

SERVICE EXCELLENT SKILLS



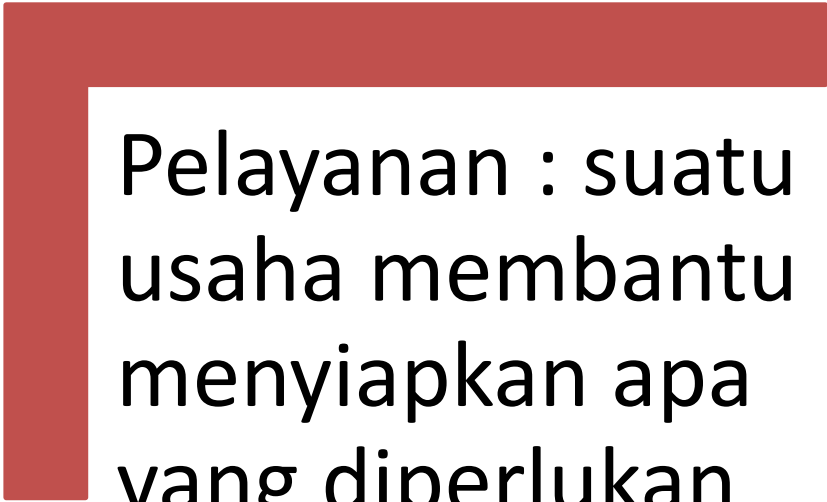
Disampaikan oleh: Tim P3M-PNJ
STIE Dewantara, Bogor, 14 Juli 2018

MENGAPA MEREKA MENGELUH ?

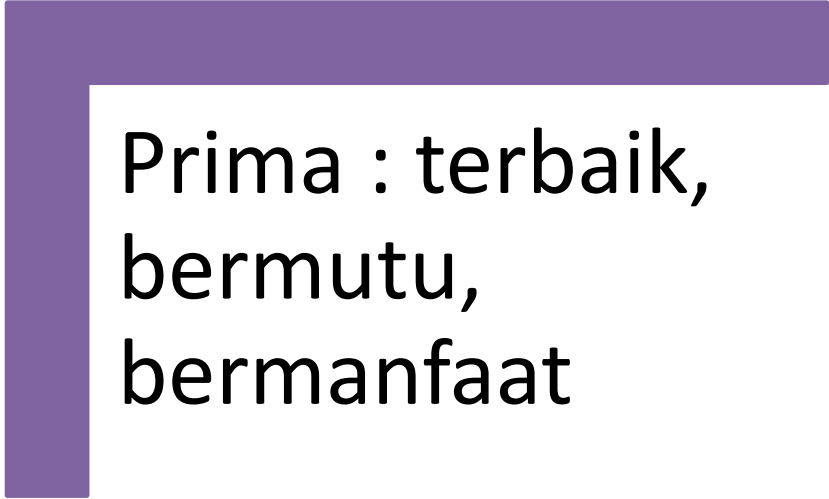


Ketidakpuasan = kekecewaan

PENGERTIAN PELAYANAN PRIMA



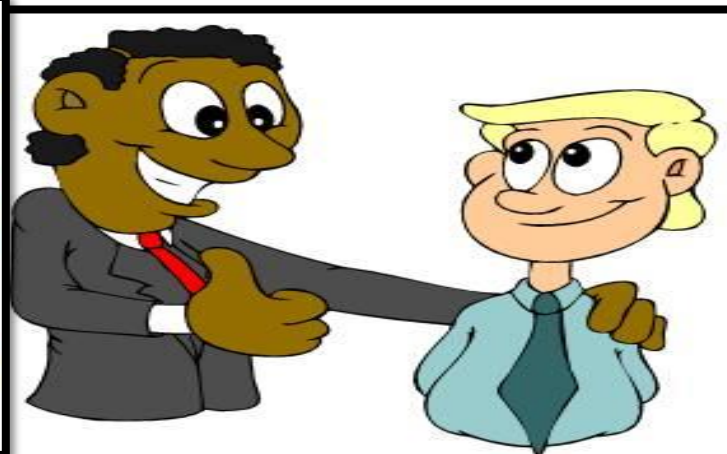
Pelayanan : suatu usaha membantu menyiapkan apa yang diperlukan orang lain



Prima : terbaik, bermutu, bermanfaat

Pelayanan Prima

Pelayanan terbaik yang diberikan sesuai standar mutu yang memuaskan dan sesuai harapan atau melebihi harapan.



JENIS PELAYANAN

Pelayanan Internal

- Pelayanan Vertical (Atasan dgn bawahan)
- Pelayanan horizontal dan diagonal (Rekan kerja)

