

Menjadi Customer Service Representative yang Sukses

Petugas pelayanan pelanggan (customer service representative atau CSR) adalah jantungnya perusahaan modern. Mereka membantu perusahaan menjadi sukses dengan memenuhi kebutuhan pelanggan. Petugas pelayanan pelanggan membantu memecahkan masalah pelanggan, menginformasikan produk dan kebijakan perusahaan, serta melayani pelanggan dengan sebaik-baiknya. Sasaran dan tujuan dari upaya mereka adalah kepuasan pelanggan. Buku Ini membahas pekerjaan petugas pelayanan pelanggan dan peran strategis yang dimainkannya dalam memberikan pelayanan pelanggan yang bermutu. Fokusnya pada keterampilan dan pengetahuan yang di butuhkan petugas pelayanan pelanggan untuk sukses. Buku ini juga menunjukkan bahwa pekerjaan pelayanan pelanggan sangat berbeda dari satu tempat ke tempat lainnya, bahkan dalam industri yang sama. Namun, keterampilan dasarnya dapat di aplikasikan di mana saja. Di dalamnya juga ditunjukkan bahwa stress merupakan komponen atau hal yang lazim dari peran petugas pelayanan pelanggan, yang seringkali berada di area abu-abu di antara bagian atau departemen lain. Contoh-contoh yang disajikan dalam buku ini memperlihatkan bagaimana keterampilan petugas pelayanan pelanggan diterapkan dalam beberapa situasi yang berbeda. Buku ini dilengkapi pula dengan cara mengukur kinerja petugas pelayanan pelanggan dan rencana meningkatkan keterampilan. Selain itu di dalamnya terdapat lokakarya sebagai inti yang menunjukkan bagaimana mengidentifikasi dan mengembangkan 11 keterampilan untuk memuaskan pelanggan.

