

Customer Service Excellent

Buku luar biasa ini wajib kamu baca secara tuntas.. Ada 380-an halaman yg isinya daging semua.. Tinggal baca lalu praktekan..Buku "Customer Service Excellent" karya Freddy Rangkuti adalah panduan komprehensif tentang bagaimana memberikan layanan pelanggan yang luar biasa untuk menciptakan pengalaman yang positif bagi pelanggan. Buku ini membahas berbagai aspek penting dalam layanan pelanggan, termasuk pentingnya responsif terhadap pertanyaan dan masalah pelanggan, cara membangun hubungan yang kuat dengan pelanggan, serta pentingnya mendengarkan dengan cermat untuk memahami kebutuhan dan keinginan mereka.



Freddy Rangkuti

Freddy Rangkuti menyoroti betapa kualitas layanan pelanggan dapat menjadi perbedaan utama antara bisnis yang sukses dan yang gagal. Dia menekankan perlunya memiliki tim yang terlatih dengan baik dan berkomitmen untuk memberikan layanan yang terbaik kepada pelanggan. Selain itu, buku ini menawarkan strategi untuk mengelola keluhan pelanggan dengan baik, sehingga dapat meningkatkan kepercayaan dan kesetiaan pelanggan.

Salah satu poin utama yang disoroti oleh Freddy Rangkuti adalah pentingnya beradaptasi dengan perkembangan teknologi dan tren pelayanan pelanggan. Dalam dunia yang semakin terhubung secara digital, buku ini membahas tentang bagaimana memanfaatkan media sosial dan teknologi lainnya untuk meningkatkan interaksi dengan pelanggan.

Selain itu, Freddy Rangkuti juga membahas pentingnya pelatihan karyawan dalam hal layanan pelanggan. Dia menggarisbawahi pentingnya memastikan bahwa seluruh staf memiliki pemahaman yang mendalam tentang nilai-nilai perusahaan dan bagaimana

memberikan pelayanan yang unggul kepada pelanggan.

Buku "Customer Service Excellent" karya Freddy Rangkuti adalah sebuah panduan praktis yang membahas berbagai aspek penting dalam pelayanan pelanggan yang berkualitas tinggi. Di dalamnya, Freddy Rangkuti menyoroti beberapa strategi dan pendekatan untuk meningkatkan kualitas layanan pelanggan, serta menciptakan pengalaman positif bagi mereka.

1. Pentingnya Responsif terhadap Pertanyaan dan Masalah Pelanggan:

Freddy Rangkuti menekankan bahwa menjadi responsif terhadap pertanyaan dan masalah pelanggan adalah kunci dalam menciptakan pengalaman positif. Menghadapi keluhan dengan cepat dan efisien dapat membantu mengurangi ketegangan dan meningkatkan kepercayaan pelanggan terhadap perusahaan. Buku ini mengajarkan pentingnya memiliki sistem pelacakan dan respons yang baik untuk memastikan bahwa setiap pertanyaan atau keluhan diberikan tanggapan yang tepat dan tepat waktu.

2. Membangun Hubungan yang Kuat dengan Pelanggan:

Dalam buku ini, Freddy Rangkuti berbicara tentang pentingnya membangun hubungan yang kuat dengan pelanggan. Ini melibatkan mengenal pelanggan secara pribadi, memahami kebutuhan dan keinginan mereka, dan menyesuaikan layanan sesuai dengan preferensi mereka. Buku ini menawarkan panduan tentang bagaimana meningkatkan interaksi personal dengan pelanggan, sehingga menciptakan ikatan emosional yang kuat dan meningkatkan loyalitas mereka.

3. Mendengarkan dengan Cermat:

Buku "Customer Service Excellent" juga menyoroti pentingnya mendengarkan dengan cermat terhadap pelanggan. Mendengarkan secara aktif membantu karyawan memahami kebutuhan unik pelanggan dan menawarkan solusi yang lebih baik. Freddy Rangkuti mengajarkan teknik mendengarkan yang efektif, seperti mengajukan pertanyaan terbuka dan memberikan tanggapan yang

menunjukkan perhatian dan empati.

4. Mengelola Keluhan Pelanggan dengan Baik:

Dalam situasi di mana pelanggan menghadapi masalah atau ketidakpuasan, buku ini memberikan panduan tentang cara mengelola keluhan dengan baik. Freddy Rangkuti menekankan bahwa mengubah keluhan menjadi kesempatan untuk memperbaiki kesalahan dan memberikan solusi yang memuaskan dapat meningkatkan kepercayaan pelanggan. Buku ini juga membahas pentingnya mengkomunikasikan langkah-langkah perbaikan yang diambil kepada pelanggan sebagai bentuk transparansi.

5. Mengikuti Perkembangan Teknologi dan Tren Pelayanan Pelanggan:

Dalam era digital saat ini, buku ini menyadari pentingnya beradaptasi dengan perkembangan teknologi dan tren pelayanan pelanggan. Freddy Rangkuti memberikan wawasan tentang bagaimana memanfaatkan media sosial, platform pesan instan, dan alat bantu lainnya untuk meningkatkan interaksi dengan pelanggan. Dia juga membahas pentingnya menghadirkan pelayanan pelanggan yang konsisten di berbagai kanal komunikasi.

6. Pelatihan Karyawan dalam Layanan Pelanggan:

Freddy Rangkuti menyoroti perlunya pelatihan karyawan dalam hal layanan pelanggan. Buku ini mencakup bagaimana mengembangkan program pelatihan yang efektif untuk meningkatkan keterampilan komunikasi, empati, dan penyelesaian masalah karyawan. Karyawan yang terampil dan berkompeten dapat memberikan layanan yang konsisten dan berkualitas tinggi kepada pelanggan.

Kesimpulannya, buku "Customer Service Excellent" karya Freddy Rangkuti merupakan sumber berharga bagi siapa pun yang ingin meningkatkan layanan pelanggan mereka. Dengan mengikuti panduan dan strategi yang diuraikan dalam buku ini, bisnis dapat menciptakan pengalaman yang luar biasa bagi pelanggan mereka, yang pada gilirannya dapat meningkatkan loyalitas

pelanggan dan kesuksesan jangka panjang perusahaan.

Buku "Customer Service Excellent" karya Freddy Rangkuti adalah sebuah panduan komprehensif yang mencakup berbagai strategi untuk menciptakan [layanan pelanggan](#) yang luar biasa. Dengan menekankan pentingnya responsif terhadap pertanyaan dan masalah pelanggan, membangun hubungan yang kuat, mendengarkan dengan cermat, mengelola keluhan dengan baik, mengikuti perkembangan teknologi, dan memberikan pelatihan yang tepat kepada karyawan, buku ini memberikan wawasan berharga bagi perusahaan yang ingin meningkatkan kepuasan pelanggan dan mencapai keunggulan dalam industri mereka.

Pokoknya bagus banget deh..

Segera dapatkan ilmu lengkapnya lalu mempraktikkannya ☐

Bye ☐☐