Pelayanan Eksternal

- Pelayanan makro/manajerial
- Pelayanan mikro dan front liner

PRA
TRANSAKSI

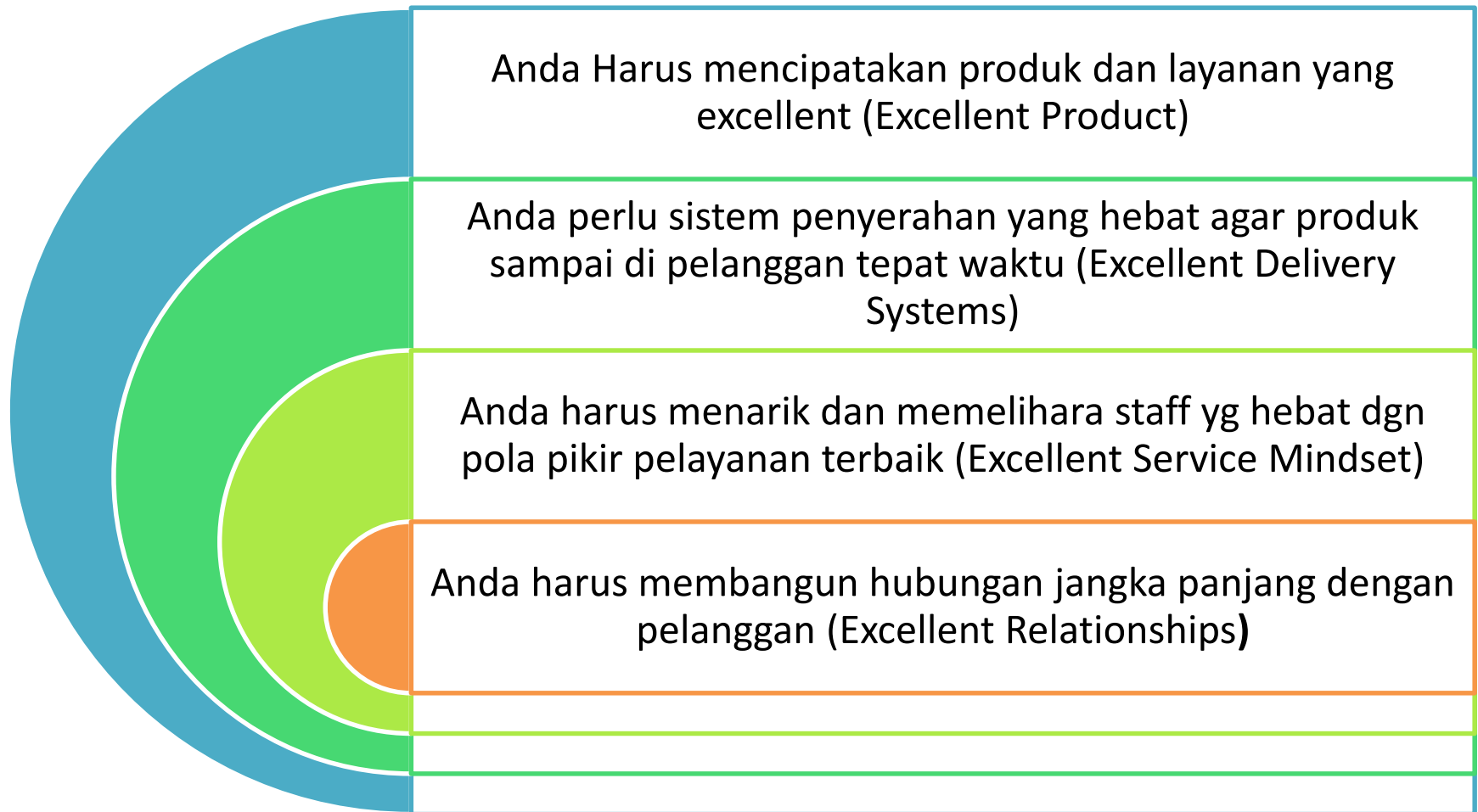
TRANSAKSI

PASCA
TRANSAKSI

TAHAPAN PELAKSANAAN



Empat Standar dalam Pelayanan

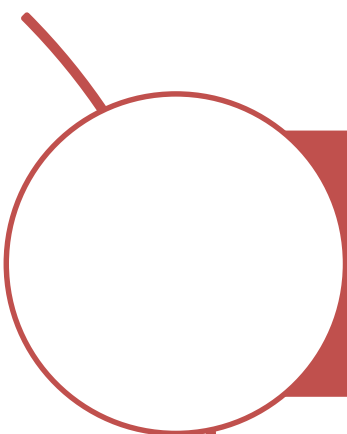


Kepuasan Pelanggan

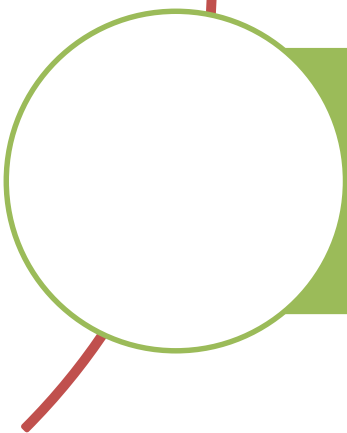
- Perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah mendapat dan membandingkan atau kesannya terhadap kinerja suatu produk dan harapan



Kualitas dan Loyalitas Pelanggan

A red circle graphic with a thin red line extending from its top-left and bottom-left edges.

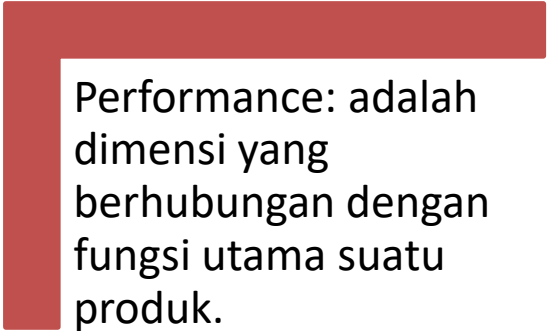
Kualitas Layanan sebagai seberapa jauh perbedaan antara kenyataan dengan harapan para pelanggan atas layanan yang mereka terima

A green circle graphic with a thin green line extending from its bottom-left edge.

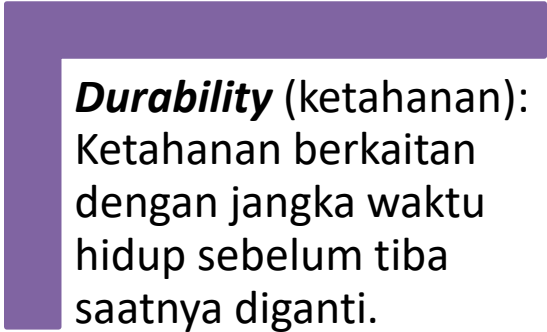
Loyalitas Pelanggan merupakan sebuah usaha konsumen untuk tetap setia dengan kesadaran, kesan kualitas, kepuasan dan kebanggaan yang kuat terhadap suatu produk yang diikuti pembelian ulang



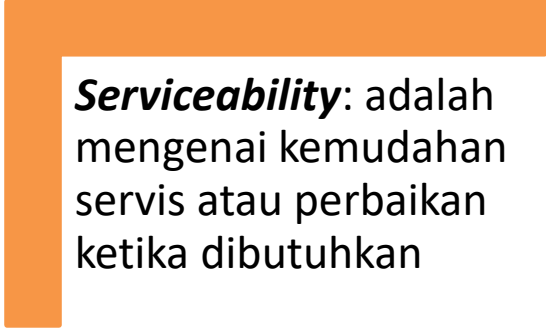
DIMENSI PELAYANAN



Performance: adalah dimensi yang berhubungan dengan fungsi utama suatu produk.



Durability (ketahanan): Ketahanan berkaitan dengan jangka waktu hidup sebelum tiba saatnya diganti.



Serviceability: adalah mengenai kemudahan servis atau perbaikan ketika dibutuhkan



Aesthetics adalah menyangkut tampilan, rasa, bunyi, bau, atau rasa.

5. *Perceived* berkaitan dengan mutu/kualitas yang diterima dan dirasa

6. ***Conformance*** berkaitan dengan kesesuaian kinerja dan mutu produk dengan standar.





