



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.

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..

APOLOGIZE

- 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

T

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.



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