternatif solusi yang dapat Anda lakukan!

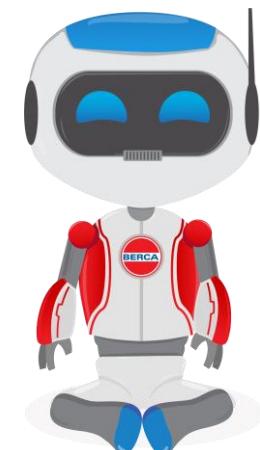


# Skenario 3

Salah seorang customer Anda menghubungi Anda dan meminta untuk Anda dapat mengurus pem-backup-an data perusahaannya di storage lain untuk berjaga-jaga agar data tidak corrupt saat migrasi.

Namun, di perjanjian dengan customer tidak menyebutkan bahwa Anda akan melakukan pem-backup-an data di storage lain.

Selain itu, dalam peraturan pun tidak pernah diberlakukan aturan pem-backup-an data. Langkah apa yang Anda akan lakukan?



# Skenario 4

Untuk dapat memberikan informasi yang baik kepada customer, Anda harus dapat menggunakan bahasa yang benar dan mudah dipahami. Silakan Anda terjemahkan kalimat ini menjadi penjelasan yang efisien dan mudah dipahami.

“Jadi maksudnya begini pak, nanti saya akan input di log saya mengenai keluhan bapak, setelah saya input, nanti bapak akan dihubungi oleh engineer, kalau misalnya engineer tidak ada, maka keluhan bapak akan ditampung dengan sendirinya, jadi bapak bisa telepon lagi.

Kalau misalnya engineernya tidak bisa dihubungi, nanti bisa kami coba lagi menghubunginya. Kalau misalnya tidak ada juga, bapak bisa telpon lagi kog, tidak apa-apa, saya senang membantu bapak.”



# Skenario 5

Untuk dapat memberikan informasi yang baik kepada customer, Anda harus dapat menggunakan bahasa yang benar dan mudah dipahami.

Anggaplah customer Anda tidak memiliki latar belakang IT, silakan Anda terjemahkan langkah untuk login ke dalam sistem ini menjadi penjelasan yang mudah dipahami.

“Pertama-tama harus cek dulu apakah soket portnya sudah benar. Setelah itu, di re-boot lagi laptopnya. Cek TCP/IP adressnya apakah sudah benar belum. Cek juga DHCP nya. Gitu ya.”





# LUNCH BREAK

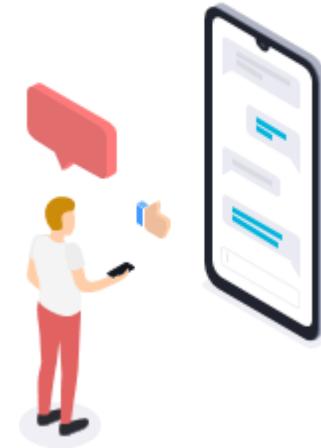
Sampai  
jumpa 01.00

# Mari Bermain “GAMES PESAN BERANTAI”



# Modul 3

## Kemampuan Komunikasi



# Kemampuan Mendengarkan

**Kelompok 1:** Salman naik delman ke rumah Rahman. Mereka berjanji mau mengunjungi rumah pak Maman. Di jalan ketemu Imran yang lagi kasih makan ayam. Salman dan Imran adalah sepupu.

**Kelompok 2:** Salman dan Imran dibesarkan oleh ibu yang sama. Ibu Salman meninggal ketika ia baru lahir. Ibu Salman adalah adik dari Ibu Imran. Pak Maman adalah paman Rahman yang memiliki kolam Pemancingan.

# Kemampuan Mendengarkan

**Kelompok 1:** Salman naik delman ke rumah Rahman. Mereka berjanji mau mengunjungi rumah pak Maman. Di jalan ketemu Imran yang lagi kasih makan ayam. Salman dan Imran adalah sepupu.

**Kelompok 2:** Salman dan Imran dibesarkan oleh ibu yang sama. Ibu Salman meninggal ketika ia baru lahir. Ibu Salman adalah adik dari Ibu Imran. Pak Maman adalah paman Rahman yang memiliki kolam Pemancingan.

- 1. Siapakah yang akan memancing?**
- 2. Kenapa ibu Salman meninggal?**
- 3. Di mana Salman dibesarkan?**

# Kesalahan Komunikasi : **FORTUNE TELLER**

## **Siapakah yang akan memancing?**

Jawaban: Tidak ada dalam keterangan.