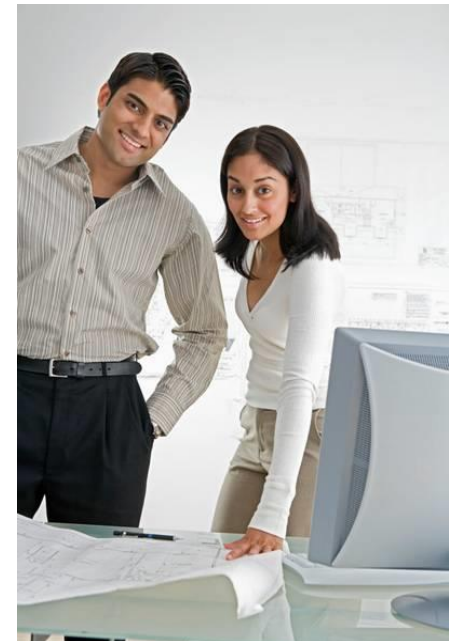
7.

Reliability adalah kemungkinan produk untuk tidak berfungsi pada periode waktu tertentu

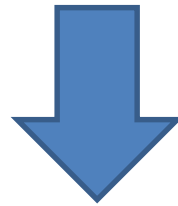
8. **Features** adalah item-item ekstra yang ditambahkan pada fitur dasar

Menurut Parasuraman, Zeithaml, dan Berry (1985)

1. Reliability
2. Responsiveness
3. Comptence
4. Accesibility
5. Coutesy
6. Communication
7. Credibility
8. Security
9. Understanding/knowing the customer
10. Tangibles



Attitude and Empowerment dalam Pelayanan Prima



Berbicara mengenai bagaimana seseorang melakukan pelayanan dengan baik atau tidak

Attitude (Sikap)

Suatu perbuatan atau sikap yang ditunjukkan individu saat melakukan suatu pekerjaan / kegiatan



SIKAP

Baik atau Buruk



Akan mencerminkan

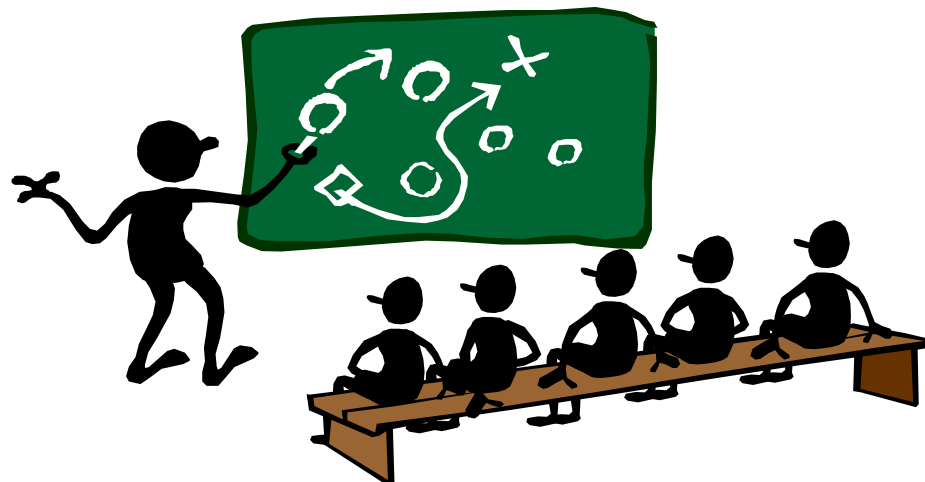
KUALITAS KEPERIBADIAN INDIVIDU



Yang melekat pada

KUALITAS PELAYANAN PERUSAHAAN

Sikap yang ditunjukkan staf ketika memberikan pelayanan secara tidak langsung telah memposisikan perusahaan pada penilaian baik atau buruk di mata konsumen atau pelanggannya



Marah...



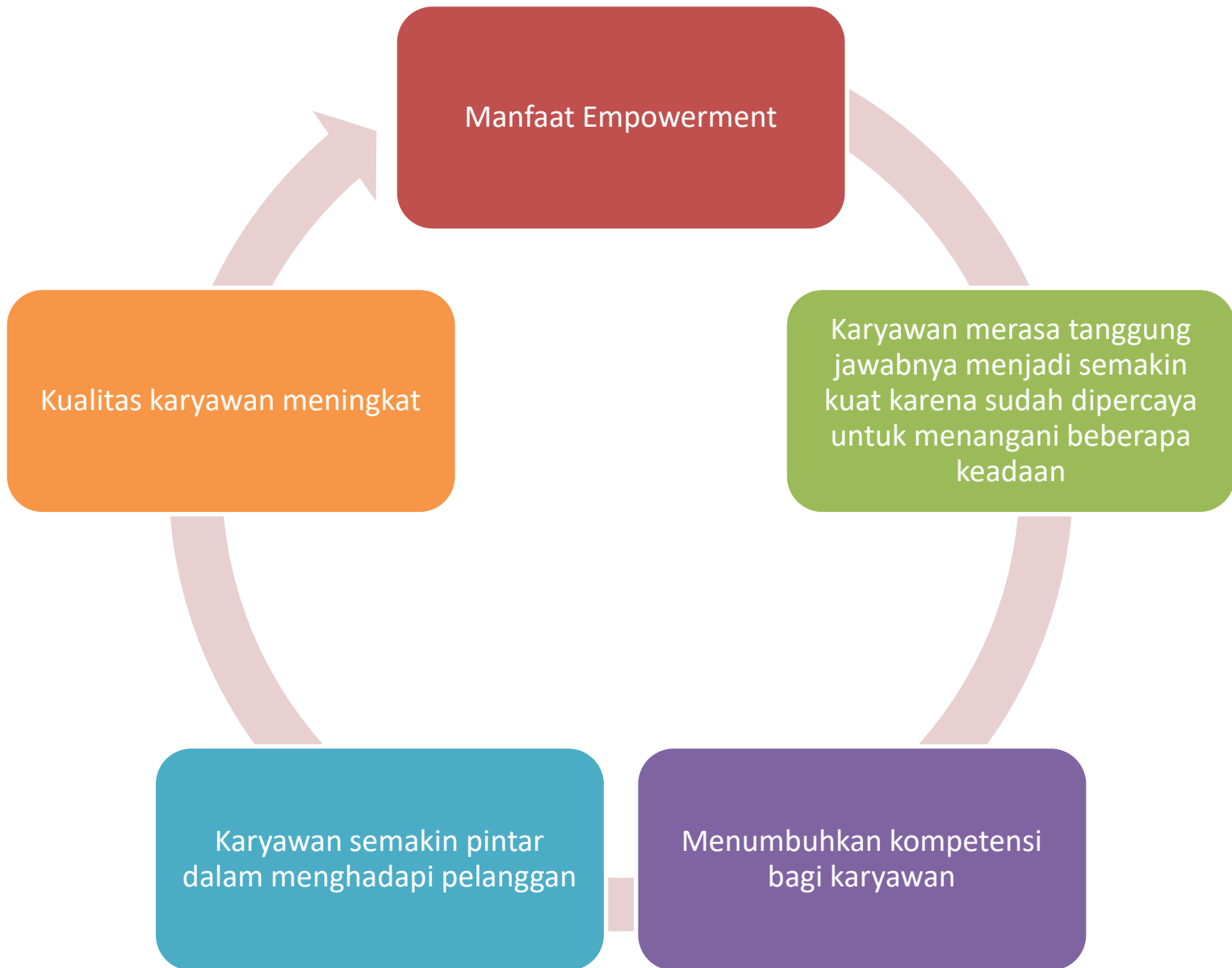
Sikap dapat diukur dengan mekanisme pengukuran yang berlaku dalam pelayanan prima dengan membandingkan beberapa indikator, sehingga hasil yang diperoleh dapat memberikan kontribusi hasil positif atau negatif terhadap kinerja pelayanan yang dilakukan staf perusahaan



