



COMMUNICATIONS SKILLS FOR CUSTOMER SERVICE

Keterampilan berkomunikasi antar pribadi mutlak dimiliki oleh petugas pelayanan pelanggan. Dengan kemampuan berkomunikasi yang baik, petugas dapat mendengarkan dengan aktif pesan yang disampaikan pelanggan, mampu mengerti dan bisa menjawab atau memberikan apa yang mereka butuhkan. Di sisi lain, dengan kemampuan berkomunikasi yang baik, petugas juga dapat menyampaikan pesan dengan jelas dan lugas, terhindar dari kesalahpahaman bahkan mampu menangani keluhan pelanggan, jika terjadi. Lebih jauh, keterampilan berkomunikasi yang baik dapat menciptakan citra yang baik pula bagi perusahaan di mata pelanggan.

Materi bahasan:

1. Pengertian Interpersonal Communications Skill
2. Powerfull listening
 - a. Kemauan mendengarkan (volition)
 - b. Memperhatikan (attending): active listening
 - c. Memahami (understanding): persepsi, hambatan untuk memahami, mengajukan pertanyaan
 - d. Mengingat (memory)
 - e. Memberi tanggapan (responding): memberi saran, defensive & supportive behaviour, memberi umpan balik (feedback)
3. Berkomunikasi secara lugas (assertiveness) kepada pelanggan
 - a. Perbedaan assertive, pasif, dan agresif
 - b. Menghargai (appreciation)
 - c. Mengajukan pertanyaan, Percaya diri, Memberi saran
 - d. Pilihan kata yang tepat
4. Keterampilan berkomunikasi dalam menghadapi keluhan pelanggan
5. Berkomunikasi dengan pelanggan melalui telepon.

Metode training: pembahasan konsep, role play/praktek latihan.

Target peserta: petugas pelayanan pelanggan dan karyawan lain yang banyak/harus berkomunikasi dengan pelanggan.