

SELAMAT DATANG

PESERTA WORKSHOP

Re-Design

“SERVICE EXCELLENCE
FACING NEW WAVE”

Ikatan Apoteker Indonesia (IAI) - SBY

Sabtu, 21 Mei 2016



fatigon

PROMAG®



KESEPAKATAN BERSAMA

love one another
TELL THE TRUTH
SHARE
Say Please & thank you
have fun
BE RESPECTFUL
HELP EACH OTHER
Work Hard
use kind words
do your best





IGN.Koes Hendrawan Bramasto.Psi

**Alumni Universitas Katholik
Soegijapranata – Semarang, dan tercatat
sebagai anggota serta mendapat ijin
praktek dari HIMPSI Jaya Jakarta.**

**Saat ini bekerja sebagai profesional di
bidang Human Resources sejak 1998**

**Kompetensi Pengembangan Karyawan
dibidang :**

- 1. Pengembangan kepribadian,**
- 2. Service Excellence,**
- 3. Motivasi,**
- 4. Salesmanship,**
- 5. Komunikasi yang efektif,**
- 6. Tehnik presentasi,**
- 7. Kepemimpinan**
- 8. Serta sebagai Konselor diberbagai tempat.**

E – mail : bramasto@kalbe.co.id

081314396489



fatigon

PROMAG®



IKATAN APOTEKER INDONESIA (IAI)

IAI (*),IAI

IAI MILIK KITA

MARI KITA BEKERJASAMA.....

IAI SELALU JAYA.....1

IAI SURABAYA SELALU JAYA.....2 (*)



fatigon

PROMAG®



Kajian – ULANG

PELAYANAN PRIMA

“PELAYANAN PRIMA DI ERA VENUS”