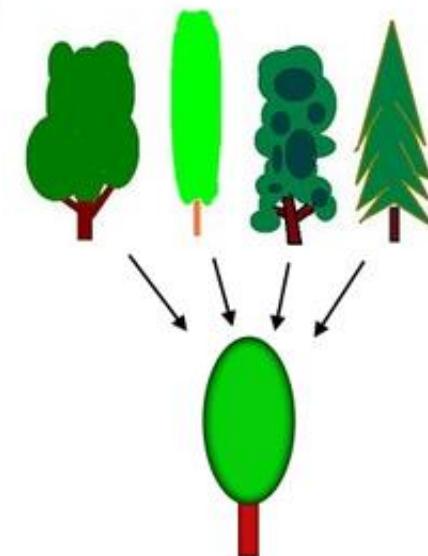
Informasinya hanya mengunjungi. Di kalimat terakhir ada info bahwa pak Maman memiliki pemancingan, sebagai pendengar, ada kecenderungan menyambung info yg tidak benar dengan prediksi masa depan.



# Kesalahan Komunikasi : GENERALISIR

## Kenapa ibu Salman meninggal?

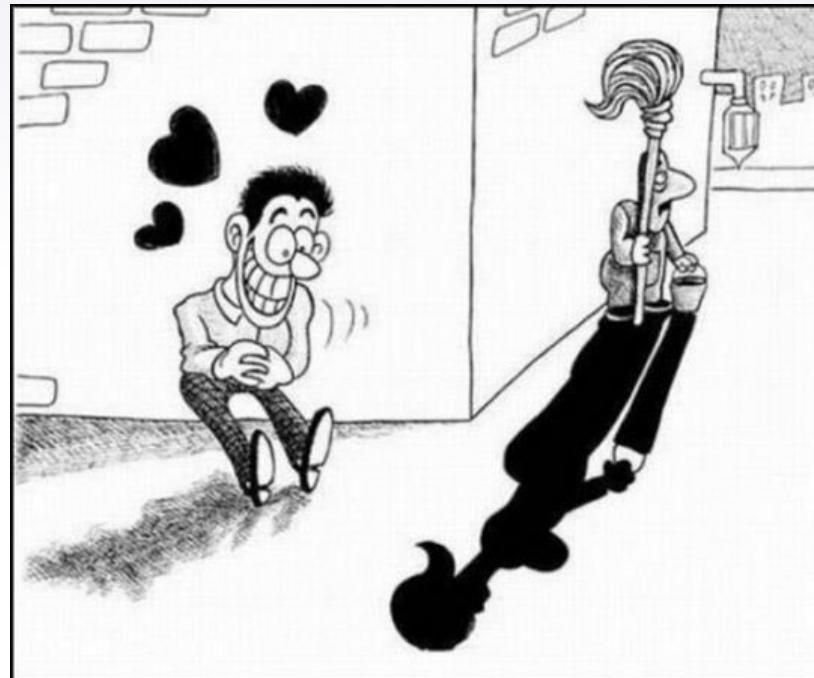
Jawaban: Dalam cerita tidak terdapat informasi mengenai kondisi kelahiran. Hanya ada keterangan waktu saat ibu Salman meninggal (pada saat melahirkan Salman)



# Kesalahan Komunikasi : ASUMSI

**Di mana Salman  
dibesarkan?**

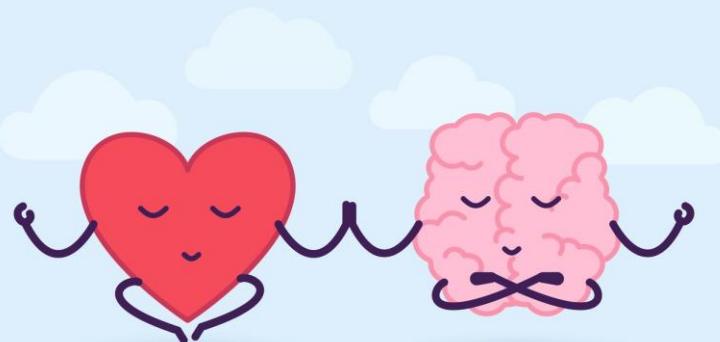
Jawaban: harus tanya kepada Salman, siapa tahu Ibu Imran bolak balik ke rumah Salman (misal rumah mereka sebelahan)



# EMPATI

## Kemampuan:

- ▶ merasakan keadaan emosional orang lain,
- ▶ mencoba menyelesaikan permasalahan dari perspektif orang lain.

