



**IBIK**

# **SERVICE QUALITY**

**Praktikum Bank Konvensional**



# SERVICE QUALITY

- Apa tujuan Service Quality atau Service Excellence?

***“Memenuhi ekspektasi/kebutuhan customer atau melampaui ekspektasi/kebutuhan customer”***

- Dengan memenuhi atau melebihi ekspektasi/kebutuhan customer, maka customer akan merasa senang, nyaman, masalah terselesaikan, pertanyaannya terjawab, mendapatkan solusi, dan customer akan tetap menggunakan jasa anda.



# SERVICE QUALITY: Karakteristik Customer

- Anda akan berhadapan dengan customer yang memiliki banyak **karakteristik yang berbeda**, diantaranya:
  - 1) Sifat pribadi
  - 2) Tingkat pendidikan
  - 3) Budaya
  - 4) Tutur kata atau cara berbicara/berkomunikasi atau bahasa
  - 5) Tingkat emosi
  - 6) Gaya/Style
  - 7) Dsb.
- **Secara cepat anda harus bisa menyesuaikan dengan karakteristik customer.**



# SERVICE QUALITY: First Impression

- Apa yang harus anda perhatikan saat bertemu dengan customer:
  - 1) Penampilan anda harus rapi
  - 2) Gestur tubuh yang sopan
  - 3) Kontak mata yang “tepat”
  - 4) Gunakan bahasa yang sopan
  - 5) Gunakan “standard greeting”
- **Kesan awal yang anda ciptakan merupakan cermin dari citra dan kualitas layanan perusahaan anda di mata customer.**



# SERVICE QUALITY: Menghadapi Masalah Customer?

**L**

## LISTEN

- Apa yang dapat saya bantu?
- Ada hal yang dapat saya bantu?

Saat customer menjelaskan masalahnya, dengarkan baik-baik. Kontak mata dan fokus kepada nasabah.

## APOLOGIZE

**A**

- Maaf atas ketidak nyamanan yang bapak/ibu alami..
- Maaf atas kejadian yang bapak/ibu alami..

Ingat jangan pernah katakan saya/kami atau customer salah!

Meminta maaf merupakan bentuk perhatian dan tanggung jawab

**S**

## SOLVE THE PROBLEM

- Kami akan bantu menyelesaikan masalahnya dengan..
- Kami akan cek dulu dimana masalahnya..
- Solusi yang dapat kami tawarkan..
- Opsi lain yang Bapak/Ibu dapat ambil..

## THANK THEM

- Terima kasih atas perhatiannya, ini menjadi masukan bagi kami untuk lebih baik..
- Terima kasih dan mohon maaf yang sebesar2nya..

Akhiri dengan positif dan bersahabat. Karena kita pasti ingin customer tetap menggunakan jasa kita.

**T**





# SERVICE QUALITY: Perkataan Yang Harus Dihindari!

- Apa perkataan yang harus anda hindari?
  - 1) “Saya tidak tahu”
  - 2) “Saya tidak bisa lakukan itu”
  - 3) “Ini adalah kebijakan perusahaan”
  - 4) “Tunggu sebentar” (ternyata lama)
  - 5) “Itu tidak mungkin”
  - 6) “Ini kesalahan anda”
- **Pernyataan di atas hanya menimbulkan kesan negatif dan pelayanan anda akan dianggap buruk oleh customer.**



## SERVICE QUALITY: Menghadapi Customer “Khusus”

➤ Apa yang harus anda lakukan jika menghadapi customer yang:

- 1) Cepat marah
- 2) Mengeluarkan kata-kata kasar atau tidak pantas
- 3) SKSD (sok kenal sok dekat)
- 4) Mengarah ke pelecehan
- 5) Berusaha menipu anda

➤ **Tidak boleh marah, tidak boleh terbawa emosi, tetap gunakan kata-kata sopan, menolak dengan sopan, jangan mudah terintimidasi, minta bantuan supervisor/atasan anda apabila diperlukan.**



**IBIK**

**TERIMA KASIH**