Empowerment (Pemberdayaan)

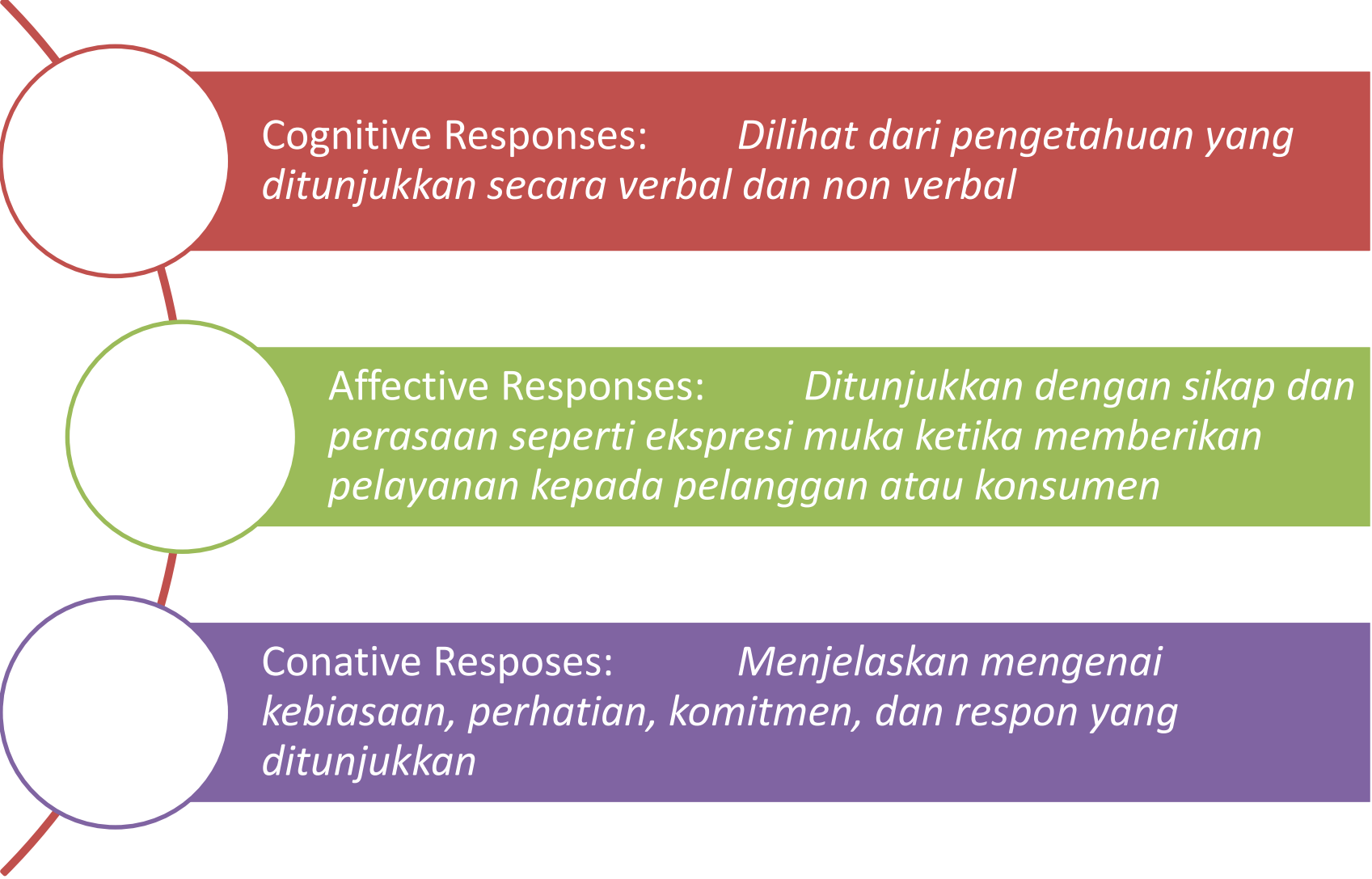
Suatu perbuatan yang dilakukan agar konsumen ataupun pelanggan yang tidak tahu menjadi tahu atau mendapatkan kualitas pelayanan yang lebih baik lagi





Empowerment bukan berarti memberi ruang bagi karyawan untuk mengganti *policy* (kebijakan) yang ada. Namun membuat karyawan bisa mengambil inisiatif untuk menyelesaikan masalah pelanggan

