

# **CUSTOMER RELATION**



**JURUSAN PENDIDIKAN TEKNIK MESIN  
FAKULTAS PENDIDIKAN TEKNOLOGI dan KEJURUAN  
UNIVERSITAS PENDIDIKAN INDONESIA**

**2007**

## **A. PENDAHULUAN**

Pelayanan pelanggan yang baik adalah salah satu kunci suksesnya suatu bengkel di kemudian hari. Pada saat ini kita harus mengetahui apa yang masyarakat inginkan dan tergantung pada kemauan keterampilan kita untuk dapat menjaga nama baik dalam service. Dalam pengelolaan perusahaan perdagangan pelanggan adalah objek yang paling di hargai dalam pelayanan agar terjadi hubungan yang baik.

Pelayanan pelanggan yang baik juga tergantung pada sikap dari karyawan dalam menghadapi pelanggan dan kualitas kerja terhadap perusahaan. Pada umumnya, pelanggan yang merasa terpuaskan dengan pelayanan dealer akan membeli kembali kendaraan lagi dari dealer yang sama.

Pada saat menjual kendaraan kepada pelanggan, anda harus lebih berusaha dan berulang-ulang menawarkan kepada pelanggan. Disamping itu dengan memberikan pelayanan kepada pelanggan dengan service yang memuaskan dan pemeliharaan yang baik, anda dapat mendapatkan total pendapatan yang maksimal.

Pada saat banyak pelanggan menghubungi dealer untuk menyervice kendaraannya, agen service harus berada pada posisi terbaik untuk mendapatkan pendapatan dan nama baik dari dealer. Agen tersebut harus bisa menjaga kepuasan pelanggan, percaya diri, dan kepercayaan pelanggan. Walaupun pada saat service pertama, hal ini penting untuk menjaga kepuasan pelanggan dengan baik. Pada bab ini akan menerangkan bagai mana pemberian pelayanan dan persetujuan terhadap pelanggan agar terbentuk hubungan yang baik.

## **HARAPAN PELANGGAN DARI DEALER**

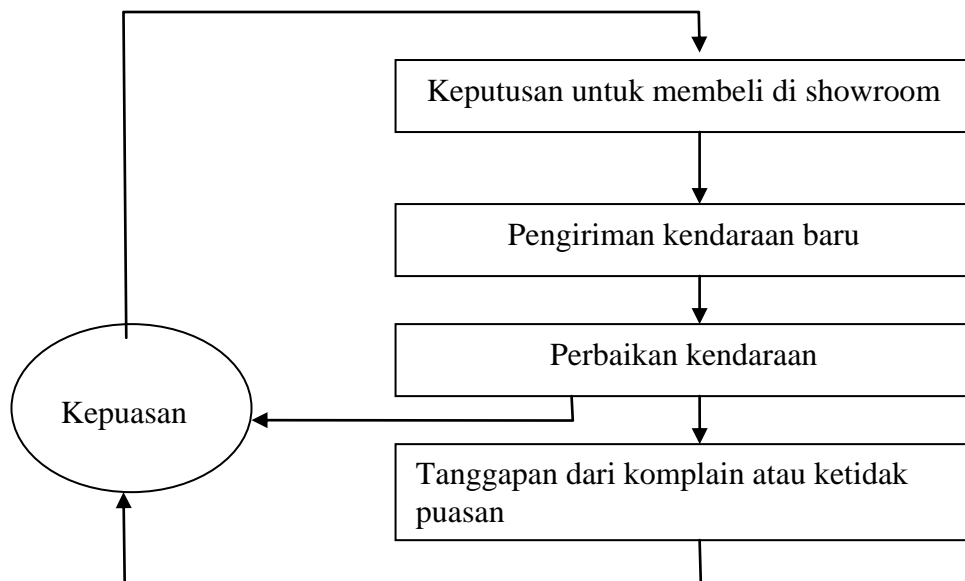
Ketika seorang pelanggan memutuskan untuk membeli sebuah kendaraan dari showroom anda, selama anda mempunyai hubungan kerja dengan maka dia akan terus menggunakannya sampai mengganti dengan yang baru.

Berhubungan dengan biaya perawatan, pelanggan tidak memikirkan pemeliharaan dan harga bahan bakar yang dikeluarkan. Pelanggan memikirkan;

(1) dia berpikir kalau kendaraannya sesuai dengan keinginannya dalam kondisi yang sempurna, (2) dia hanya memikirkan biaya untuk pemeliharaan dan perbaikan yang kecil, tapi tidak memikirkan masalah yang rumit. Seperti semuanya di atas, (3) yakin sepenuhnya untuk membeli kendaraan Nissan. Dia akan sangat mungkin untuk membeli kendaraan Nissan berikutnya dari agen penjualan anda jika keinginannya terpenuhi.

### **PEMESANAN KENDARAAN BARU**

Keinginan pelanggan mengenai kendaraan dari perusahaan yang sesuai dengan standar Nissan, akan dikirimkan dalam keadaan yang sempurna. Ketika menerima kendaraan baru, maka pelanggan akan memeriksa, untuk mengetahui keluhannya. Lalu kunci dari aktivitas anda dalam melayani pelanggan:(a) pengiriman kendaran baru dan (b) kendaraan yang akan di perbaiki, (c) perawatan yang sempurna akan memberikan kepuasan terhadap pelanggan.



Penanganan penyediaan suku cadang di lakukan oleh PDI (Predelivery Inspection), dan pelanggan selalu mengambil daftar khusus, antara lain:

- Cara kerja dan response engine (motor) yang baik
- Keseimbangan panel (kualitas dan jarak antar panel)

- Penempatan komponen sekitar peralatan panel (kualitas dan jarak antar panel)
- Komponen engine, aliran fluida dan oli
- Kebersihan ruangan penumpang (kotoran, debu dll harus di bersihkan )

Selama pengiriman, ada beberapa hal penting yang harus di berikan kepada pelanggan untuk dapat mengoperasikan beberapa sistem, jaminan kondisi, dimana ada pengaduan, konsultasikan dan beritahukan agen dealer perbaikan. Pada saat itu, tahapan pertama untuk memberikan kepuasan kepada pelanggan, adalah memberikan bahan bakar penuh pada tangki atau lebih dari setengah tangki ketika pengiriman kendaraan. Hal ini akan mengingatkan pelanggan terhadap kepuasannya dengan kendaraan barunya, dan pengiriman yang baik dari dealer, sehingga kemungkinan terjadinya masalah tidak ada. Penanganan lainnya, jika ada kerusakan kecil pada kendaraan setelah pengiriman, pelanggan pun menilai kendaraan tersebut tidak sempurna dan akan termasuk masalah kecil perusahaan