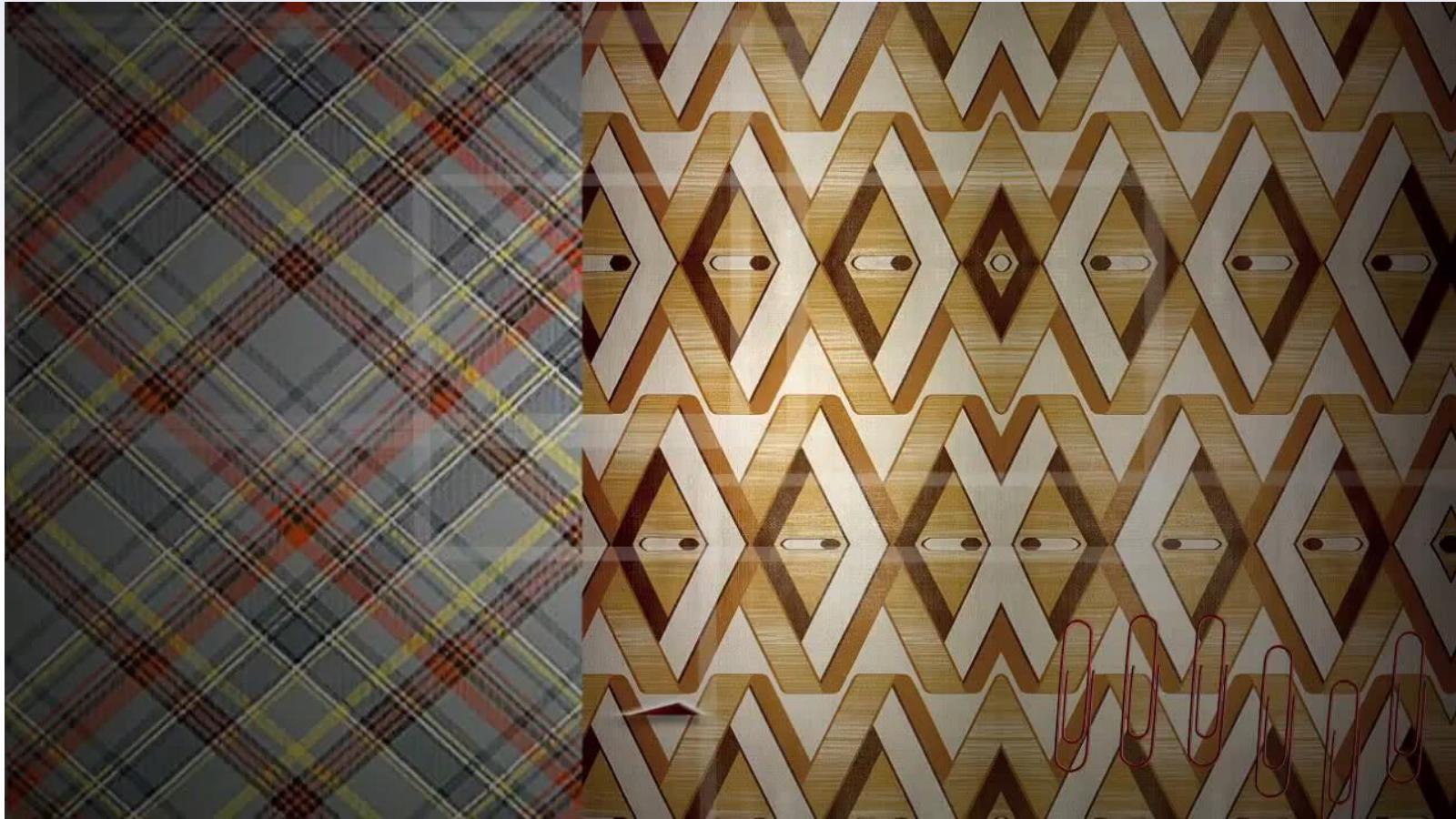


Empatik berarti menempat-kan diri kita dari sudut pandang orang lain.