Respon Yang Ditunjukkan

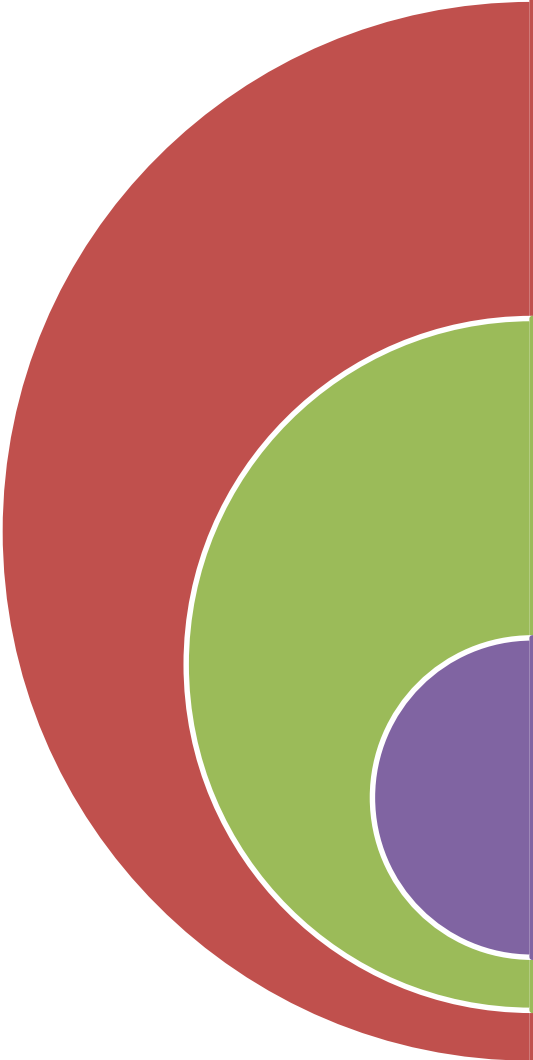


Cognitive Responses: *Dilihat dari pengetahuan yang ditunjukkan secara verbal dan non verbal*

Affective Responses: *Ditunjukkan dengan sikap dan perasaan seperti ekspresi muka ketika memberikan pelayanan kepada pelanggan atau konsumen*

Conative Responses: *Menjelaskan mengenai kebiasaan, perhatian, komitmen, dan respon yang ditunjukkan*

Cara yang dilakukan perusahaan dalam merubah Sikap



Hubungan pegawai dengan manajemen akan meningkatkan dengan menghilangkan sikap stereotif dan menghasilkan sikap positif antaara anggota kelompok.

Sikap antara kelompok yang berkonflik akan merubah bagaimana mereka harus bersikap untuk mencapai tujuan perusahaan.

Perubahan sikap terjadi sebagai akibat dari perubahan perilaku dalam perusahaan.