Men are from Mars, Women are from Venus, John Grey. Ph.D



 **KALBE**

fatigon

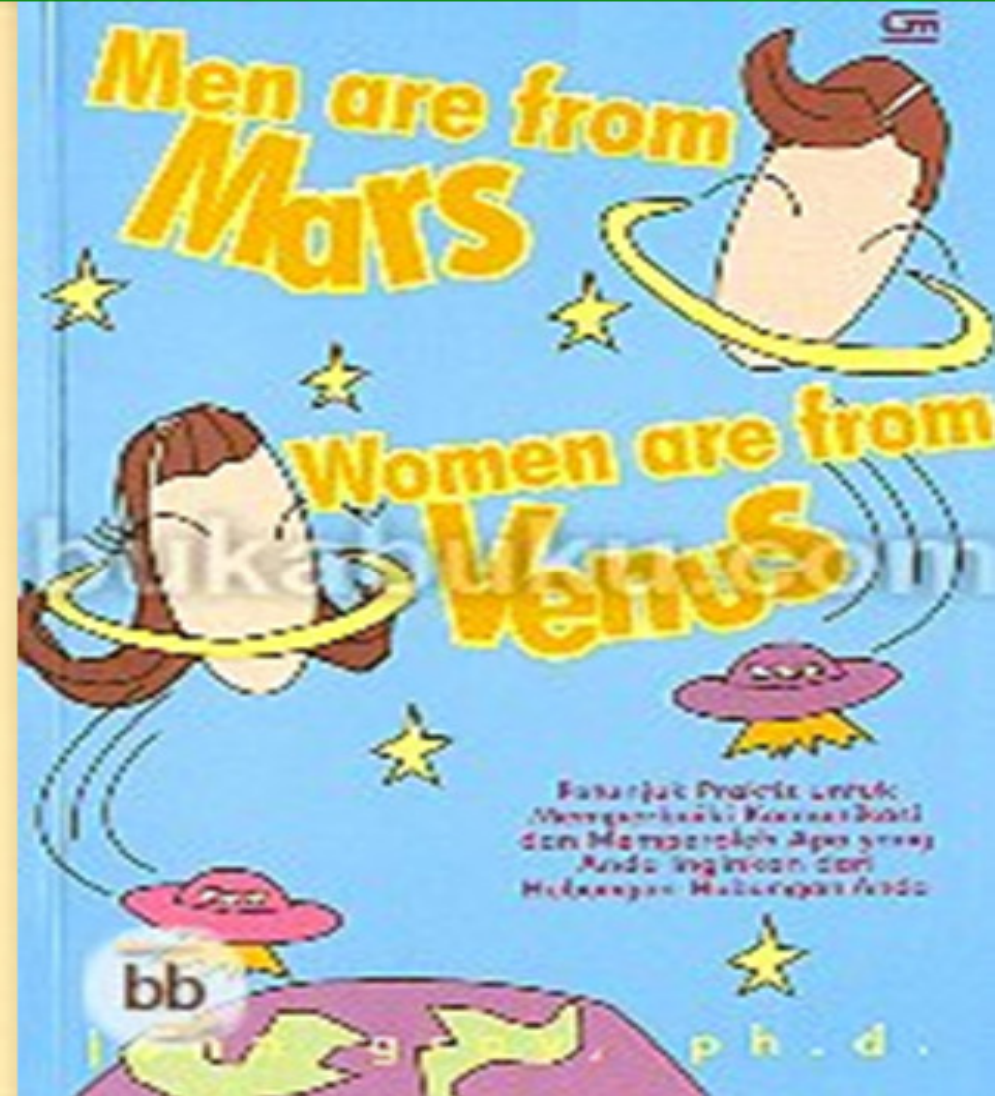
PROMAG®



MEN ARE FROM MARS, *Women Are from Venus*

A Practical Guide for
Improving Communication and
Getting What You Want in Your Relationships

JOHN GRAY, Ph.D.



Perubahan gaya pelayanan (service)



Pelanggan loyal

Daya saing ↑





Mengapa Pelayanan Prima?

Bagian tak terpisahkan dari bisnis
supaya bisnis tetap menguntungkan

**Seluruh
karyawan
dengan
dukungan
manajemen**

Memberikan solusi
permasalahan pelanggan

Menciptakan kepuasan
pelanggan internal & eksternal

Memberikan rasa senang
pada pelanggan

**Superior
Customer
Value**



MELAYANI DENGAN HATI

- ✓ MELAYANI DALAM KEHIDUPAN SEHARI - HARI
- ✓ BEKERJA ADALAH IBADAH DAN PEMENUHAN TANGGUNG JAWAB
- ✓ BAHAGIAMU ADALAH BAHAGIAKU



SASARAN PROGRAM WORKSHOP

- MENGETI ARTI PELAYANAN PRIMA DAN HUBUNGANNYA DENGAN KEBERHASILAN BISNIS
- MENINGKATKAN SIKAP PROFESIONAL DAN MUTU PELAYANAN TERHADAP PELANGGAN DENGAN MENERAPKAN PELAYANAN PRIMA
- MENGENALI ULANG TUGAS DAN TANGGUNG JAWAB PEKERJAAN DALAM KAITAN DENGAN PELAYANAN PRIMA



Pelayanan prima yang berkelanjutan

Good, better, best

(Dari yang baik, menjadi lebih baik, dan terbaik)

Never settle for less

(Jangan pernah menjadi lebih buruk)

Always do the best

(Selalu melakukan yang terbaik)

Till better get the best

(Sampai yang baik menjadi yang terbaik)