## **PERBAIKAN KENDARAAN**

Pelanggan selalu membawa kendaraannya ke bengkel dengan alasan:

- Analisa kerusakan
- Perbaikan
- Perawatan, dll

Pada beberapa kasus, pelanggan menginginkan kendaraannya berfungsi sesuai dengan keinginannya. Ketika pelanggan membawa kendaraannya ke bengkel, dia akan khawatir dengan beberapa hal antara lain:

### **1. Bagaimana Pelayan Akan Memperlakukannya?**

Banyak orang berpikir mengenai kenyamanan dirinya. Dari keinginan pelanggan, dia ingin bengkel memberikan pelayanan yang menyenangkan ketika menerimanya. Pelayan biasa memberikan kenyamanan dengan memberikan sapaan dengan "selamat pagi, pak!" atau "selamat sore, pak!", memberikan pelayanan yang sopan santun.

### **2. Bagaimana Perbaikan Yang Bisa Di Percaya Sesuai Dengan Harapan?**

Kebanyakan pelanggan tidak peduli dengan masalah kendaraannya, dalam beberapa kasus, pelanggan beranggapan kalau kendaraannya dapat diperbaiki dengan mengganti satu atau dua komponen saja. Bagaimanapun, ini membutuhkan lebih banyak komponen daripada yang pelanggan perkirakan, untuk perbaikan yang baik. Agar pelanggan dapat menerima perbaikan dengan masuk akal, maka harus diberikan penjelasan yang baik pada saat perbaikan

### **3. Berapa Uang Yang Akan Dikeluarkan?**

Pada umumnya, pelanggan berharap harga perbaikan akan murah. Maka dari itu pelayan harus memberikan penjelasan mengenai kebutuhan yang akan digunakan dan total harga perbaikan. Setelah itu, bagaimanapun, ketika perbaikan dimulai, sering terjadi masalah lain diluar perkiraan. Ketika ini terjadi, pelayan memberikan penjelasan lebih lanjut kepada pelanggan untuk dapat memberikan biaya tambahan perbaikan. Setelah mendapat persetujuan dari pelanggan, maka perbaikan dapat dilanjutkan kembali. Juga, selama perbaikan kendaraan dilakukan, jika menemukan pekerjaan yang harus dilakukan pada kendaraan tersebut diluar bengkel, segera hubungi pelanggan dan beri penjelasan seberapa penting pekerjaan itu dilakukan dan bagaimana menghemat biaya apabila terjadi masalah lagi. Dan yakinkan untuk memberikan perawatan dan perbaikan yang lebih

Hanya setelah menerima persetujuannya pekerjaan perbaikan tambahan dapat dikerjakan. Dianjurkan untuk melihat daftar dari jadwal perbaikan dan tariff rata-rata yang dapat dijadikan referensi sehingga standar dari tariff perbaikan dapat dikenakan dengan tepat kepada pelanggan.

### **4. Akan menghabiskan berapa lama suatu pekerjaan?**

Pelanggan ingin kendaraannya selesaisecepat mungkin. Berikan pelanggan penjelasan yang baik dari kebutuhan pekerjaan. Jangan memberikanesan bahwa "semakin besar perbaikan, semakin banyak waktu yang dibutuhkan". Jadilah orang yang penuh perhatian, lihatlah dari sudut pandang pelanggan, sehingga dapat menghasilkan pelayanan yang akan memuaskan mereka. Jika suatu pekerjaan dijanjikan akan selesai dalam jangka waktu tertentu, janji tersebut harus

ditepati. Kadang-kadang keadaan yang tak terduga menghalangi pekerjaan tersebut selesai pada waktunya. Ketika ini terjadi, beritahu pelanggan dan jelaskan alasan dari keterlambatan tersebut. Ingatlah bahwa tujuan akhirnya adalah kepuasan pelanggan, bukan kepuasan anda.

### **5. Dapatkah resepsionis bersikap ramah ?**

Suatu kerumunan di meja resepsionis di pagi hari, ongkos perbaikan yang tinggi dan waktu yang dibutuhkan lebih banyak dari pada yang diharapkan – ini semua adalah hal-hal yang tidak nyaman bagi para pelanggan. Selanjutnya, dalam kasus-kasus dimana masalah telah muncul dari perawatan yang salah atau penggunaan yang salah oleh pelanggan (kita harus berani mengatakan kepada pelanggan bahwa kerusakan ini diakibatkan oleh kesalahan mereka), pelanggan mungkin akan menjadi marah. Oleh karena itu, penting untuk memperhatikan perasaannya ketika menjelaskan hal tersebut kepada pelanggan.

Adalah penting bahwa pelayanan menghasilkan kepuasan pelanggan sesuai dengan yang mereka inginkan dan membuat mereka merasa senang telah datang ke bengkel anda. Sebuah kepuasan dari pelanggan kebanyakan akan membuat mereka kembali ke bengkel anda lain waktu. Kami ingin menjelaskan bahwa kepuasan pelanggan adalah prioritas yang paling utama. Ketika kepuasan tersebut hilang dibutuhkan usaha dan waktu yang lama untuk mendapatkannya kembali.

Ketika hubungan baik dengan pelanggan terjaga, anda akan mendapatkan hasil berikut ini:

- Pelanggan anda menjadi pelanggan tetap, factor yang penting dalam peningkatan jumlah kerja dan meningkatkan keuntungan dari bengkel.
- Pelanggan yang puas akan merekomendasikan bengkel anda kepada teman, tetangga dan kenalan-kenalannya, yang akan meningkatkan jumlah pelanggan tetap. Ini akan menolong dan memberikan dasar yang kuat untuk perkembangan perusahaan berikutnya.
- Semua yang diatas akan memberikan peningkatan perbelanjaan dari kedaraan bari oleh pelanggan.

Disisi lain, ketika hubungan baik dengan pelanggan tidak terpelihara, akan menghasilkan hal-hal berikut ini :

Jika pelanggan tidak puas, baik waktu anda maupun pelanggan akan terbuang percuma; tidak ada pendapatan atau keuntungan yang didapat sehingga usaha dan pendapatan dari bengkel anda akan berada jauh dari yang diharapkan.