Memberdayakan atau Tidak Memberdayakan

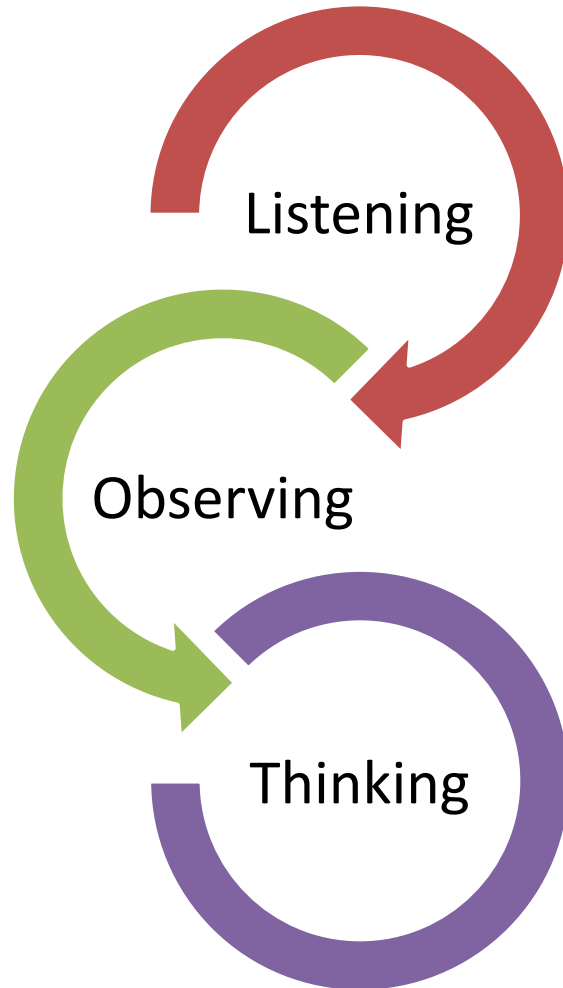
EMPOWERMENT

- Accepting responsibility
- Creative
- energetic
- motivated

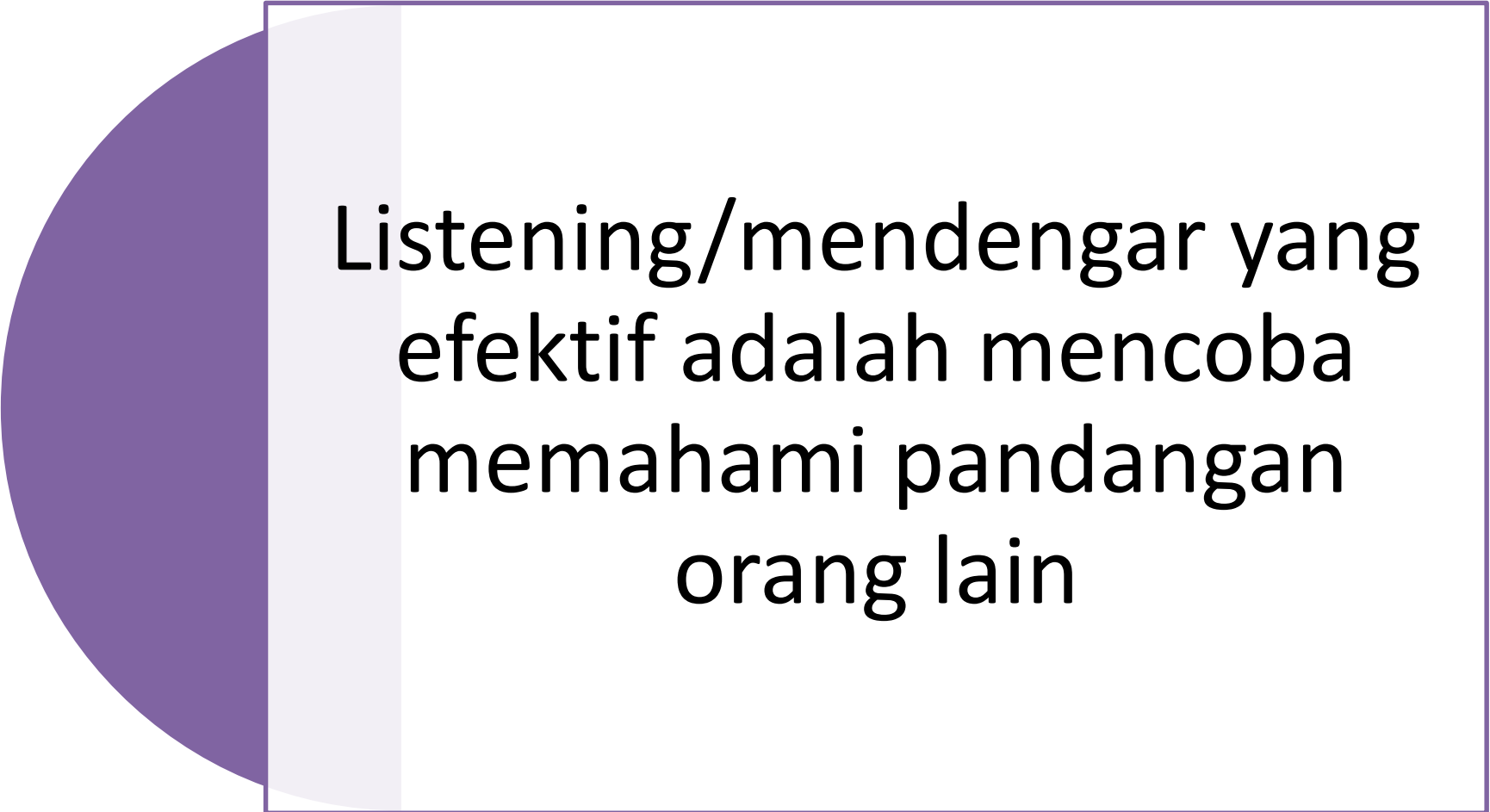
DISEMPOWERMENT

- Avoiding taking responsibility
- Conventional
- lethargic
- unmotivated

Perhatian (Attention)

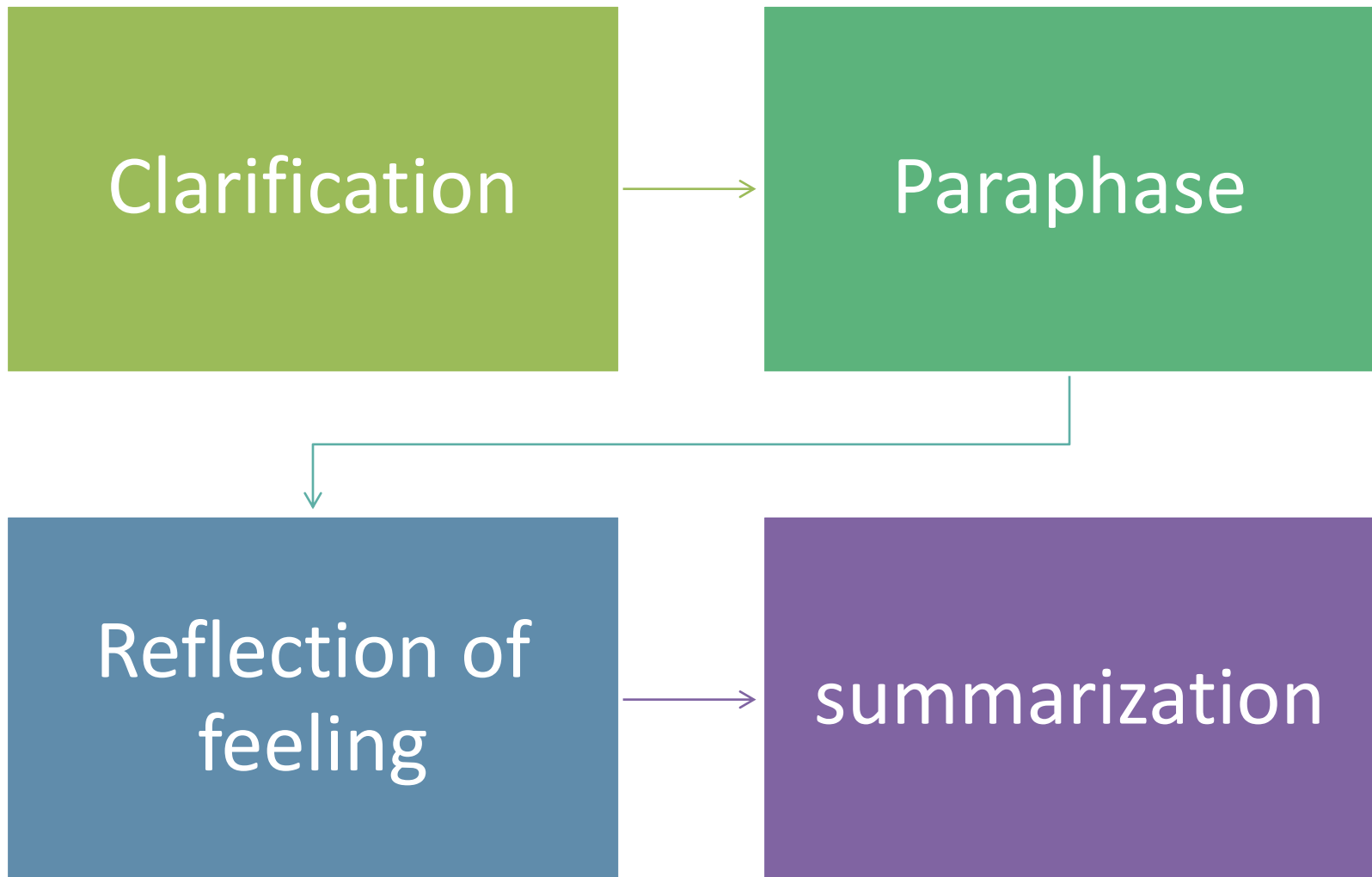


Pelayanan pelanggan
dengan mendengarkan

A decorative graphic on the left side of the slide, consisting of a large purple circle partially obscured by a white rectangle with a purple border.

Listening/mendengar yang
efektif adalah mencoba
memahami pandangan
orang lain

Empat proses mendengarkan



Respon Mendengarkan

Probe: merespon bentuk pertanyaan yang bersifat membuka dan terbuka yang dapat dimulai dengan pertanyaan 'bagaimana, mengapa dan dimana' bertujuan untuk memulai suatu komunikasi



Ability potential responses: pernyataan yang menunjukkan atau menggambarkan potensi komunikasi untuk melakukan sesuatu.

