

Closing bertubi-tubi

Kang Dewa Eka Prayoga dan Kang Ridwan Zainul Falah

Sebuah bacaan yang sangat menarik untuk dibaca, dipahami, dimasukkan kedalam pikiran bawah sadar kemudian dipraktikkan hehehe

Rasa-rasanya setelah saya mendapatkan buku ini, saya hampir tidak mau berhenti membaca karena memang bahasa yang digunakan sangat runtut dan mudah dipahami, terlebih bagi saya yang pemula menjadi seorang customer service.. Bahasanya pun sederhana tapi mendalam, tidak hanya tentang penjualan/closing tapi juga merubah mindset negatif, mindset takut, mindset ragu *apakah saya bisa?* menjadi mindset semua ada jalannya dan kamu akan selalu menemukan jalannya..

Gambaran Buku

Buku yang halamannya berjumlah 254 ini mampu membawa pikiran saya berselancar apa aja sih yang menjadi tugas saya, seorang CS perusahaan ini.. dan jeng-jeng-jeng langsung dijawab dengan 9 BAB secara langsung, yaitu Rahasia CS Jawara, No Limit Closing, Ask More Sell More, Jurus Andalan CS Teladan dan lima BAB lainnya.. Nyesel deh kalo nggak baca buku ini☹



Kalimat pertama yang membuat saya tertegun adalah *“Rawatlah pelanggan anda dengan kasih sayang dan penuh perhatian, mereka hanya ingin didengar dan dimengerti”*. Kalimat itu menyadarkan saya bahwa customer itu bukan seorang yang akan dijual tapi customer adalah seorang yang ingin diberikan solusi.. artinya,

kita harus bertemu dengan orang yang tepat untuk bisa diberikan solusi, baik untuk mereka yang harus disadarkan dulu atau mereka yang sudah memang sadar bahwa mereka punya masalah dan kita punya solusi..

Your most unhappy customers are your greatest source of learning yang artinya Pelanggan Anda yang paling tidak bahagia adalah sumber pembelajaran terbesar Anda. So, kita sebagai CS yang langsung berhadapan dengan customer nggak boleh ragu atau takut justru malah seharusnya kita bangga karna mereka membutuhkan solusi dari kita..

Semakin paham tugasnya, maka akan semakin gampang ngerjainnya.
Sebuah kalimat makjleb yang membawaku memahami sebenarnya apa sih tugas seorang CS ?

1. Melayani customer
2. Menggali kebutuhan customer
3. Memberikan solusi untuk customer
4. Memberi informasi
5. Menawarkan produk lain
6. Menerima keluhan atau masalah yang dihadapi customer.

So, setelah tau langsung bisa dipraktikkan dan dijadikan SOP ketika menghadapi customer.



**Nah ini dia 7 syarat menjadi CS
Jawara :**

1. Benerin spiritual
2. Cari tau identity

3. Miliki value
4. Asah sistem belief
5. Miliki & naikkan kompetensi
6. Behaviour
7. Perbaiki environment

Dann.. ada 3 hal yang harus dimiliki oleh seorang CS, yaitu ATTITUDE (ramah, sopan santun, sabar, komunikatif, percaya diri, nggak baperan, fast response, aktif bertanya dan solutif), KNOWLEDGE (produk, perusahaan, dan promo), serta SKILL (seni mendengarkan, keterampilan merespon pertanyaan, handling complaint, teknik closing, teknik pdkt, teknik follow up, keterampilan meningkatkan average sales). Simpel tapi menantang☐

Selain 3 hal itu, ada juga yg namanya 3 jenis lingkaran emosi yang harus dikendalikan agar bisa menghadapi complaint yaitu belajar mengendalikan pikiran, belajar mengendalikan energi dalam diri dan belajar mengontrol perasaan..



“Pelanggan yang jadi sahabat bikin omzet makin melesat”

Nah kita juga harus bisa memastikan kalau pelanggan/customer kita merasa nyaman berkomunikasi dengan kita.. WHY ??? Karena ketika komunikasinya oke sama pelanggan, maka kesempatan untuk menggali kebutuhan mereka secara mendalam juga jadi lebih besar. Ketika pelanggan sudah merasa nyaman dengan cara kita berkomunikasi, maka akan hadir sebuah hubungan yang dijalin

dengan kesetiaan dan cinta.

Maka dari itu, boleh sesekali kita menyapa pelanggan, meskipun mereka sedang tidak melakukan proses transaksi jual beli, pastikan kita udah menyiapkan trik agar mereka jadi lebih dekat dengan kita, misalnya

- Cara pertama, menjadikan pelanggan seorang sahabat dekat
- Cara kedua, ketika sudah jadi sahabat, kita coba jadikan keluarga kedua dalam hidup Anda.
- Cara ketiga, ketika sudah sedekat keluarga, jadikan mereka penggemar setia kita.
- Cara keempat, setelah jadi penggemar kita, mulai tanamkan follower factor supaya mereka lebih percaya dan mau melakukan apa pun bahkan sampai meniru kita sendiri.

*Ada satu hal yang sebaiknya diingat, jika kita dan pelanggan sudah menjadi teman sejati, kita harus bersiap mendapatkan akses yang tidak terbatas kapan pun dan di mana pun. Biasanya mereka akan lebih meluangkan waktu khusus untuk kita. "Jika sudah jadi sahabat, waktu dan jadwal bertemu jadi semakin erat."

Nah itu dia secuplik bahasan yang bisa disampaikan disini.. Silahkan teman-teman bisa cari bukunya..

By. Amirul Khoirun Nisa