

# CUSTOMER SERVICE TRAINING

For Personnel Development  
OF

**WEST SUMATRA PROVINCIAL  
DEVELOPMENT BANK**  
(Bank Pembangunan Daerah Sumatra Barat)

PERPUSTAKAAN IKIP PADANG  
KOLEKSI BIDANG N. M. J.  
TASUK PEMERINTAH DAERAH  
KHUSUS BIDANG KOLEKSI PERPUSTAKAAN

**Drs.M.Yazid Ismail Dip.ELTTP**  
Jurusan Pendidikan Bahasa Inggris  
**FPBS . IKIP PADANG**

NO. INVENTARIS	9 Januari 1989
SUMBER/LOKASI	Stadiah
KOLEKSI	K1
NO. INVENTARIS	233 bld/89. C (2)
KLASIFIKASI	651 ISM C

MILIK UPT PERPUSTAKAAN  
IKIP PADANG



**I.****PENDAHULUAN**  
-----

Sebagai seorang karyawan bank, Saudara akan sering berhubungan dengan orang lain, apakah itu nasabah ataupun karyawan BPD Sumbar sendiri. Peningkatan karir saudara serta perkembangan BPD Sumbar tergantung kepada bagaimana cara Saudara berperilaku orang lain dalam berkomunikasi.

Itu berarti, apapun jenis pekerjaan Saudara, baik sebagai Manajemen puncak, bagian Operasi, Komersil, Customer Service, maupun teller dan lain-lain, tentunya Saudara mengharapkan keberhasilan dalam bidang pekerjaan saudara.

Modul berikut ini disusun untuk mencapai sasaran dimaksud. Menawarkan kepada Saudara cara-cara mempelajari dan mempraktekkan keahlian yang HARUS dimiliki jika berhubungan dengan orang lain dan jika memberikan suatu pelayanan yang bermutu.

## **DAFTAR ISI**

---

- I. PENDAHULUAN**
- II. PENGENALAN PELAYANAN BERMUTU**
- III. PENGETAHUAN DASAR CUSTOMER SERVICE**
- IV. MEMAHAMI KEINGINAN NASABAH**
- V. MENANGANI KELUHAN**
- VI. MENGHADAPI NASABAH YANG MARAH**
- VII. MENANGANI KEBERATAN NASABAH**

## **PELAYANAN BERMUTU**

**TULISLAH PALING KURANG 8(DELAPAN) HAL YANG PERNAH SAUDARA KERJAKAN ATAU KARYAWAN LAIN YANG SAUDARA LIHAT PERNAH MENERJAKANNYA, DAN HAL ITU MERUPAKAN SUATU CONTOH BENTUK PELAYANAN YANG TIDAK BERMUTU YANG DAPAT MEMBAWA DAMPAK NEGATIF BAGI KEGIATAN PERUSAHAAN.**

1.

2.

3.

4.

5.

6.

7.

8.

### III. **APAKAH PELAYANAN BERMUTU TERSEBUT ?**

---

PELAYANAN BERMUTU	adalah	PRIORITAS UTAMA KITA
PELAYANAN BERMUTU	adalah	MEMBUAT NASABAH MERASA PENTING
PELAYANAN BERMUTU	adalah	PERASAAN SENANG, RASA BANGGA TERHADAP YANG KITA KERJAKAN
PELAYANAN BERMUTU	adalah	MENDAPAT PUJIAN DARI ATASAN SAUDARA DAN PIHAK MANAJEMEN ATAS PELAYANAN YANG SAUDARA BERIKAN KEPADA NASABAH
PELAYANAN BERMUTU	adalah	MENDAPATKAN LEBIH BANYAK NASABAH BAGI BPD SUMBAR
PELAYANAN BERMUTU	adalah	KESEMPATAN YANG LEBIH BAIK UNTUK BERKEMBANG DALAM KARIR
PELAYANAN BERMUTU	adalah	BEKERJA LEBIH CEPAT DAN LEBIH EFISIEN
PELAYANAN BERMUTU	adalah	KESOPANAN
PELAYANAN BERMUTU	adalah	PERHATIAN TERHADAP ORANG LAIN
PELAYANAN BERMUTU	adalah	BERSIKAP PROFESIONAL DAN MEYAKINKAN
PELAYANAN BERMUTU	adalah	SIKAP PERCAYA DIRI
PELAYANAN BERMUTU	adalah	HUBUNGAN BAIK DENGAN SETIAP KARYAWAN
PELAYANAN BERMUTU	adalah	PELAYANAN DENGAN <i>SENYUM</i>
PELAYANAN BERMUTU	adalah	BERKATA DENGAN MANIS
PELAYANAN BERMUTU	adalah	KEPUASAN KERJA
PELAYANAN BERMUTU	adalah	MENINGKATNYA PRODUKTIVITAS
PELAYANAN BERMUTU	adalah	MENGETAHUI TENTANG PRODUK-PRODUK BPD SUMBAR
PELAYANAN BERMUTU	adalah	MENDENGAR DAN MEMPERHATIKAN NASABAH
PELAYANAN BERMUTU	adalah	BERTINDAK DENGAN CEPAT
PELAYANAN BERMUTU	adalah	MENGUMPULKAN FAKTA-FAKTA
PELAYANAN BERMUTU	adalah	DAPAT MEYAKINKAN BAHWA NASABAH MENGETI ATAS APA YANG KITA KERJAKAN
PELAYANAN BERMUTU	adalah	BERSIKAP RAMAH
PELAYANAN BERMUTU	adalah	MEMPERLAKUKAN SETIAP BAGIAN / SEKSI YANG ADA PADA KANTOR KITA SEBAGAI NASABAH
PELAYANAN BERMUTU	adalah	SIKAP POSITIF DALAM TUGAS
PELAYANAN BERMUTU	adalah	MERASA PENTING - SETIAP KITA ADALAH BERPERAN PENTING DALAM KEBERHASILAN BANK.

