



SILABUS 10 - 307

TELEPHONE TECHNIQUE AND COURTESY FOR CUSTOMER SERVICE

Customer service turut menentukan kesuksesan usaha. Walaupun produk atau jasa sebuah perusahaan sudah unggul, perusahaan masih perlu memperhatikan mutu pelayanan. Salah satunya adalah pelayanan melalui telepon. Seluruh petugas customer service jelas merupakan ujung tombak perusahaan di jajaran depan (front liners) yang turut menentukan kesuksesan usaha. Karena itu, mereka perlu memahami dan menguasai teknik dan etiket bertelepon agar pelanggan dapat memperoleh kepuasan (customer satisfaction).

Materi bahasan:

1. Service excellence awareness, semangat membantu/melayani, Introduction: citra professional, pentingnya teknik dan etiket bertelepon yang baik.
2. Professional telephone conversation:
 - a. Sikap positif terhadap pelanggan.
 - b. Active listening, asking the questions: Menangkap maksud/pertanyaan yang diajukan pelanggan, menanyakan maksud/kebutuhan pelanggan dengan baik.
 - c. Communications skill: Menjawab pertanyaan dan memberi informasi dengan tepat, jelas dan sopan, dengan suara dan pilihan kata yang baik.
 - d. Assertiveness
3. Telephone technique and courtesy: Menerima, mentransfer telepon, menelepon pelanggan, etiket bertelepon.
4. Handling complaint via telephone: Menerima keluhan, menghadapi sikap agresif, mengatasi situasi sulit.

Metode pelatihan: Pembahasan konsep 50%, role play/latihan praktek 50%.

Target peserta: Customer service officer, petugas call center dan karyawan bagian lain yang banyak melayani pelanggan melalui telepon.