

[Back](#)

Pelayanan Prima

- 1. Pada hakekatnya pelayanan prima adalah pelayanan yang tertuju pada calon pembeli atau pelanggan dan pelanggan tetap.**
- 2. *Pelayanan prima merupakan factor kunci dalam keberhasilan setiap usaha.***

Konsep Dasar Pelayanan Prima

- 1. Secara umum orang berpendapat bahwa antara sikap dan perilaku sama dan ada juga yang mengatakan tidak sama.**
- 2. Sikap merupakan suatu pernyataan yang bersifat menilai berupa suka atau tidak suka terhadap barang atau jasa, sedangkan perilaku adalah perwujudan dan sikap yang dimiliki seseorang yang dapat diamati, dilihat dan dirasakan.**
- 3. Sikap dan perilaku yang diharapkan pada pelayanan adalah sikap yang baik dan simpatik sehingga proses pelayanan dapat berjalan dengan lancar.**

Konsep Pelayanan Prima

- Konsep *attention* (perhatian) dilakukan apabila calon pembeli menunjukkan suatu minat terhadap barang atau jasa.
- Sudah sewajarkan jika sebagai pelayan memusatkan layanan terhadap minat konsumen atau pelanggan maka seluruh perhatian tertuju pada isi atau apa yang dikatakan pelanggan.



Pelayanan Prima Berdasar Konsep Sikap (*Attitude*)

Penampilan Serasi

- Penampilan merupakan arena komunikasi yang paling efektif, penampilan dapat berbentuk verbal apabila dikatakan dalam bentuk suara.

- Penampilan diri harus dipandang sebagai penampilan yang utuh, disesuaikan dengan situasi dan kondisi di mana penampilan itu sendiri merupakan syarat dan aktivitas seseorang melakukan kegiatan atau profesinya.



Berpikir Positif dalam Pelayanan

Rileks, sopan serta menempatkan pelanggan semudah mungkin sesuai dengan slogan “pembeli adalah raja” maka segala jenis pelayanan yang diberikan harus memuaskan bagi calon pelanggan.

(Sopan, Diplomatis, perhatian dll)



Sikap Menghargai dalam Pelayanan

- Cara memberikan pelayanan terhadap pelanggan seharusnya selalu berpedoman bahwa pelanggan adalah raja.
- Dengan pelayanan yang baik maka pelanggan akan tergerak hatinya untuk selalu mengingat dan kembali mendatangi tempat usaha tersebut.



Pelayanan Prima Berdasar Konsep Perhatian *Attention*

- Aktivitas penjual yang berkaitan dengan mendengarkan dan memahami kebutuhan, mengamati, perilaku dan mencurahkan sepenuh hati kepada pelanggan.
- penjual yang baik harus memiliki minimal persyaratan utama, yaitu: mengenal diri sendiri, mengenal barang dagangan, mengenal karakter pelanggan dan mempunyai pengetahuan ilmu menjual.



3 hal penting dalam perhatian

Back

Mendengarkan

3

1. Kegiatan mendengarkan adalah mengumpulkan informasi untuk dipergunakan sebagai dasar memberi petunjuk atau informasi kepada pelanggan dan untuk menentukan tindakan selanjutnya.

Mengamati

2. Pengamatan merupakan kesan-kesan yang diterima oleh indera kita dari seorang pelanggan. Dalam hal ini pengamatan dapat dilakukan dengan menggunakan bahasa tubuh, gerakan tangan, kepala, ekspresi wajah dan sebagainya.

Berpikir dan Mengira

3. Seorang penjual yang ingin sukses dalam bisnisnya harus mampu menjadi pendengar yang baik, mampu memberi perhatian dan menduga untuk beradaptasi kepada pelanggan.

Pelayanan Prima Berdasar Konsep Tindakan (*Action*)

- memahami apa yang diperlukan pelanggan, menentukan apa yang akan dilakukan, menyetujui tindakan dengan pelanggan, mengambil tindakan sesuai rencana dan mempertahankan memberi informasi kepada pelanggan.



Back

2 hal penting dalam tindakan 3

2. Pencatatan Pesanan

Untuk memudahkan dalam melayani kebutuhan konsumen atau pelanggan perlu dibuat catatan yang dapat digunakan sebagai alat kontrol.

Setiap pesanan yang datang merupakan awal dari terjadinya transaksi penjualan, oleh sebab itu setiap pesanan harus mendapat perhatian yang maksimal sehingga tidak terjadi kekeliruan. Alamat harus jelas sehingga barang akan sampai pada tujuan secara tepat.

Pelayanan Prima Berdasar Konsep Tindakan (*Action*)

1. Penerimaan Pesanan

Pesanan dari konsumen atau pelanggan akan terjadi apabila adanya usaha-usaha yang dilakukan oleh berbagai pihak yang saling berkaitan.

Adanya media massa yang sangat mendukung bagi kegiatan promosi produk, melalui periklanan, brosur, pamflet, dan bentuk promosi lainnya sangat mendukung bagi proses penjualan.