VIDEO

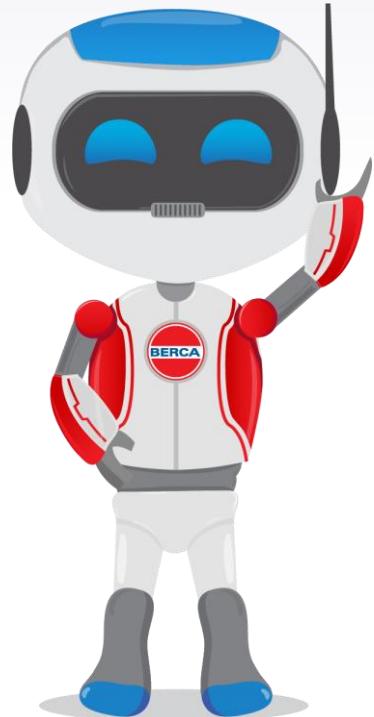


TIME



# S.P.E.C.I.A.L LISTENING

1. **Stop:** Hentikan aktivitas yang anda lakukan
2. **Prepare:** Siapkan diri untuk mendengarkan
3. **Evaluate:** Evaluasi si pembicara
4. **Concentrate:** Focus dengan yang dikatakan
5. **Inquire:** Apa yang anda bisa lakukan
6. **Attend:** Perhatian terhadap kebutuhan
7. **Log:** Catat



ROLE  
PLAYING

# Skenario 1

- ▶ Anda sedang mengunjungi potential customer Anda untuk memperkenalkan produk portofolio Berca kepada dia.

Ini pertama kalinya kalian bertemu setelah membuat janji di telepon sebelumnya.

Praktikkan percakapan dengan customer pada saat awal bertemu sampai selama meeting secara singkat!

# Skenario 2

- ▶ Anda menerima telepon dari customer yang menyatakan keberatannya dengan harga yang Anda tawarkan. Customer mencoba untuk menegosiasikan harga produk dengan Anda.

Jika Anda memberikan harga sesuai permintaan customer Anda, maka Anda tidak bisa mendapatkan komisi sama sekali.

Jika Anda menghadapi situasi tersebut, apa yang akan Anda katakan dengan customer Anda? (Boleh memunculkan peran lain jika dirasa perlu)

# Skenario 3

- ▶ Anda sedang berusaha menjelaskan kepada customer Anda tentang salah satu produk yang sedang Anda instalasikan.

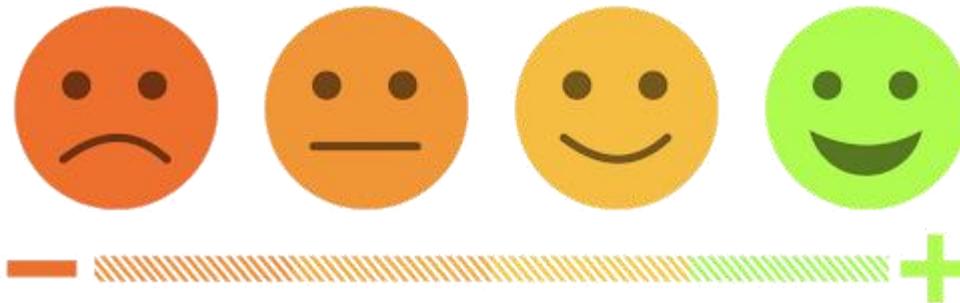
Customer Anda adalah orang yang kritis dan senang bertanya.

Peragakan hal-hal yang penting untuk dilakukan saat sedang menjelaskan produk yang akan digunakan oleh customer Anda!

