

Rancangan program pelatihan "Customer Services" di PT. X

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=20303651&lokasi=lokal>

Abstrak

Trend pemasaran internasional pada saat ini bergeser dari pendekatan tradisional ke pendekatan relasional dimana fokusnya adalah pemenuhan kebutuhan, kepuasan dan kesenangan pelanggan. Inti dari pendekatan relasional ini adalah pihak produsen seharusnya mempertahankan pelanggan dalam jangka panjang dengan cara memenuhi kebutuhan pelanggan dimana terkait didalamnya kualitas produk, harga yang bersaing, desain yang menarik, mode yang mutakhir dan yang paling penting adalah pelayanan yang menyenangkan (Yoeti, 2003). Di PT. X, pelayanan yang baik dan berkualitas dinilai penting dan merupakan ujung tombak perusahaan sehingga karyawannya dituntut untuk dapat memberikan pelayanan yang baik dengan tujuan agar pelanggan merasa puas. Namun, pelayanan yang seharusnya menjadi ujung tombak ini bahkan masih menjadi. Satu hal yang mendapatkan kritik dari pelanggannya., antara lain karyawan sulit ditemukan jika pelanggan ingin bertanya, kurang ramah (tidak tersenyum dan tidak menyapa), dan antrian yang panjang di kasir karena kekurangsigapan karyawan dalam melakukan proses pembayaran sementara jumlah kasir yang aktif sudah cukup memadai. Untuk itu, PT. X mengadakan pelatihan customer service bagi karyawannya. Program pelatihan ini seharusnya menyentuh area berpikir, area perasaan dan area aksi agar perilaku karyawan dapat berubah sesuai dengan tuntutan PT. X. Namun berdasarkan hasil pengamatan, program ini hanya menyentuh area berpikir sehingga tidak terjadi perubahan perilaku.

Dalam tulisan ini, penulis memberikan usulan kepada PT. X untuk membuat suatu program pelatihan customer service yang baru agar pengetahuan dan keterampilan yang diperlukan dapat tercapai dan pada akhirnya karyawan dapat memenuhi tuntutan PT. X. Penulis mengusulkan rancangan program pelatihan customer service berdasarkan service excellence dari John Tschohl (2003). Usulan rancangan program pelatihan ini terdiri dari jadwal pelatihan, silabus pelatihan, manual instruktur, panduan untuk memotivasi peserta, handout pelatihan, dan lembar evaluasi pelatihan.