### **Follow up pelanggan**

Tujuan dari hubungan antara bengkel dan pelanggan adalah untuk memperoleh kepuasan pelanggan. Namun demikian, tingkat kepuasan pelanggan harus dipahami secara jelas oleh bengkel itu sendiri. Tingkat kepuasan pelanggan dapat diukur dengan berbagai jenis analisa dari hasil follow up dan hal-hal yang dapat dipelajari ditunjukkan di bawah ini :

Saat	Follow up	Ukuran hasil
Pengiriman mobil baru	Tingkat kepuasan pelanggan setelah pengiriman mobil baru (diperlukan kerjasama dari departemen penjualan dengan departemen pelayanan. Perbaikan dapat akhiri dengan surat dari deler yang berisi ucapan terima kasih). Lihat contoh halaman F-7.	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Sikap penjual terhadap pelanggan.</li> <li>2. Penilaian dari penampilan bengkel.</li> <li>3. Tingkat kepuasan dari kondisi kendaraan setelah diantar (pelaksanaan PDI).</li> <li>4. Tingkat kepuasan terhadap keseluruhan kendaraan.</li> <li>5. penilaian dari kejelasan waktu pengiriman.</li> </ol>
Panduan perawatan berkala	Mengingatkan pelanggan untuk pemeriksaan berkala. Sebagai contoh lihat halaman F-8.	Kondisi pelanggan pada saat itu
Kegiatan pelayanan (perbaikan atau perawatan)	Tingkat kepuasan terhadap pelayanan yang dilakukan oleh bengkel. Sebagai contoh lihat halaman F-13 dan F-14	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Tingkat kepuasan terhadap pelayanan (kesempurnaan perbaikan - kemampuan mekanik ).</li> <li>2. Ketepatan perkiraan dan</li> </ol>

		kepuasan dengan biaya yang dikeluarkan. 3. Perbaikan selesai dalam jangka waktu yang telah dijanjikan. 4. Sikap resepsionis terhadap pelanggan. 5. Penilaian dari ruang tunggu.
--	--	--

Ketika hasil dari follow-up diatas dikumpulkan dan dievaluasi titik lemah dari setiap posispada organisasi pelayanan dapat diketahui sehingga kita dapat melakukan tindakan yang tepat untuk memperbaikinya.

Follow up dipengaruhi oleh surat (kartu) atau telepon. Tujuannya untuk membicarakan kelebihan dan kekurangan suatu perusahaan sehingga dapat menjadi pertimbangan.

Pelanggan follow-up dimulai dengan pengiriman kendaraan baru, dilanjutkan dengan perawatan kendaraan dan diikuti dengan kendaraan baru berikutnya untuk terus berotasi. Ringkasan dari subseksi pelanggan tetap digambarkan pada tabel berikut ini :

	Keuntungan	Kerugian
Surat (kartu)	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Memungkinkan dapat mengajukan pertanyaan rumit</li> <li>- Surat (kartu) yang kembali dapat dipakai untuk menganalisa dan dapat digunakan lagi kepada pelanggan lain.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Tingkat tanggapan rendah</li> <li>- Pengembalian membutuhkan waktu</li> </ul>
Telepon	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Tingkat tanggapan tinggi</li> <li>- Tanggapan cepat</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Hanya dapat mengajukan pertanyaan singkat</li> </ul>



		- Tidak dapat digunakan lagi ke pelanggan lain.
--	--	---

### **Pengiriman kendaraan baru**

Pengiriman dari sebuah kendaraan baru adalah suatu peristiwa yang besar untuk setiap pelanggan. Pelanggan tentunya, menginginkan kendaraan yang dikirimkan dalam kondisi yang bagus. Semua kendaraan adalah subjek, namun, untuk kerusakan atau pencurian dalam perjalanan atau untuk beberapa perubahan ketika disimpan digudang. Oleh karena itu, pemeriksaan pengiriman adalah sangat penting; anda harus bertindak sesuai dengan PDI yaitu dengan menempatkan diri anda dalam posisi sebagai pelanggan.

Ketika mengirimkan sebuah kendaraan baru, orang yang berwenang harus menjelaskan penggunaan kendaraan tersebut kepada pelanggan, memberinya buku panduan pemilik dan informasi garansi kendaraan Nissan. Dia harus menjelaskan kepada pelanggan pentingnya pemeriksaan berkala.

Pengiriman adalah kesempatan terbaik anda untuk menjelaskan bahwa bengkel anda adalah deler resmi dengan peralatan perawatan yang paling terbaru dilengkapi dengan kemampuan mekanik yang tinggi yang akan memberikan pelayanan yang baik kepada pelanggan. Juga sangat penting untuk memperkenalkan orang yang berwenang untuk pelayanannya (resepsionis).

Apabila terjadi kerusakan setelah pengiriman, tindakan yang tepat harus segera diambil. Gagal dalam mengambil tindakan tepat dapat merusak hubungan dengan pelanggan.

Beberapa hari setelah pengiriman, penjual atau resepsionis harus menghubungi pelanggan untuk menanyakan mengenai kepuasannya. Atau dapat diganti dengan daftar pertanyaan yang dilampirkan dalam bentuk surat dari bengkel sebagai ucapan terima kasihnya (lihat halaman F-6). Namun, melakukan follow up dengan menggunakan telepon akan lebih efektif.

Dengan mengumpulkan informasi follow up, informasi yang mendalam dari bengkel servis dapat dibuat. Data-data ini dapat digunakan untuk membuat perbaikan-perbaikan.

Juga, follow up akan membuat kesan yang menyenangkan pada pelanggan, suatu kesan yang selalu dijaga oleh bengkel. Ini akan membuatnya merasa lebih percaya diri bahwa dia dapat berkonsultasi dengan bengkel kapanpun yang dia mau.