# Modul 4



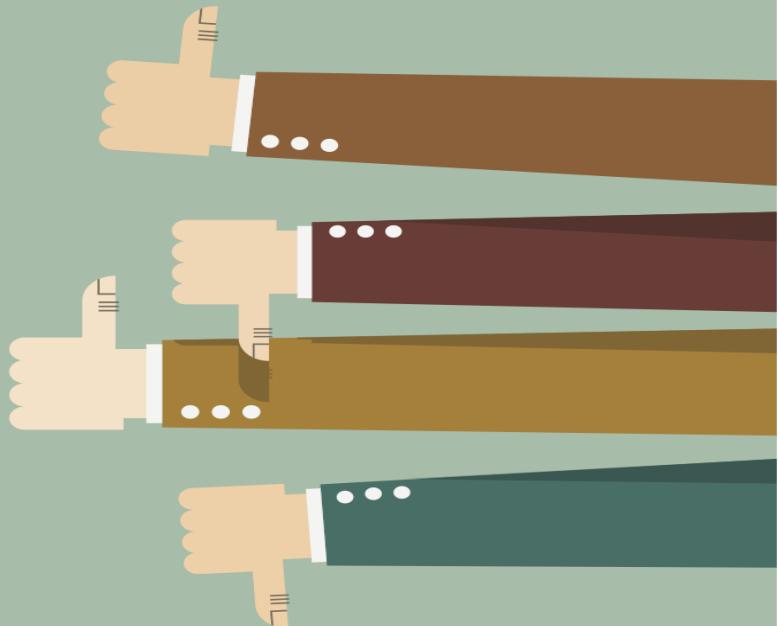
## Sikap Menerima Feedback





A woman with brown hair tied in a ponytail, wearing a black blazer and white shirt, is pointing upwards with her right hand. A white speech bubble above her contains the text "Apa itu FEEDBACK?" in blue capital letters.

Apa itu  
FEEDBACK?



# Apa yang sebaiknya dilakukan jika kita mendapatkan feedback positif?

- ▶ Berterima kasih dan memuji respons / feedback positif dari pembeli.
- ▶ Menjelaskan dan menekankan manfaat positif lainnya dari produk tersebut.
- ▶ Menggali kesempatan lain (minta kontak dari customer) untuk dapat menawarkan / menjual produk tersebut.





Bagaimana cara  
menangani feedback  
**NEGATIF ?**

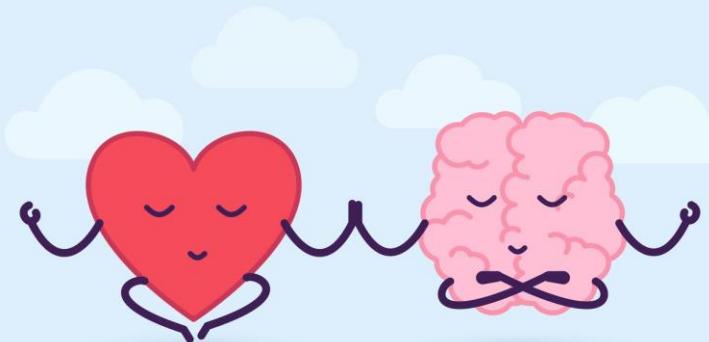
A close-up photograph of a person's ear. Their hand is held up, with the fingers resting against the side of their head, just above the ear, as if they are trying to hear something better or are listening intently.

# Mendengarkan

# Meminta maaf



# TUNJUKKAN EMPATI



# Tanya lebih detil





**Bedakan mana feedback yang membangun  
dan yang menjatuhkan**

A profile photograph of a young man with dark hair, wearing a grey suit jacket, a white shirt, and a patterned tie. He is looking towards the right of the frame with a neutral expression. The background is plain white.

# Jangan defensif

# Hindari kecenderungan menyalahkan orang lain



# Selesaikan masalahnya





# Role Play & Observe

# Role Play : Complain by Phone

- ▶ Pada saat jam makan siang, Anda mendapatkan telefon dari salah seorang customer yang mengajukan complain pada Anda.

Customer ini marah karena produk yang dikirimkan kemarin mengalami kendala, dan ia mengeluhkan respons Anda yang lambat dalam menjawab email maupun pesan Whatsapp.

Bagaimana Anda merespons telefon tersebut?

# Role Play : Complain by Social Media

- ▶ Salah seorang rekan kerja Anda menyampaikan kepada Anda sebuah ulasan di media social terkait dengan kinerja PT XYZ yang dibuat oleh salah satu customer Anda dua hari setelah pekerjaan Anda di customer tersebut selesai.

Ulasan tersebut menyatakan bahwa service yang diberikan oleh PT XYZ lambat, kurang responsif dalam menjawab email maupun menjawab pertanyaan.

Apa yang akan Anda lakukan?

# Observe

No	Komponen	Yes / No
1	Mendengarkan	
2	Meminta maaf	
3	Menunjukkan empati	
4	Tanya lebih detil	
5	Ubah sudut pandang negatif menjadi positif	
6	Jangan defensif	
7	Hindari menyalahkan orang lain	
8	Selesaikan masalahnya	

# Post Test