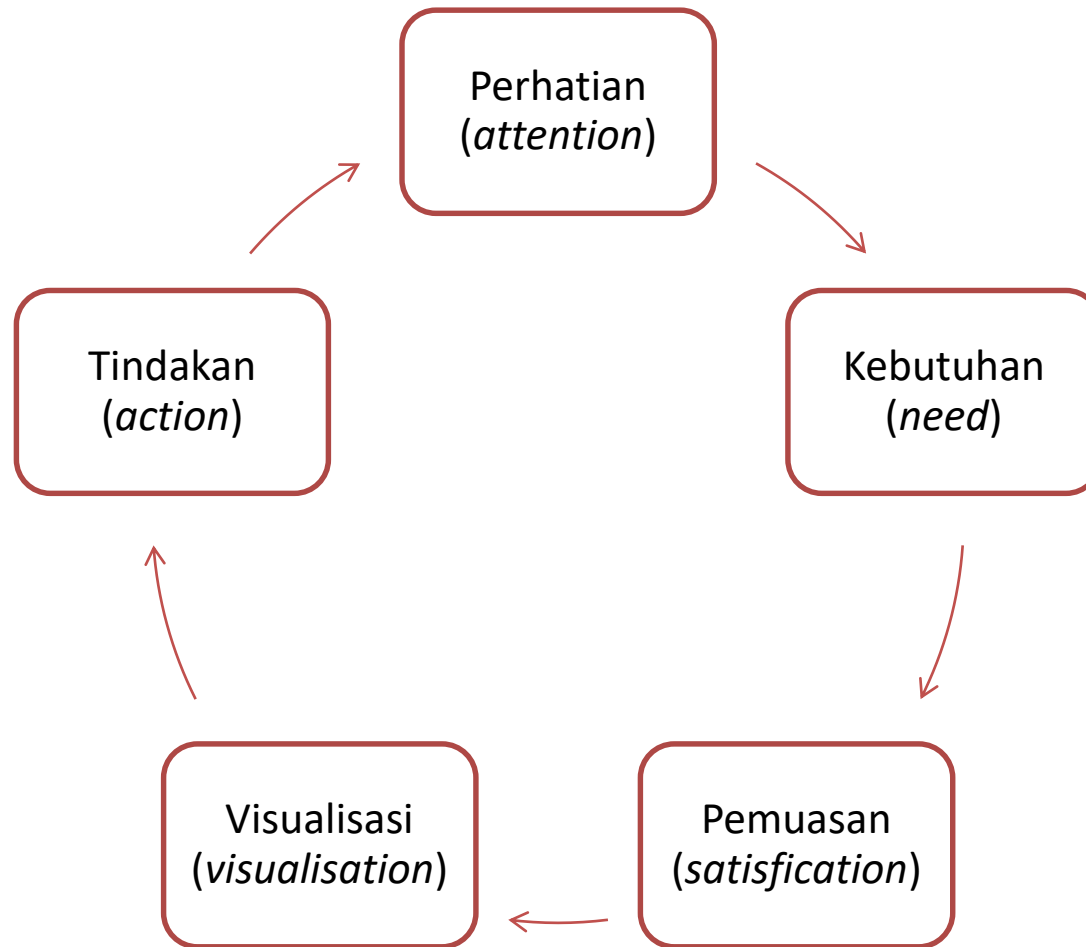


Confrontation: menghadapkan kemungkinan lain dari yang dihadapi komunikasi.

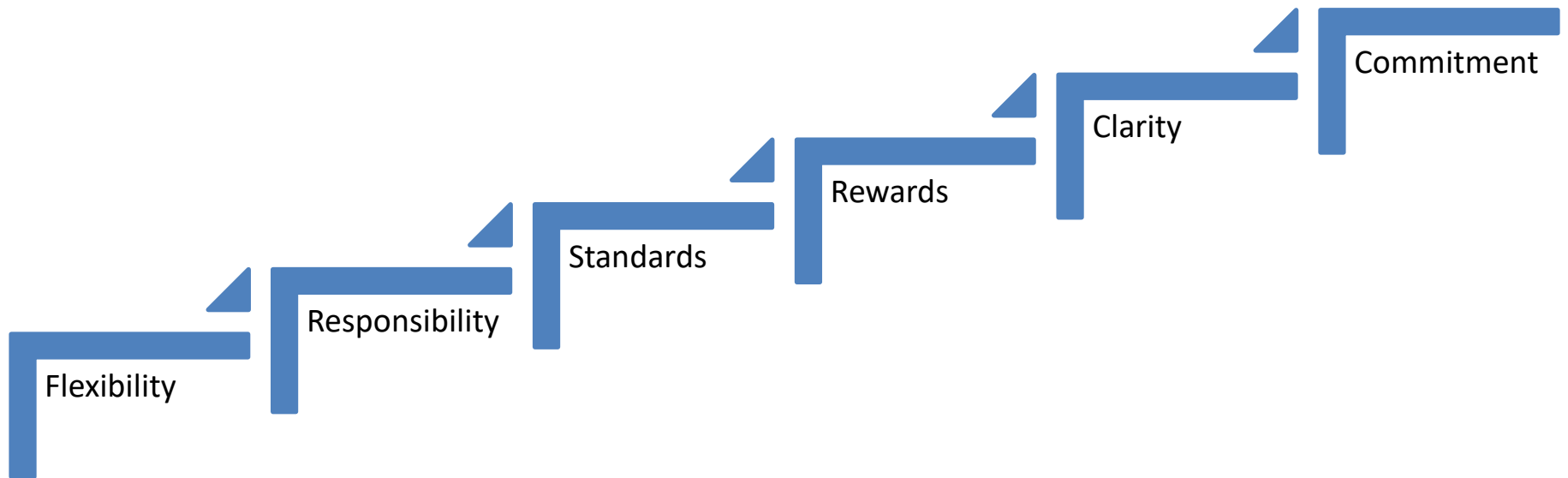


Interpretation: pemberian penjelasan berbagai informasi yang disampaikan komunikasi