**Daftar pertanyaan.....membantu meningkatkan pelayanan pelanggan**

Berilah tanda pada jawaban yang cocok

Pelanggan	1	Apakah anda diperlakukan dengan baik oleh karyawan kami ?	Ya Tidak
Tuan Charles Anderson Jl. Queen no.77 Lanchester Telepon : 543-7856			
Dealer	2	Apakah kendaraan yang dikirim kepada anda dalam kondisi yang memuaskan anda ?	Ya Tidak
Lanchester motor Jl. Kings no.123 Lanchester Telepon : 543-5522			
Perwakilan Penjual	3	Apakah anda merekomendasikan deler kami kepada teman-teman anda ?	Ya Tidak
George Watson Telepon : 543-5522			
	4	Alasan anda bekerja sama dengan kami ?	
		Atas rujukan orang lain Pelanggan sebelumnya Yellow pages	Koran TV Radio

Komentar-komentar _____
_____
_____

## **Lanchester Motors**

Kepada Yth  
Tuan Charles Anderson  
Jl. Queens no.77  
Lanchester

Dengan hormat,

Terimakasih anda memilih Nissan. Kami mengerti bahwa anda puas dengan produk kami.

Selagi anda disini saya yakin anda tahu bahwa kami adalah deler resmi yang dapat memenuhi semua kebutuhan dari kendaraan anda. Kami mempunyai staf departemen pelayanan dengan teknisi-teknisinya yang baik, departemen suku cadang yang bagus, bengkel perbaikan bodi yang unggul dan departemen penjualan yang sopan dan ramah. Kami sepenuhnya adalah deler yang mau dan dapat melayani anda.

Ketika anda membeli mobil baru, anda tidak hanya mempertimbangkan jenis dan model untuk memenuhi keinginan dan kebutuhan anda, tetapi anda harus mempertimbangkan juga reputasi dan stabilitas delernya. Kami telah 20 tahun di komunitas Lanchester dan telah membangun penjualan serta reputasi yang kuat.

Saya harap anda akan berbaik hati kepada kami dengan kepercayaan anda dan kami mendapat kesempatan untuk melayani anda. Jangan ragu untuk menghubungi kami jika anda membutuhkan bantuan.

Hormat saya,

Robert Smith  
Manager servis

*Contoh kartu pos*

**PERHATIAN KEPADA SELURUH  
PELANGGAN**

Untuk memberikan bantuan kepada usaha kita agar pelayanan otomatis menjadi yang terbaik dan untuk membuat anda lebih nyaman dengan kendaraan anda kami memberikan lembaran pesan dan kesan. Hanya memberikan tanda X pada kotak yang tersedia sesuai dengan keinginan anda terimakasih

Saran anda

Kita bisa meningkatkan pelayanan kita

---

---

- |   | Yes                      | No                       |
|---|--------------------------|--------------------------|
| 1. apakah anda dilayani dengan baik?                                    | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 2. ketika anda menghubungi kami apakah diterima dengan penuh perhatian? | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 3. apakah anda merasakan seperti di rumah?                              | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 4. apakah pekerjaan kami memuaskan anda?                                | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 5. apakah kendaraan anda baik ketika kami mengatakan baik?              | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 6. apakah kendaraan anda sudah bersih setelah kami service?             | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

Tanda tangan.....telepon.....

Alamat.....

Kota.....negara.....

**Contoh kartu evaluasi**

Kendaraan ini telah diperiksa oleh menejer bagian kualitas dan perbaikan serta penyetelan sudah dilakukan sesuai dengan keinginan anda.

LANCHERTER MOTORS  
123, Kings Road, LANCHESTER  
Telepon 543.5523

---

**DEAJER SERVICE**

**Ttd**

---

**MENEJER SERVICE**

---

Analisa kami terhadap komplek pelanggan telah didapat oleh dealer service. Mohon isi angket di bawah ini sesuai jawaban anda.

- bagaimana anda menilai perilaku karyawan ?  
sempurna  baik  cukup baik  jelek
- bagaimana kualitas kerja terhadap kendaraan anda?  
sempurna  baik  cukup baik  jelek
- Apakah perbaikan kendaraan anda sudah baik?  
Ya  tidak
- Apakah fasilitas kami memuaskan?  
sempurna  baik  cukup baik  jelek
- Apakah kinerja kami memuaskan?  
sempurna  baik  cukup baik  jelek
- Apakah saran anda untuk meningkatkan kinerja kami?

---

---

---

Nama: \_\_\_\_\_

Alamat : \_\_\_\_\_

No tlp : \_\_\_\_\_

Untuk data pelayanan pelanggan yang efisien kartu data pelayanan harus dijaga pada kondisi yang baik.

Unsur-unsur dari sistem antara lain :

- Data yang kurat harus di jaga.
- Mudah untuk mengakses data.
- Susunan karyawan harus masuk ke data pelayanan.

### **1. Isi data**

Ketika data di dokumentasikan, maka sistim kerja akan lebih efektif. Data dari sistem termasuk dat pelanggan, tanggal lahir, dan anggota keluarga. Informasi yang lebih detail lebih baik di dapat langsung dari pelanggan dan hasil yang lebih dekat dari pelayanan pelanggan.

#### ***Contoh daftar data:***

Data pelanggan :

- hari ulangtahun pelanggan
- kebangsaan
- nama dan umur anggota keluarga
- pekerjaan
- kartu kredit
- bisnis
- hobi

informasi khusus tentang kendaraan  
pelanggan :

- accecories
- rencana khusus
- keluhan
- informasi tentang agen penjualan  
(rencana membeli kendaraan baru  
bisnis dengan rekan kerja yang lain  
dll.

Catatan : informasi ini didokumentasikan dari data pelayanan dasar. Lihat halaman **f-16**

Seperti data pelayanan di atas, berhubungan judul C bisnis operasi pada halaman **c-15**.

## **2. Sistem penyaringan yang mudah**

Berbagai sistem dapat dipakai sesuai dengan data yang ada. Pada sistem ini, biasanya kartu dapat digunakan kembali dan, sistem ini mudah untuk di jaga. Sistem ini mudah untuk mengelompokkan pelanggan sesuai dengan data yang ada di kartu. Beberapa tahun ini, kemajuan komputer telah membuka metode baru pada sistem kerja ini. Komputer yang kecil akan meningkatkan sistem kerja. Pada dealer yang besar sistem komputer digunakan untuk mengontrol kartu pelayanan pelanggan. Sistem komputer tidak banyak memakan waktu dibandingkan dengan sistem manual dan ini lebih tidak efektif dan efisien. Untuk mengelola manajemen dari dealer, dan pengenalan dari sistem komputer harus dikoordinasi oleh seluruh dealer.