Kunci sukses pelayanan prima

Aku tahu

Pengetahuan

Aku mampu

Keterampilan & pengalaman

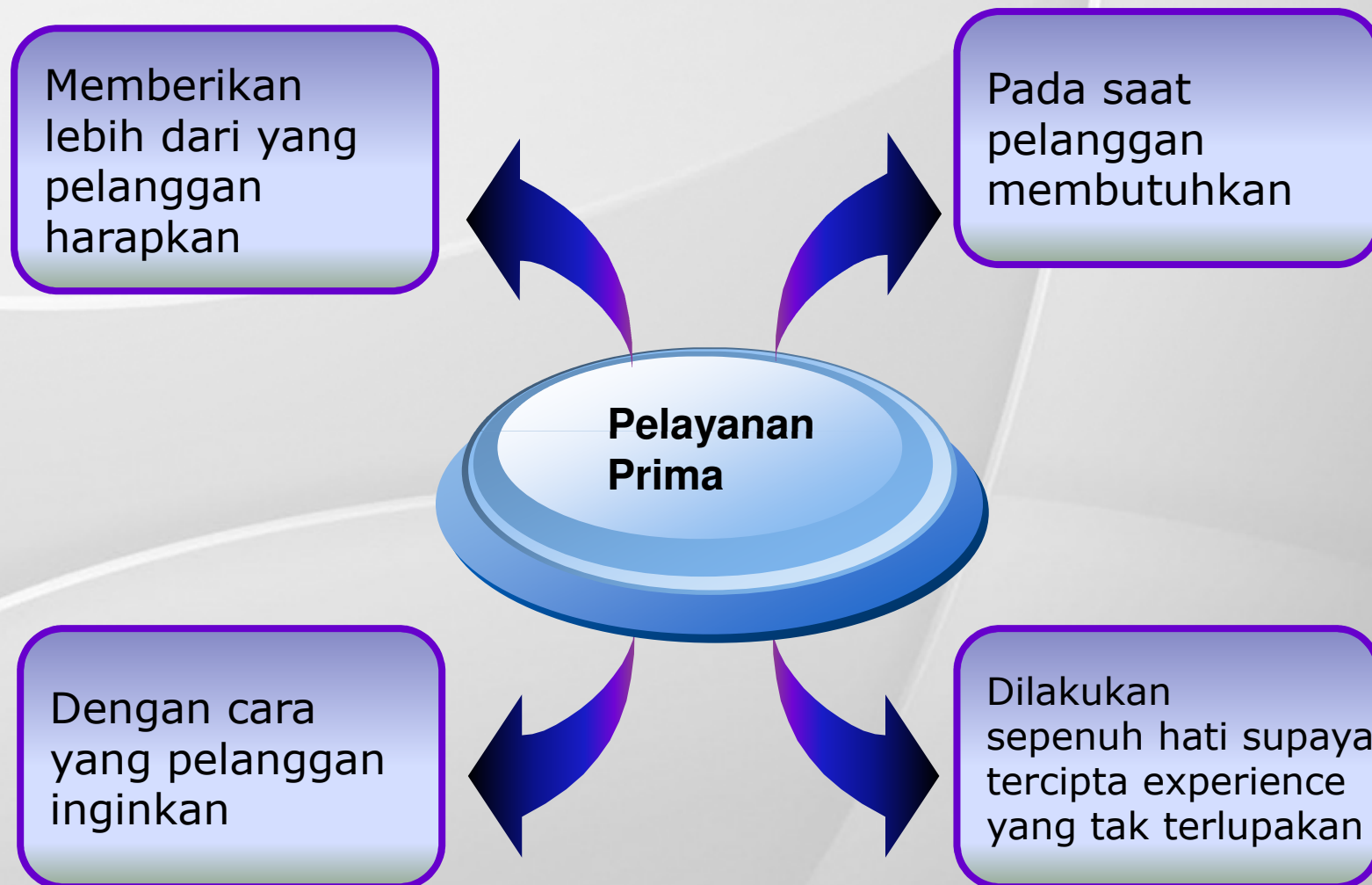
Aku mau

Sikap

Pelayanan prima



Definisi



DEFINISI

- **PELAYANAN**

- Tindakan / bantuan yang bermanfaat bagi orang lain dan diri sendiri

- **MELAYANI**

- Membantu pihak lain sehingga tujuan orang lain dan diri sendiri dapat tercapai dengan memuaskan



