

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan ke hadirat Tuhan Yang Maha Esa oleh karena penyertaan dan tuntunannya maka penulis dapat menyelesaikan buku ajar ini. Terima kasih juga kepada pihak-pihak yang telah membantu penulis menyelesaikan buku ajar ini.

Teknik pelayanan prima sangatlah diperlukan bagi dunia yang penuh dengan persaingan. Dimana begitu banyaknya penyedia jasa/produk yang baru bermunculan dengan memberikan pelayanan yang bertujuan untuk menarik bahkan mempertahankan para pelanggan. Buku ini, berupaya menyediakan referensi yang sesuai dengan kebutuhan pembelajaran. Buku ini dapat digunakan sebagai pengantar mahasiswa untuk mengetahui konsep-konsep dalam teknik pelayanan prima. Beberapa pendekatan yang digunakan dalam mengembangkan buku ajar ini antara lain ; pendekatan teoritik yang menjelaskan tentang ruang lingkup teknik pelayanan prima, pendekatan pembelajaran praktek yang memberikan pembaca masukan bagaimana memberikan pelayanan yang prima terhadap para pelanggan

Manado, September 2016

**Deisy Ch. Andih, SE.MSi
Maxi D. Gahung SE. MM**

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR	i
DAFTAR ISI	ii
DAFTAR GAMBAR	vii
DAFTAR TABEL	viii
BAB 1 Pendahuluan.....	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Tujuan Buku Ajar	1
1.3 Manfaat Buku Ajar	2
1.4 Petunjuk Penggunaan Buku Ajar	2
BAB 2 Mengenal Pelayanan Prima	3
Tujuan Pembelajaran	3
Pengantar	3
2.1 Apa itu Layanan Pelanggan.....	4
2.2 Pengertian Pelayanan Prima	5
2.3 Arti Penting Pelayanan Prima	8
2.4 Tujuan Pelayanan Prima	11
2.5 Manfaat Pelayanan Prima Terhadap Pelanggan	16
2.6 Konsep Pelayanan Prima	17
2.7 Layanan Buruk VS Layanan Baik	18
Ringkasan.....	20
Latihan Soal	21
Test Formatif	21

Referensi	22
BAB 3 Hubungan Penyedia Layanan – Pelayan (Provider)	
dan Pelanggan (Customer)	23
Tujuan Pembelajaran	23
Pengantar	23
3.1 Memahami Kebutuhan Pelanggan	23
3.2 Mengidentifikasi Dan Mengklasifikasi Jenis Dan Tipe Pelanggan	25
3.3 Alasan Mengapa Pelanggan Bersikap Menyulitkan.....	31
3.4 Sentuhan Pribadi	33
3.5 Atribut Pelayanan Bagi Pelanggan	36
Ringkasan.....	36
Latihan Soal	37
Test Formatif.....	38
Referensi	38
BAB 4 HARAPAN PELANGGAN.....	39
Tujuan Pembelajaran.....	39
Pengantar	39
4.1 Harapan Pelanggan Internal	39
4.2 Harapan Pelanggan Eksternal	41
4.3 Empat Tipe Harapan Pelanggan	46
Ringkasan	47
Latihan Soal	50

Test Formatif	50
Referensi	50
BAB 5 Membangun Hubungan Interpersonal Dan Budaya	
Pelayanan Prima	51
Tujuan Pembelajaran	51
Pengantar	51
5.1 Pengertian Hubungan Interpersonal	51
5.2 Unsur-Unsur Dalam Prinsip-Prinsip Human	51
Relations	52
5.3 Faktor Yang Berperan Dalam Hubungan	
Interpersonal	54
5.4 Tips Penggunaan Waktu Di Tempat Kerja	54
5.5 Modul Serasi Tim (Team Building)	55
5.6 Pentingnya Ber-empathy Dan Kemampuan	
Mendengarkan	56
5.7 Budaya Pelayanan Prima Dalam Budaya Kerja	
Perusahaan	57
Ringkasan	62
Latihan Soal	64
Test Formatif	64
Referensi	64
BAB 6 Mengorganisir Komplain Via Telepon	65
Tujuan Pembelajaran	65

Pengantar	65
6.1 Layanan Prima Dalam Menerima Telepon	65
6.2 Layanan Pelanggan Keseharian Melalui Telepon	69
6.3 Langkah-Langkah Dalam Menangani Komplain Via Telepon	69
Ringkasan	70
Latihan Soal	72
Test Formatif	72
Referensi	72
BAB 7 Mengorganisir Komplain Via Tatap Muka	72
Tujuan Pembelajaran	72
Pengantar	73
7.1 Tahap-Tahap Pelayanan Dalam Tatap Muka	73
7.2 Komunikasi Non Verbal Dan Body Language	75
7.3 Hal-Hal Yang Harus Dihindari Ketika Berbicara	77
7.4 Tindakan Dan Antisipasi Menghadapi Kritikan Dari Pelanggan Marah	78
7.5 Mengorganisir Komplain Dan Rebut Kembali Pelanggan	80
Ringkasan	81
Latihan Soal	82
Test Formatif	82
Referensi	82

BAB 8	Mengorganisir Komplain Via Surat Pembaca	83
	Tujuan Pembelajaran	83
	Pengantar	83
8.1	Tindakan Dan Antisipasi Menghadapi Kritikan Via Surat Pembaca	84
8.2	Membalas Surat pembaca	84
	Ringkasan	
	Latihan Soal	87
	Test Formatif	87
	Referensi	87
BAB 9	Merancang Pemberian Pelayanan	88
	Tujuan Pembelajaran	88
	Pengantar	88
9.1	Perencanaan Lay Out	88
9.2	Lima Hal Pokok Dalam Merancang Pemberian Pelayanan Prima	89
9.3	Penampilan Dan Susunan Tata Letak/Lay Out Serta Sarana Pendukung Tempat Kerja	93
9.4	Perhatikan Keamanan & Keselamatan Pelanggan	94
	Ringkasan	95
	Latihan Soal	99
	Test Formatif	99
	Referensi	100