## **3. Pengontrolan kartu data pelayanan**

Kartu data pelayanan harus dijaga selama kurang lebih 2 tahun. Kartu tersebut telah di jaga dan disimpan oleh pelayanan resepsionis. Dokumentasi dari pelanggan baru yang selalu kembali menyervice kendaraannya di masa yang akan datang harus dimasukkan ke kartu data pelayanan. Kapan pun pemilik kendaraan baru tersebut menjual kendaraannya, informasi data kendaraan dan pembeli harus dimasukkan ke data kartu pelayanan sebelum pengiriman.

Salah satu cara terbaik untuk mengisi data kosong kendaraan, yaitu dengan cara otomatis oleh penjual, lalu ketika pelanggan baru mengunjungi showroom atau dealer resepsionis dapat segera menginformasikan kepada pelanggan dengan lengkap.



## **KEPEDULIAN (PERHATIAN) TERHADAP PELANGGAN**



Orang-orang yang ada di area kerja yang menjadi kunci kepuasan pelanggan antara lain :

- resepsionis
- kasir
- ruangtunggu
- jalur pelanggan

Untuk menjaga nilai tinggi standar kepuasan pelanggan, pelanggan harus terpelihara dan merasakan dibangkel tersebut seperti di rumahnya sendiri. Pelanggan tidak hanya bisa melengkapi kepuasannya dengan tingkat keterampilan

dan kualitas kerja dari karyawan. Dalam hal ini kepedulian harus diterapkan secara continue, berawal dari permintaan untuk perbaikan sampai dengan pengiriman kendaraan, jika perhatian ini tersampaikan sepenuhnya banyak keluhan pelanggan yang akan teratasi, hal ini dapat meningkatkan kinerja di bengkel.

### **Pelayanan yang pelanggan inginkan :**

1. pelanggan harus merasa terlayani ketika proses perbaikan dan ketika mengunjungi bengkel.
2. perbaikan yang baik harus tetap terjaga
3. penjelasan yang detail harus di jaga ketika kendaraan pelanggan di kirim
4. ketepatan waktu harus di jaga

Berdasarkan tahapan di atas pelanggan menginginkan pelayanan yang baik, keinginannya tidak boleh di langgar. Biasanya untuk meningkatkan keterampilan karyawan diadakan pelatihan untuk bisa berhubungan dengan pelanggan. Juga perilaku mereka akan meningkat dengan hasil yang positif sesuai dengan hasil analisis.

Cara-cara setiap individu untuk bisa berhubungan dengan pelanggan akan di jelaskan di bawah ini :

#### **A. Operator telepon**

Bangunan dealer merupakan kepribadian kerja dealer itu sendiri. Suara dari telepon harus benar-benar suara operator dealer, orang pertama yang menyapa pelanggan adalah operator telepon. Maka dari itu, perilaku operator telepon harus baik terhadap pelanggan. Operator telepon harus mempunyai karakter seperti di bawah ini :

- jawab telepon segera jangan sampai pelanggan menunggu
- sapa dan jawab pelanggan dengan sopan santun, sediakan kertas untuk menulis pertanyaan pelanggan.
- Jika operator telepon harus menunda dari pelanggan, beri tahu pelanggan kalo telepon tersebut masih tersambung dengannya.

- Jika pelanggan tidak menunggu tanya nomor teleponnya agar operator telepon dapat menghubunginya kembali.

Jika menerima keluhan pelanggan :

- Minta maaf atas terjadinya keluhan tersebut.
- Segera hubungi kepala department , jika pihak department tidak ada, hubungi kembali pada proses kerja berikutnya.
- Jika keduanya tidak ada, buat catatan dan janji agar mereka dapat menghubungi berikutnya.

## **B. Resepsionis**

Resepsionis adalah orang yang pertama melayani pelanggan dibengkel. Pelanggan akan terkesan dengan perilaku receptionist yang baik. Ketika pelanggan datang, receptionist menyapa dengan sopan santun. Receptionis memberikan bantuan kepada pelanggan dengan mempunyai wawasan mengenai perusahaan. Tidak hanya resepsionis tetapi semua karyawan harus bisa menyapa pelanggan, maka resepsionis akan mengingat muka pelanggan. Dan dapat menyapa dengan nama pelanggan, maka pelanggan akan merasa nyaman.

Sebelum melakukan perbaikan, resepsionis akan menanyakan terlebih dahulu mengenai masalah dengan kendaraan pelanggan. Keterangan dari pelanggan harus diperhatikan. Kadang-kadang terjadi perbedaan antara keterangan pelanggan dengan masalah di lapangan. Ketika peralatan perbaikan tidak lengkap, lengkapi segera peralatan. Masukkan ke kartu data.

Untuk memelihara hubungan dengan pelanggan, pergantian resepsionis tidak terlalu sering dilakukan. Pelanggan akan lebih senang dengan orang-orang yang bersahabat. Hal-hal ini yang dapat memuaskan pelanggan, antara lain :

- Pelayanan yang baik
- Mempunyai pengalaman dan pemahaman mengenai service otomotif
- Jujur
- Bersahabat dan aktif

Karakter resepsionis yang baik :

- Penjelasan kepada resepsionis harus dapat di mengerti oleh pelanggan. Resepsionis harus memperhatikan masalah pelanggan dengan teliti. Jika terjadi masalah pada kendaraan, maka akan terlihat dari getaran suara, dan itu terlihat dari tes kemudi untuk menentukan masalah. Setelah service, dilakukan tes kemudi ulang oleh pelanggan untuk memastikan kondisi sudah baik.
- Penjelasan yang akurat merupakan tahapan pertama untuk membuat pelanggan percaya dan mengerti. Jika ada penjelasan sebelum service, maka kesalahan dapat di minimalisir, dan penjelasan tentang masalahnya harus berdasarkan fakta.
- Service harus di percaya oleh pelanggan, dan dalam memberikan pernyataan harus jelas mengenai kinerja kepada pelanggan.
- Dalam beberapa hal, masalah pelanggan kurang tanggapan, resepsionis memperhatikan hal tersebut dan mengkonsultasikan kepada menejer.
- Catatan service harus di dokumentasiokan and harus memberikan penjelasan kepada pelanggan.

### **C. Kasir (bagian administrasi)**

Seharusnya, persiapan service harus dilakukan dealer. Beberapa perbaikan sulit di terima oleh pelanggan. Pada umumnya, ketika kasir menerima pembayaran dari pelanggan, berikan penjelasan kepada pelanggan.