DEFINISI

- **PELANGGAN**

- Seseorang atau sekelompok orang yang membeli produk atau menggunakan jasa / pelayanan dari suatu perusahaan / organisasi



DEFINISI

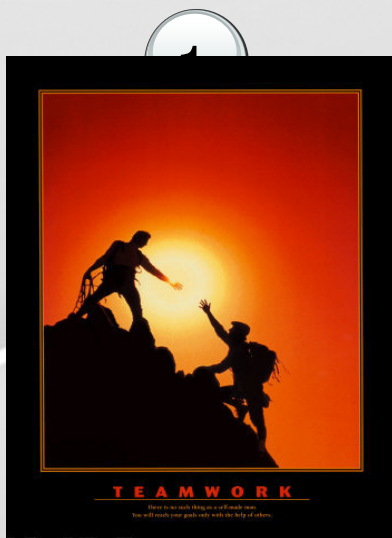
- **PRODUK**

1. TANGIBLE (Kongkrit-berupa Barang)
obat,sabun,sepatu, makanan, dll

2. INTANGIBLE (Abstrak – berupa Jasa)
Persewaan mobil, pangkas rambut, pengantaran surat,perbankan,rumah sakit,dokter dll



HARAPAN PELANGGAN INTERNAL



2

Saling membantu

3

Kualitas kerja

4

Pelayanan

5

Struktur & sistem kerja efisien



HARAPAN PELANGGAN EKSTERNAL

1

Kelayakan
produk/jasa

2

Harga
kompetitif

3

Kualitas
& keandalan

4

Pelayanan
(termasuk
pasca jual)

5

Pengalaman
menyenang-
kan yang tak
terlupakan



**If you don't take care of
your customers, somebody
else will.**

FEDERAL EXPRESS



SEBELAS PERILAKU “CUSTOMER SERVICE”

1. SENYUM TULUS
2. WAJAH HANGAT DAN BERSEMANGAT
3. PELANGGAN ADALAH ORANG PENTING
4. DENGARKAN KEBUTUHAN PELANGGAN
5. MENYEBUT NAMA PELANGGAN
6. BAHASA TUBUH POSITIF
7. BICARAKAN YANG DIMINATI PELANGGAN
8. BAHASA YANG HALUS DAN TEPAT
9. PROSES YANG SUDAH / SEDANG / AKAN DIKERJAKAN
10. PRODUCT KNOWLEDGE
11. TAMPIL DENGAN RAPI



fatigon

PROMAG®



BERTEMU PELANGGAN



fatigon

PROMAG®



BERTEMU PELANGGAN

S – A – B – A – R

S_{APA}

B_{ACA}

A_{NALISA}

R_{ESPON}



BERTEMU PELANGGAN

SAPA

- ✓ Beri salam hangat dengan wajah yang antusias
- ✓ Kata – kata dan suara
 - ✓ Berbicara jelas, tidak terlalu cepat
 - ✓ Menggunakan kata – kata yang tepat
 - ✓ Gunakan sapaan yang berbeda
 - ✓ Nada suara yang sesuai
- ✓ Bahasa tubuh, segera tetapi tidak terburu – buru



BERTEMU PELANGGAN

✓ Pelanggan yang cepat membeli ,segera layani dengan cepat dan tepat

✓ Pelanggan yang hanya melihat – lihat

✓ Beritahu anda siap membantu

✓ Jaga jarak

✓ Siap membantu bila tampak bingung / menengok ke kanan / kiri.

✓ Pelanggan yang tidak memberitahu kebutuhannya degan jelas :

✓ Gunakan tehnik mendengar aktif

✓ Tunjukkan perhatian

✓ Pahami bahasa tubuhnya

BACA

&

ANALISA



BERTEMU PELANGGAN

✓ HARUS DIINGAT !!!

