

**UJIAN KOMUNIKASI TERTULIS**

**KEMAMPUAN MENULIS DAN MENJELASKAN**

UJIAN: Kegiatan ini dirancang untuk menilai kemampuan komunikasi tertulis anda

TUJUAN: Untuk merespon pertanyaan dari pelanggan secara efisien dan profesional

SKENARIO: Anda adalah perwakilan dukungan pelanggan yang bekerja untuk Electronix dan anda harus menjawab pertanyaan berikut melalui email.

Dari: John Citizen [john.citizen@company.com]

Dikirim: Senin, 8 Juni 2015 5.51 PM

Kepada: Bagian Dukungan Pelanggan

Subjek: Pertanyaan tentang garansi

Halo,

Saya baru saja membeli perekeam video terbaru dari Electronix dan sayang sekali layar di bagian depan dari barang ini sepertinya tidak berfungsi. Saya ingin mengetahui dimana saya bisa membetulkan ini dan apakah ini akan digantikan dengan garansi. Sebagai tambahan, saya juga ingin rekorder pengganti dan dikarenakan saya tidak memiliki kendaraan saat ini, saya ingin penggantian barang ini untuk diantar jemput. Terima kasih atas bantuannya terkait masalah ini.

Salam hangat,

John

**Gunakan informasi dibawah untuk menulis email balasan untuk pelanggan:**

* Jika produk dibeli dalam waktu 12 bulan terakhir maka garansi akan mencakup semua suku cadang dan ongkos kerja kecuali untuk kerusakan pada barang yang disebabkan oleh ketidaksengajaan atau kesengajaan dari pelanggan.
* Pelanggan harus melengkapi sertifikat garansi pada saat pembelian atau memiliki sertifikat dan bukti pembelian.
* Daftar pusat dukungan dapat ditemukan di www.servicecentre.com

* Keputusan akan bergantung pada setiap masing-masing pusat dukungan untuk menentukan apakah pelanggan berhak untuk penggantian produk.

* Biaya akan dikenakan ke pelanggan apabila menginginkan layanan antar jemput barang.
* Buku manual produk dan detil garansi dapan ditemukan di www.products.com