Ketika pelanggan bertanya kepada kasir mengenai pembayaran yang mahal, kasir juga menghubungi resepsionis untuk mendapatkan penjelasan mengenai biaya. Hal ini tidak baik unrtuk mengurangi pembayaran poelanggan. Jika penjelasan kurang jelas, maka minta penjelasan ke pusat kasit.

#### **Cara kasir menghadapi pelangfgamn**

- Penjelasan yang baik kepada pelanggahn
- Penjelasan tentang perbedaan pernyataan dan di lapangan

- Keterangan khusus dari resepsionis

Kasir harus menerangkan tentang kendaraan pelanggan. Selama itu, kasir juga harus mengetahui lokasi kendaraan pelanggan. Ketika perbaikan ada masalah maka jelaskan langsung dengan memperlihatkan komponen yang bermasalah kepada pelanggan. Kasir harus mempersiapkan catatan perbaikan dan kunci kendaraan ke pelanggan.

#### **D. Pengiriman yang aman**

Ketika kendaraan dikirim, jika terjadi masalah segera informasikan ke dealer. Setelah 2/3 hari pengiriman, pastikan kondisi kendaraan memuaskan pelanggan. Jika pelanggan tidak puas dengan service maka bawa lagi kendaraan ke bengkel.

#### **E. Ruang Tunggu**

Ruang tunggu harus merasakan pelanggan seperti di rumah. Kadang-kadang pelanggan menunggu di tempat lain daripada di ruang tunggu. Hal ini karena ruang tunggu kurang nyaman untuk pelanggan. Jadi anda harus memberikan kenyamanan untuk pelanggan.

Susunan ruang tunggu harus sesuai dengan sertifikat yang berdasarkan dengan pelatihan yang telah dilakukan oleh perusahaan dan distributor hal itu untuk mengkondisikan tingkat pelaksanaan teknis dan kerja lainnya hal ini akan lebih membuat pelanggan lebih percaya terhadap kompetensi service anda. Dalam hal ini surat terima kasih pelanggan dan menunjukkan foto kendaraan nissan mencapai 100.000 km. atau lebih

Di bawah ini rekomendasi yang dapat membuat ruang tunggu menjadi nyaman dan menyenangkan :

1. Ruangan harus didesain sedemikian rupa untuk membuat pelanggan merasa senang. Jika mungkin dibuat jendela yang lebar menghadap ke luar, ini dapat membuat banyak atmosfer dan udara yang sehat.
2. Ruangan harus dilengkapi dengan sofa dan meja tunggu.
3. Terdapat mesin yang bisa membuat kopi atau minuman ringan.

4. Tersiapan materi kepada pelanggan untuk lebih menjalin hubungan yang dilakukan oleh perusahaan atau distributor adalah dengan menyediakan beberapa majalah. Bunga dan tamanan harus tetap terjaga.

Penempatan kotak saran dan keluhan harus diletakan efektif beberapa pelanggan dapat melihat keadaan bengkel. Memberikan pertimbangan terhadap tata letak bengkel dari ruang tunggu.

#### **F. Pelatihan pelayanan terhadap pelanggan**

Pelatihan terhadap pelayanan pelanggan merupakan kebutuhan karyawan pada awal periode instruksi harus diberikan kepada seluruh karyawan untuk meningkatkan semangat pelanggan. Pada tipe latihan ini hasil yang ditunjukkan seperti yang dibawah ini :

- Merubah tingkat kepuasan pelanggan dengan peningkatan pelayanan.
- Memberikan evaluasi service yang baik terhadap pelanggan.
- Memberikan kenyamanan ruang tunggu terhadap pelanggan (kebersihan atau kenyamanan).

Pesan dan saran pelanggan didiskusikan pada saat pelatihan karyawan. Semua karyawan harus bisa menerapkan pelayanan yang baik, karena itu merupakan kunci kesuksesan.

#### **G. Menangani keluhan pelanggan**

Seberapa baikpun anda bekerja, kesalahan akan terjadi, hal penting dalam menangani keluhan terhadap kesalahan anda, anda harus cepat mengambil tindakan yang efektif untuk mengatasi situasi. Ketika pelanggan marah anda bisa membantu menenangkan pikirannya dengan mengambil waktu untuk menjelaskan sebab dari keluhannya jika anda lebih cepat menangani masalah perasaan pelanggan akan lebih baik terhadap bengkel anda.

Kebanyakan keluhan pelanggan diakibatkan oleh ketidakpercayaan, sehingga pelanggan merasa diperlakukan secara tidak nyaman atyau pelayanan yang tidak baik dealer atau hasil produksi yang jelek. Dalam hal

ini akan lebih efektif jika anda menjelaskan kepada pelanggan kalau pelanggan lain juga diperlakukan sama dan service kendaraannyaapun diperlakukan sama dengan yang lain. Teknik efektif yang lain adalah menyapa pelanggasn dengan sopan santun. Tempatkan pelanggan dengan baik pada ruangnya supaya tidak terjadi antrian pelanggan. Apabila tidak ada jalan lain untuk menangani keluhan pelanggan secara sekligus. Mereka harus menanganinya kasus demi kasus dari pertama. Tentunya keterampilan yang baik sejak awal akan mendukung terbentuknya kepuasan pelanggan.

## **STANDAR DAN PROSEDUR UNTUK MENANGANI KELUHAN PELANGGAN**

### **1. Konsep dasar**

- Penanganan cepat kostumer terhadap keluhan pelanggan
- Membentuk sikap yang percaya diri tapi tidak sombong
- Sebelum melanjutkan proses kerja coba untuk menegarkan pernyataan pelanggan.
- Biarkan pelanggan menyatakan keluhannya sehingga dia dapat memperoleh keinginannya dan berbicara dengan tenang.

### **2. Cara-cara untuk meningkatkan kepuasan pelanggan**

- Minta maaf untuk segala kesalahan benar maupun salah, walaupun kesalahan tersebut di buat pelanggan. Dengan meminta maaf anda telah mengerti perasaan pelanggan.
- Yakinkan penjelasan anda terhadap pelanggan sampai pelanggan benar-benar mengerti dan anda tidak akan merasa dirugikan. Yakinkan keadaanya sudah baik sebelum anda melanjutkan pekerjaan. Jika biasanya pelanggan meminta ulang penjelasan dari anda minta dia untuk memahami penjelasan lebih baik.
- Pastikan aktifitas anda terjaga dan percaya diri. Pelanggan akan menilai anda dari aktifitas dan perilaku untuk menentukan masalahnya.