✓ HARUS melampaui harapan pelanggan (Delight), dan bukan hanya sekedar menjual.

✓ Pelanggan ingin mendapat sesuatu yang lebih daripada yang dapat diperolehnya dari pesaing anda (Produk, pelayanan, kenyamanan, kesenangan, persahabatan, hadiah)

✓ Pelanggan yang kecewa tetap membeli produk anda karena malas mencari yang lain (PELANGGAN INI TIDAK AKAN KEMBALI LAGI !!!)

RESPON



TITIK PERSEPSI “KRITIS”



TITIK PERSEPSI “KRITIS”



Saat pelanggan menentukan tindakan selanjutnya terhadap pelayanan perusahaan



Dialami melalui panca indra-nya.



Persepsi lebih berpengaruh daripada fakta / kenyataan



Setiap kontak / pertemuan dengan pelanggan > 5 detik



Dipengaruhi oleh panca indra, latar belakang, pengalaman, nilai, iklan, dll



KOMPLAIN PELANGGAN



Apoteker Kasar dan Galak

Apoteker tidak memahami produk

Apoteker kurang menarik penampilannya

Apoteker Tidak Percaya Diri saat bertemu Pelanggan

Gaya Tubuh Apoteker gemulai dan lemah

Apoteker tidak memberikan pilihan produk

Senyum Apotekernya Dingin

Apoteker Kurang Menghargai Pelanggan

Apoteker Marah kalau ditanya tentang Indikasi Obat

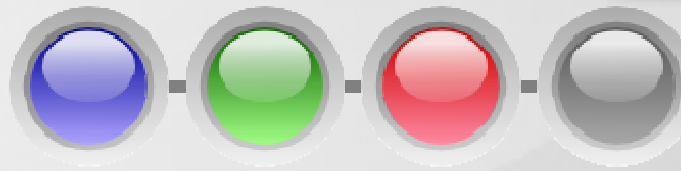


fatigon

PROMAG®



Input



Process



Output



MENANGANI KELUHAN PELANGGAN



KELUHAN ADALAH “PELUANG”

- ✓ 4 % Pelanggan kecewa mengadu
- ✓ 96 % Pelanggan kecewa tidak berusaha mengadu
 - ✓ Berarti 1 keluhan mewakili 25 pelanggan yang tidak puas
 - ✓ Tidak ada khabar berarti KABAR BURUK !!!!
 - ✓ Pelanggan kecewa akan mengadu pada 10-20 orang lainnya
 - ✓ Pelanggan puas akan memberitahu 5 orang lainnya



KEPUASAN PELANGGAN

✓ Kepuasan adalah efek dari produk / pelayanan yang diterima dan dipersepsi oleh pelanggan

✓ 3 KEPUASAN PELANGGAN

1. Memenuhi kebutuhan dasar
2. Memenuhi harapan

3. MELAMPAUI HARAPAN !!!!!



3 FAKTOR YANG HARUS DIPERHATIKAN DALAM MENANGANI KELUHAN PELANGHAN

✓ **1** RASA EMPATI

✓ **2** PROSES / PROSEDUR YANG BERLAKU

✓ **3** SOLUSI / PEMECAHAN MASALAH,
DENGAN TENGGAT WAKTU YANG PASTI



SIKAP SAAT MENANGANI KELUHAN

- ✓ Jangan bersikap DEFENSIF
- ✓ Selalu S-A-B-A-R
- ✓ Jangan menanggapi kritik secara pribadi
- ✓ Minta maaf sekalipun kesalahan pelayanan bukan pada anda
- ✓ Perhatikan empati
- ✓ Jangan menyalahkan orang lain / teman sekerja
- ✓ Berikan S-O-L-U-S-I



RANTAI PROFIT PELAYANAN



fatigon

PROMAG®



JADILAH YANG TERBAIK