PELAYANAN BERMUTU adalah	MENGURANGI JUMLAH KELUHAN
PELAYANAN BERMUTU adalah	MENANGANI KELUHAN DENGAN EFFISIEN DAN RAMAH
PELAYANAN BERMUTU adalah	MENANGANI NASABAH YANG MARAH DENGAN SIKAP YANG PROFESIONAL
PELAYANAN BERMUTU adalah	BERTAMBAHNYA NASABAH YANG PUAS
PELAYANAN BERMUTU adalah	MENGURANGI FRUSTASI
PELAYANAN BERMUTU adalah	KEBAHAGIAN
PELAYANAN BERMUTU adalah	MEMBUAT NASABAH MENJADI SETIA
PELAYANAN BERMUTU adalah	PERSYARATAN YANG HARUS DIPENUHI OLEH SETIAP KARYAWAN
PELAYANAN BERMUTU adalah	KETERLIBATAN YANG UTUH DENGAN NASABAH. NASABAH SELALU MENJADI PIKRAN DALAM SETIAP TINDAKAN YANG DILAKUKAN KARYAWAN

### **M E N G A P A ?**

---

## **K A R E N A :**

---

- \* NASABAH adalah ORANG TERPENTING PADA BANK KITA
- \* NASABAH TIDAK TERGANTUNG KEPADA KITA, TETAPI KITALAH YANG TERGANTUNG KEPADANYA
- \* NASABAH BUKANLAH PENGGANGGU PEKERJAAN, TETAPI ADALAH TUJUAN DARI PEKERJAAN.
- \* NASABAH adalah BAGIAN DARI KEGIATAN BUSINESS KITA
- \* NASABAH BUKANLAH STATISTIK, TETAPI ADALAH MAHLUK YANG
- \* MEMPUNYAI DARAH, GERAK, PERASAAN, SERTA EMOSI SEBAGAI MANA KITA JUGA.
- \* NASABAH BUKANLAH SESEORANG UNTUK DIAJAK BERDEBAT
- \* NASABAH adalah SESEORANG YANG MEMBAWA KEINGINAN-KEINGINAN DAN ADALAH TUGAS KITA UNTUK MEMENUHI KEINGINANNYA TERSEBUT
- \* NASABAH adalah SESEORANG YANG PATUT MENERIMA KERAMAHAN YANG PALING TINGGI YANG DAPAT KITA BERIKAN
- \* NASABAH adalah ORANG YANG MEMBAYAR GAJI SAUDARA
- \* NASABAH adalah DARAH SEGAR BAGI KEGIATAN USAHA BPD SUMBAR.

### **ALASAN-ALASAN LAIN KENAPA TINDAKAN KITA TERHADAP NASABAH SANGAT MEMEGANG PERANAN PENTING**

- \* Nasabah menilai tingkat efisiensi dari BPD Sumbar melalui sikap setiap karyawan yang ditemuinya
- \* Kesan pertama sangat berperan sekali. Karena sukar untuk mengatasi kesan pertama yang negatif.
- \* BPD Sumbar mempunyai harapan dan standar tinggi dari masing-masing kita.
- \* Nasabah akan senang berhubungan dengan, dan lebih menyukai untuk meneruskan hubungan jika ia diperlakukan dengan baik.
- \* Salah satu bentuk promosi yang paling efektif adalah "word of mouth", jika nasabah senang, ia kan mengatakan kepada pihak lain

- \* Dan yang paling penting, Saudara akan merasa senang dan bangga terhadap diri sendiri atas pelayanan yang terbaik yang dapat Saudara berikan!