- Penjelasan
  - a. informasikan pelanggan sebab dari masalah kendaraannya dan beritahukan dia perbaikan yang telah dilakukan.
  - b. Jika di bengkel terjadi kesalahan jangan ditinggalkan. Mintamaaf kepada pelanggan atas kesalahan tersebut
  - c. Jika pelanggan melakukan kesalahan peringatkan dia dengan sopan santun dan perilaku yang baik tanpa menyinggungnya.
  - d. Dalam memberikan penjelasan kepada pelanggan jangan berbelit-belit
  - e. Buat pelanggan merasa dihargai.
  - f. Terima kasih terhadap pelanggan yang sudah memberikan sanggahan terhadap pekerjaan anda.
- penyelesaian
 

Jika anda dan pelanggan tidak ada kesepakatan dalam kompromi, anda akan mendapatka solusinya di bahasan ini

### **Perlakuan terhadap keluhan pelanggan**

keluhan pelanggan dapat dikelompokkan ke dalam 3 kategori:

1. kurangnya perlakuan dari pelayanan bengkel
2. penanganan yang tidak pantas dilakukan kepada pelanggan
3. kesalahan pada pabrikasi (manufacturing)

Kasus-kasus paling sulit, bagaimanapun, dan itu memerlukan usaha yang terbesar untuk solusi, mereka yang yang bermasalah bisa dihubungkan dengan pihak lebih dari satu.

satu analisa dari permasalahan yang lalu mengungkapkan sebagai kelanjutan kombinasi-kombinasi kesalahan:

- ketrampilan dan pengetahuan yang tidak cukup
- pemeriksaan dan pemastian yang tidak cukup
- kontak hubungan atau pelanggan yang kurang
- pekerjaan perbaikan melebihi perkiraan atau mobil tidak selesai pada tanggal dan waktu yang telah dijanjikan.

Ketika suatu masalah ditemui, tempatkan diri anda sebagai pelanggan. Biarkan pelanggan secara penuh menyatakan keluhannya sehingga anda dapat memahami rincian masalah. Apapun permasalahannya, jangan membiarkannya tetap berlanjut. Permasalahan yang ditinggalkan tidak akan menjadi lebih kecil atau hilang; sebaliknya, ketika waktu berlalu, masalah itu akan berkembang.



## **Bagaimana caranya memperlakukan keluhan-keluhan pelanggan**

### **1. tangani pelanggan yang marah dengan telpon**

#### 1.1 Hati-hati

- Pelanggan di telepon itu tak kelihatan dan biasanya dalam keadaan pikiran yang kacau dan ia akan katakan apapun yang ia suka. Anda harus, oleh karena itu dengan cepat dan dengan teliti untuk menyerap alasan untuk kemarahannya.
- Berdasarkan dari jenis keluhannya, anda harus menggunakan pendekatan yang positif untuk menyelesaikan permasalahan tersebut.

#### 1.2 panduan untuk memperlakukan pelanggan

- dalam menjawab telepon, jelaskan status bahwa "ini adalah percakapan terus terang" sebelum pelanggan mengatakan apapun.
- di tengah-tengah percakapan, jangan mengalihkan percakapan kepada orang lain
- tenanglah saat menghadapi permasalahan. Jangan mengeluarkan kata-kata kasar dengan pelanggan-pelanggan.

### **2. masalah yang timbul disebabkan oleh ketidaktahuan penggunaan atau pemakaian oleh pelanggan**

#### 2.1 hati-hati

- beberapa pelanggan tidak memiliki pengetahuan teknis tentang kendaraan
- kadang-kadang orang yang bertanggung-jawab menyerahkan kendaraan gagal untuk secara penuh menjelaskan prosedur operasi kendaraan kepada pelanggan
- kebanyakan pelanggan-pelanggan tidak mengetahui yang apa penyebab masalah mereka. Mereka cenderung akan menyalahkan dealer atau fabrikasinya

#### 2.2 panduan untuk memperlakukan pelanggan

- di dalam memberi penjelasan-penjelasan, hati-hati agar tidak menyakiti perasaan pelanggan itu
- dengan sopan menjelaskan penanganan masalah dan kemungkinan kendaraan di masa yang akan datang.
- sedapat mungkin kita harus menggunakan kata-kata yang mudah dimengerti dalam menjelaskan permasalahan, jangan menggunakan banyak istilah teknik
- secara penuh menjelaskan pemeliharaan pencegahan berkala dan merekomendasikan bahwa pelanggan secara teratur membawa kendaraannya ke bengkel servis

### **3. Permasalahan yang disebabkan setelah penyelesaian pekerjaan perbaikan dan pemeliharaan**

#### 3.1 hati-hati

- itu meragukan keahlian bengkel servis, apabila kendaraan yang hanya diperbaiki dikembalikan ke bengkel untuk diservis ulang, terutama ketika pembayaran untuk servis telah dilakukan
- Beri prioritas pertama agar pekerjaan harus diulang kembali

#### 3.2 panduan untuk memperlakukan pelanggan

- permohonan maaf untuk semua hal yang tidak menyenangkan pelanggan
- dengan teliti memeriksa masalah
- untuk memperoleh kembali kepercayaan pelanggan, kita harus jelas menjelaskan penyebab masalah

Ketika pekerjaan harus diulangi:

- dengan jujur mengakui bahwa bengkel servis keliru dan minta maaf pada pelanggan untuk setiap kesalahan yang telah dilakukan
- jelaskan bahwa ongkos pekerjaan pengulangan akan ditanggung oleh pihak dealer
- jelaskan bahwa pekerjaan pengulangan akan dilaksanakan dengan baik dan bahwa kesalahan itu tidak akan terulang di masa datang. minta bahwa pelanggan melanjutkan untuk servis atau tetap menjadi pelanggan di bengkel servis anda

### 4. permasalahan yang disebabkan kerusakan fabrikasi

#### 4.1 hati-hati

- dengarkan secara hati-hati keluhan pelanggan dan masalah yang tertentu
- konfirmasi syarat penggunaan dan pemeliharaan yang lalu
- dengan segera memeriksa penyebab masalah dan menentukan ya atau tidaknya itu adalah karena cacat pabrikasi. Jika ini akan memerlukan banyak waktu mempunyai pelanggan meninggalkan mobil. jika perlu sediakan kendaraan untuk digunakan oleh pelanggan selama kendaraannya masih diperbaiki
- Jelaskan jaminan kendaraan baru. Beri penjelasan yang terperinci jaminan keabsahan itu kepada pelanggan
- ingat bahwa pelanggan itu berhak mencurigai kendaraannya

