

# KAMI SIAP TEMPUR

Sesuai dengan tagline yang ada di bagian depan buku ini yaitu panduan santai tim customer service dan tim deal maker untuk scale up, isi buku ini tidak hanya teknis tetapi dilengkapi dengan konsep pemikiran yang mudah dipahami dan dipraktikkan. Selain itu banyak sekali fakta yang dituliskan dan sangat bisa menginspirasi penikmat buku ini.

Pembahasan di buku ini dibagi menjadi dua bahasan besar yaitu panduan santai scale up tim customer service dan panduan santai scale up tim deal maker yang masing-masingnya ada 4 sub pembahasan dan 8 sub pembahasan, sangat runtut dan aplikatif. Seru banget pokoknya, nggk kayak baca buku xixixi



Bahasan penting pertama di buku ini dimulai dari **pondasi** yang harus dimiliki oleh tim customer service yang dimulai dengan pertanyaan *"what do you really want?"* .. Kita diarahkan untuk menjawab lalu dijawab oleh bukunya dg sajian kisah nyata tentang 5 Krido ekstrem yang menjadi pondasi bagi top customer service yang salah satu kredonya berbunyi ***"customer service itu harus goes for extreme miles : extreme understanding and***

## ***extreme influence."***

Bagaimana denganmu sekarang wahai para customer service ? Saya pun menjawab dalam hati dg ... (ah mungkin batin kita sama hehehe)

Tapi akhirnya saya jadi mikir kenapa ya kok ini jadi sepenting itu ? Yups saya menemukan jawaban. Kutipan diatas menjadi sangat penting karena customer itu kekuatannya luar biasa, kalau kita tidak bisa memberikan sesuai bayangan dan harapannya maka siap-siaplah untuk menerima akibat buruk, bahkan sangat buruknya. Kalau menurut Jeff Bezos, untuk customer offline 1 saja customer yang nggak puas akan dibilang ke 6 temannya sedangkan kalau di online customer yang kecewa sama kita akan cerita ke 6000 pelanggan lainnya.. Its wow, bisa langsung runkat kita, ruginya gede banget ☐

So wahai customer service, tugas kita tidaklah mudah, kitalah yang akan membuat jasa kita menjadi tidak terlupakan, apakah baik atau buruk bergantung diri kita.. kayak beban, tapi nggak kok sebenarnya.. yg penting selesai baca buku ini insyaAllah banyak insight dan petunjuk hehehe..

Setelah pondasi, akan ada bahasan tentang **people** tentang **proses** dan juga tentang **platform** yang kemudian akan ditutup dengan **penutup**.



Selesai panduan santai tim customer service maka akan langsung berlanjut ke panduan santai tim deal maker. Nah kalau bagian customer service disampaikan oleh Mas Firman, bagian ini disampaikan oleh Mas Alfa, seseorang yang *zero to hero*, anak muda yang membuat senior salut dan kagum padanya dan orang tua berharap anaknya seperti dia (Itu kutipan singkat yang mengawali panduan santai ini dan nggak sabar mau memahaminya ☐)..

Oya kembali ke topik, gambaran singkat di atas tadi di bahasan ini dimulai dengan **jangan memberi solusi dan diakhiri dengan penutup**. Isi bab ini lebih kepada bagaimana caranya menghadapi tim deal maker mulai dari jangan beri solusi, jangan dimotivasi sampai dengan dikasih visi serta ada bahasan tentang membangun tim impian leader.

Mungkin bertanya-tanya nih kok di awal panduan santai scale up tim deal maker dibahas tentang jangan beri solusi kepada tim deal maker yang sering sekali datang ke leadernya dengan membawa masalah. Dan menariknya, yang seharusnya diberikan

oleh leadernya itu bukan memberikan solusi tetapi membantu memecahkan masalah itu dengan cara menanyakan balik lalu mendukung timnya. Pertanyaannya itu harus *problem oriented question* dan ujung-ujungnya bukan leadernya yang akan menjawab tetapi timnya sendirilah yang nantinya akan menjawab permasalahan yang dia rasakan melalui pertanyaan-pertanyaan yang mengarah ke jawaban si tim.

So Bagaimana denganmu ? Kamu yang menjadi leader ? Kamu yang menjadi tim ? Apakah di lingkungan kerjamu sudah seperti itu ? Kalau memang belum, rekomendasi sangat untuk membaca buku ini agar semuanya bisa berjalan dengan baik dan juga bisa scall up.

Kutipan menarik di belakang buku ini sangat bisa menyadarkan tentang bagaimana seharusnya kita bekerja atau berkegiatan sebagai seorang customer service dan juga seorang Deal maker. Kutipannya ***It's About customer. It's about relationship.***

**Lanjut langsung baca bukunya yaa...**