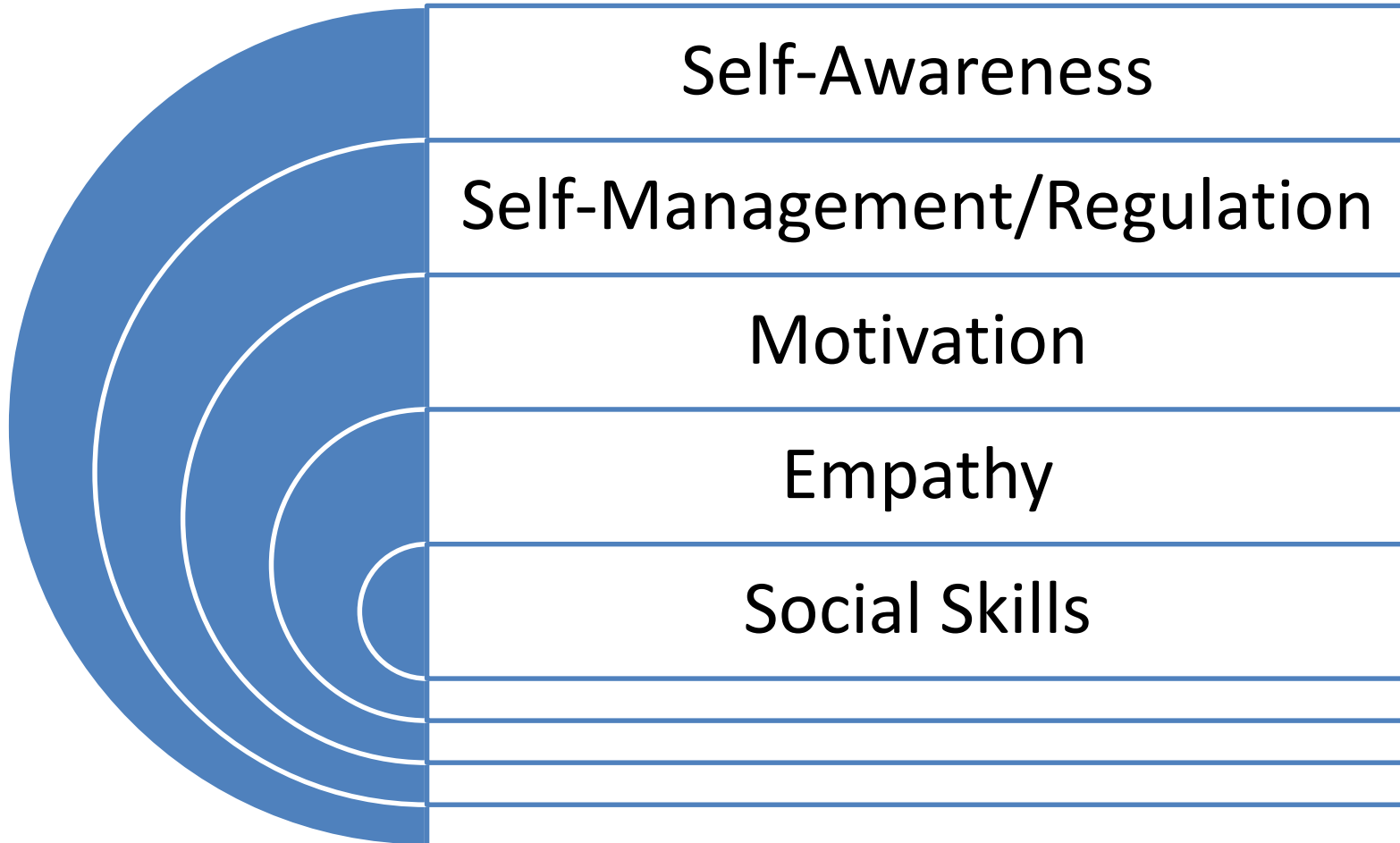
Cara Penyampaian Pesan



Faktor Yang Mempengaruhi Iklim Organisasi



Lima Komponen Emotional Intelligence



How Climate Feels

“it’s flexibility-
that is how
free employees
feel to
innovate
unencumbered
by red tape;

their sense of
responsibility
to the
organization;

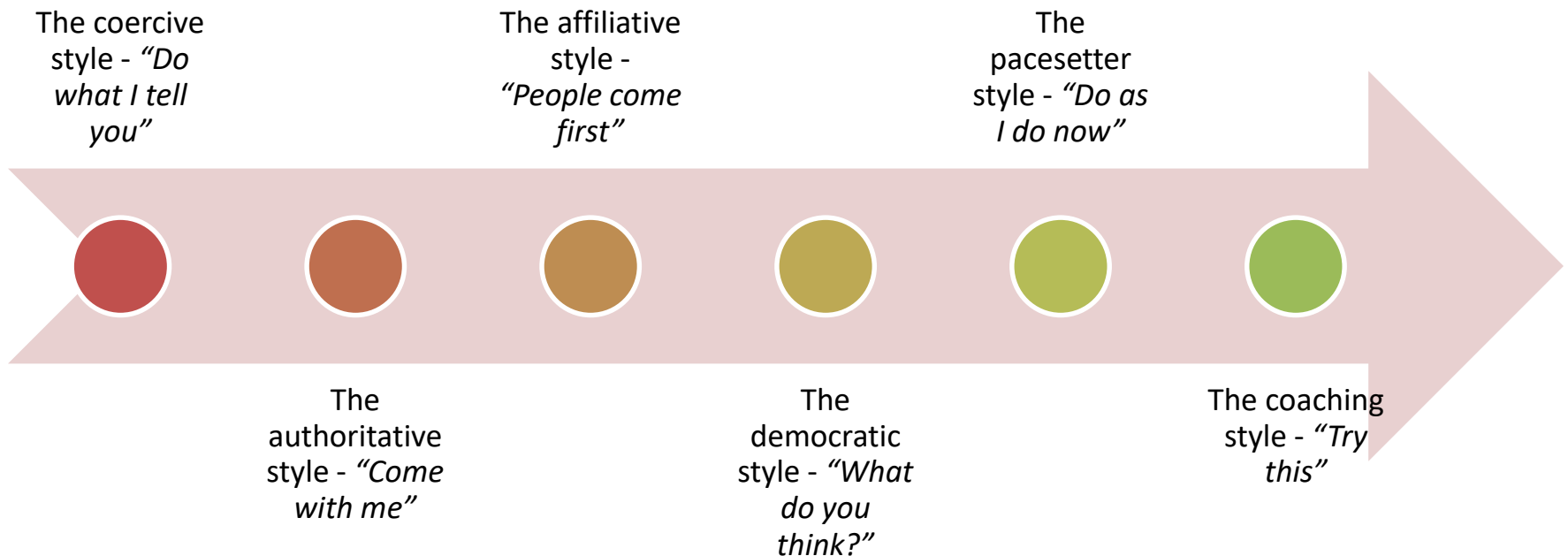
the level of
standards that
people set;

the sense of
accuracy about
performance
feedback and
aptness of
rewards;

the *clarity*
people have
about mission,
vision and
values;

and finally the
level of
commitment to
a common
purpose

Six Basic Leadership Styles





Awww
Thank
you