

Rancangan program pelatihan pelayanan prima bagi tenaga penjual lembaga X

Esi Erawati, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=98987&lokasi=lokal>

Abstrak

Perkembangan lembaga amil zakat nasional saat ini menempatkan Lembaga X pada urutan ke-3 penghimpunan dari 10 lembaga sejenis yang diperbandingkan oleh Forum Zakat (2004). Dalam rangka menghadapi persaingan yang terjadi, lembaga X memiliki permasalahan yang harus segera diatasi, yaitu masalah kurangnya kompetensi tenaga penjualnya. Padahal tenaga penjual merupakan ujung tombak bagi lembaga karena merekalah yang secara langsung berhubungan dengan konsumen/pengguna jasa. Kompetensi yang perlu ditingkatkan meliputi kemampuan presentasi, kemampuan negosiasi, kemampuan dalam memberikan pelayanan memuaskan serta penampilan diri.

Untuk mengatasi permasalahan tersebut, penulis mengajukan program pelatihan menjual Pelayanan Prima yang didalamnya diberikan materi berupa: strategi penjualan produk sosial lembaga X, keterampilan komunikasi, presentasi, negosiasi, dan kepuasan pelanggan. Program pelatihan ini disertai pula dengan alat evaluasi pelatihan sebagaimana yang dikemukakan oleh Philips (1997) yaitu Reaction & Planned Action berupa evaluasi reaksi dan rencana tiga bulan ke depan, Learning berupa pre-test dan post-test serta Job application berupa daftar periksa perilaku yang ditujukan pada peserta pelatihan dan atasan peserta.