#### 4.2 panduan untuk memperlakukan pelanggan

Ketika penyebab masalah itu benar disebabkan oleh proses pabrikasi

- dengan jujur menyatakan penyesalan-penyesalan mu

- yakinkan pelanggan bahwa masalah itu akan segera diselesaikan untuk kepuasannya
- katakan kepada pelanggan bahwa bengkel servis anda akan memperbaiki kendaraannya dengan sempurna. ketika pekerjaan perbaikan yang tidak bisa diselesaikan di dalam bengkel anda oleh karena ketiadaan peralatan yang tepat, dengan segera mintabantuan kepada dealer utama.

ketika permasalahan itu bukanlah karena cacat pabrikasi

- dengan sopan menjelaskan ini kepada pelanggan
- ambil tindakan yang sesuai dan tidak berlebihan
- berterima kasih kepada pelanggan untuk keluhannya. jangan marah kepada pelanggan

### **Argumentasi-argumentasi pencegahan**

Seperti yang telah kita bahas, kesalahan-kesalahan akan terjadi, walaupun kita sudah sangat hati-hati. Kebanyakan pelanggan-pelanggan mengenali hal ini. permasalahan atau argumentasi-argumentasi mengenai ini kebanyakan disebabkan oleh reaksi pelanggan. meskipun secara rasional mengakui "kepada kesalahan manusia" secara emosional pelanggan itu akan marah, disebabkan kesalahan yang telah kita buat

Permasalahan ini dapat dipecahkan dengan menjaga kepuasan pelanggan. Untuk mencegah permasalahan seperti itu kuncinya adalah menjaga hubungan baik dengan pelanggan.

### **REKAN MASYARAKAT DAN KELOMPOK**

Perkumpulan dari bengkel anda tidak perlu disebut lagi perkumpulan lokal karena anda termasuk dari anggota kelompok tersebut, juga hal ini mendukung tujuan positif dari bengkel tersebut. Berdasarkan dari aktivitas, hubungan antara pelanggan dengan bengkel dan hubungan antara kelompok lokal dengan bengkel anda harus dibuat lebih dekat. Hal ini akan meningkatkan kinerja pada jangka waktu yang lama

Dibawah ini hal-hal yang harus di pertimbangkan:

#### **a. KELOMPOK PENJUALAN**

Hal ini penting juga untuk mendapatkan kepuasan pelanggan dengan pelayanan yang baik dan juga untuk menarik pelanggan yang baru. Selain itu, pemberitahuan yang harus diberikan pada saat pelayanan.

Anda harus menekankan service bengkel anada lebih baik dari pesaing lainnya. Pusat gas, garasi yang bebas, dan fasilitas bengkel lain yang dapat

menarik pelanggan. Maka dari itu anda harus mampu bersaing dengan mengenalkan jati diri bengkel anda, lebih ditekan kepada rekan terdekat yaitu penduduk setempat. Seperti pada dealer nissan, bengkel anda akan mempunyai stok suku cadang, dilengkapi dengan proses permesinan dan alat khusus, dan di tangani oleh mekanik yang terampil di lindungi oleh perusahaan dan distributor. Elemen-elemen tersebut dapat meningkatkan aktivitas servis anda. Tanpa penyampaian yang baik, maka pelanggan tidak mengetahui kualitas kerja bengkel anda.

Kordinasi antara agen penjualan dan agen suku cadang untuk periklanan harus terjaga.

Prinsip dasar dalam periklanan, antara lain:

- Penempatan yang teratur
- Mudah dibaca
- Iklan dikemas dalam bahasa yang sederhana

Ketika peralatan baru ditempatkan, memenuhi bangunan yang baru, bengkel diperluas, atau kinerja dealer mengalami kemajuan, service bebas dan potongan suku cadang harus diberikan kepada penduduk setempat, hal ini akan membangun hubungan yang baik.

Dalam mempublikasikan bengkel anda, yakinkan bengkel anda NO1 pada daerah tersebut dalam memberikan pelayanan. Hal ini akan menghambat kinerja saingan bengkel anda di daerah tersebut. Dibawah ini ada beberapa karakter unik dalam pelayanan:

- Bengkel buka 7 hari dalam seminggu
- Bengkel menggunakan sistem permesinan dan analisis terbaik
- Hanya bengkel anda yang melakukan service kendaraan
- Hanya bengkel anda yang mempunyai fasilitas lengkap untuk service kendaraan
- Bengkel anda mempunyai papan nama yang jelas

## **b. IKUT SERTA DALAM PENERAPAN PROGRAM PADA KELOMPOK**

Kadang dealer diminta untuk membimbing kelompok lokal dan sekolah dalam instruksi teknik pada pemeliharaan automobile, aturan keselamatan dan kehematan dalam berkendara. Hal dibawah ini merupakan tanggung jawab dalam penyampaian tentang bengkel anda:

- Sekolah, termasuk sekolah tinggi dan perguruan tinggi
- Kelompok pendidikan lokal
- Agen penjualan lain dan lembaga lain

Untuk menanggapi permintaan, karyawan harus dilengkapi dengan data dan material yang baik. Setelah itu, manager dan agen penjualan selalu meminta hasil presentasi

Hal-hal yang membuat presentasi menjadi sukses:

- Perencanaan sebuah pendahuluan dan daftar isi
- Rangkain point kinerja
- Pelatihan, presentasi yang efektif selalu ada proses pelatihan
- Ilustrasi hasil presentasi
- Gunakan media yang baik pada saat presentasi

## **c. HAL YANG DILAKUKAN TERHADAP PELANGGAN**

Berdasarkan judul G: lakukan dengan kemampuan anada sendiri untuk menghadapi pelanggan

## **d. KLUB PENYMPAIAN DAN SPONSOR PELANGGAN**

Ada banyak kumpulan didaerah anda. Dealer mempunyai sponsor kira-kira 100.000 km Hal ini merupakan pengemudi kendaraan nissan yang ada sekitar 100.000. 100 .000 club tidak dilengkapi dengan sistem keamanan yang baik, tapi hal ini harus disampaikan sesuai dengan standar nissan. Dalam beberapa acara, program komunitas yang kuat akan menghasilkan hubungan yang baik