

Contoh rancangan pertanyaan wawancara pada studi kasus masing-masing kelompok

PERTANYAAN WAWANCARA UNTUK OWNER

Jenis Wawancara	Contoh Pertanyaan
Pertanyaan terbuka	1. Apa saja kesulitan yang dialami dalam proses service ? 2. Harapan apa yang diinginkan sebagai owner untuk kedepannya ? 3. Bagaimana cara mempromosikan konter Anda dan menarik pelanggan ?
Pertanyaan tertutup	1. Apa saja proses yang harus dilakukan oleh pelanggan jika ingin service ? 2. Berapa banyak konsumen service dalam kurun waktu perminggu dan perbulan ? 3. Berapa banyak omzet yang di dapatkan dalam kurun waktu bulan ? 4. Bagaimana Anda menentukan harga untuk layanan Anda ? 5. Bagaimana Anda memastikan kualitas layanan yang ditawarkan oleh konter Anda ?
Pertanyaan Menggali	1. Dapatkah anda menjelaskan secara detail permasalahan yang di hadapi dalam proses bisnis service handphone?

PERTANYAAN WAWANCARA UNTUK TEKNISI

Jenis Wawancara	Contoh Pertanyaan
Pertanyaan terbuka	1. Apa yang menjadi keluhan tersulit dalam proses service? 2. Apa kelemahan yang dibutuhkan dalam proses service? 3. Bagaimana Anda berinteraksi dengan pelanggan yang memerlukan layanan perbaikan?
Pertanyaan tertutup	1. Apa yang menjadi spesialisasi Anda dalam service handphone? 2. Apa jenis handphone yang paling sering diperbaiki di konter layanan Anda? 3. Apa yang menjadi perbedaan antara pemecahan masalah perangkat keras dan perangkat lunak?
Pertanyaan Menggali	1. Bagaimana Anda memastikan bahwa setiap layanan yang ditawarkan oleh konter telah diuji dan diperbaiki dengan benar?

PERTANYAAN WAWANCARA UNTUK KASIR

Jenis Wawancara	Contoh Pertanyaan
Pertanyaan terbuka	1. Apa yang Anda lakukan ketika Anda tidak memiliki jawaban atas pertanyaan pelanggan?
Pertanyaan tertutup	1. Bagaimana proses transaksi dengan pelanggan 2. Bagaimana perhitungan total pembayaran layanan service 3. Apa saja jenis pembayaran yang bisa di gunakan ?
Pertanyaan Menggali	1. Bagaimana Anda memberikan penjelasan yang jelas dan mudah dimengerti terkait produk atau layanan yang ditawarkan?