

Mengenal karakteristik pelanggan

- Pelanggan pendiam, cara menghadapi:
- A. Menghadapi dengan ramah dan penuh perhatian
- B. Melontarkan pertanyaan yang dapat menarik perhatian
- C. Jika pelanggan gagap, bersikap biasa saja

- Pelanggan tidak sabar:
- A. Minta maaf atas pelayanan yang tertunda
- B. Mengatakan akan membantu semaksimal mungkin dan sesegera mungkin
- C. Menangani situasi dengan cepat dan menenangkan pelanggan
- D. Mengucapkan terima kasih
- E. Minta maaf dan sekali lagi berterima kasih

- Pelanggan banyak bicara:
- A. Ucapkan salam
- B. Tawarkan bantuan
- C. Alihkan perhatian
- D. Memuji kehebatan bicaranya
- E. Meminta alamat dan nomor telepon
- F. Beri perhatian lebih

- Pelanggan senang mendebat:
- A. Tidak menunjukkan reaksi berkebalikan
- B. Bersikap tenang, tidak terpancing
- C. Membatasi percakapan
- D. Mengemukakan argumen yang masuk akal
- E. Mencari kelemahan argumen pelanggan
- F. Menunjukkan kekeliruan pelanggan agar tenang dan lunak.

- Pelanggan banyak permintaan:
- A. Mengucapkan salam saat pelanggan datang
- B. Mendengarkan permintaannya
- C. Jika mungkin segera memenuhi permintaan
- D. Meminta maaf dan berikan solusi
- E. Tersenyum meski jengkel
- F. Menyampaikan kepada supervisor/rekan yang dapat menangani