MARI KITA TERAPKAN

PELAYANAN BERMUTU

### III PENGETAHUAN DASAR CUSTOMER SERVICE

*Objective :*

Pada akhir modul ini, diharapkan para peserta akan mendapat :

- \* Mengetahui nilai-nilai yang sangat penting bagi "Customer Service" dan dapat menularkan nilai-nilai dimaksud kepada kehidupannya sehari-hari.
- \* Memahami bahwa pelayanan bermutu pada Customer Service dilaksanakan dalam dua bentuk pesan :

NON VERBAL DAN VERBAL

- \* Mengerti bahwa pelayanan nasabah yang bermutu berarti sikap yang sesuai pada setiap detik dari kegiatan pekerjaan, baik dalam berhubungan dengan nasabah maupun dengan karyawan BPD Sumbar sendiri.
- \* Membantu peserta menilai kekuatan dan kelemahannya dalam berhubungan dengan orang lain.

#### PENGETAHUAN DASAR DALAM PELAYANAN NASABAH

1. PENAMPILAN YANG MENARIK
2. SENYUM
3. KEGAIRAHAN DAN PERCAYA DIRI MELALUI EKSPRESI WAJAH
4. MENYENANGI ORANG
5. MENEGUR NASABAH DENGAN NAMANYA, JIKA MUNGKIN

6. JADILAH PENDENGAR YANG BAIK
7. HATHATI DENGAN BAHASA BADAN
8. SELALU MEMPERLAKUKAN NASABAH DENGAN RAMAH
9. MEMPERLIHATKAN ANTUSIASME TERHADAP PEKERJAAN
10. BERBICARA LEMBUT DALAM NADA SUARA YANG DIATUR
11. MENGGUNAKAN "MAGIC WORDS"
12. MEMPERLIHATKAN STANDAR PENGETAHUAN YANG TINGGI DALAM PEKERJAAN
13. MENANGGAPI KELUHAN NASABAH DENGAN SIKAP YANG PROFESIONAL
14. SENYUM DAN TETAP TENANG
15. ABAIKAN SETIAP TINDAKAN KASAR
16. JANGAN MENGGINTERUPSI PEMBICARAAN NASABAH
17. JIKA SAUDARA TIDAK BISA LANGSUNG MENANGANI PERTANYAAN NASABAH, CARI KARYAWAN LAIN YANG BISA
18. JIKA SAUDARA TIDAK BISA LANGSUNG MENEMUI NASABAH, BERITAHU NASABAH BAHWA AKAN MEMENEMUNYA SECEPATNYA.
19. JANGAN BERBANTAHAN DENGAN NASABAH
20. YAKINKAN BAHWA NASABAH PERGI DENGAN HATI PUAS DAN MENDAPATKAN INFORMASI YANG DIMINTA.

Dan yang terpenting bahwa nasabah pergi dari kantor kita dengan perasaan dan kata - kata yang diucapkan :

**BPD SUMBAR MEMPUNYAI PELAYANAN NASABAH YANG BERMUTU SAYA SENANG  
DENGAN KARYAWAN BPD SUMBAR**

**21.FOLLOW - UP**

## PELAYANAN BERMUTU MELALUI TELEPON

Komunikasi melalui telepon adalah bagian terpenting dari pekerjaan kita sebagai karyawan Bank.

Sebagai seorang karyawan Bank kita akan sering berkomunikasi dengan orang lain. Diantaranya adalah komunikasi langsung dengan nasabah maupun dengan karyawan BPD SUMBAR sendiri.

Namun, kita juga banyak menghabiskan waktu dalam kegiatan bisnis Bank dengan berkomunikasi melalui telepon tentunya untuk kepentingan kegiatan bisnisnya, dan juga untuk menanyakan informasi tentang produk serta pelayanan yang dapat diberikan oleh BPD SUMBAR. Sebagian nasabah mungkin juga menggunakan sarana telepon untuk menyampaikan keluhannya dan untuk mengungkapkan ketidakpuasannya terhadap BPD SUMBAR. Mungkin mereka marah atau tidak senang.

Semua alasan yang disebutkan diatas, ditambah dengan alasan lainnya membuat kita tidak hanya harus menyediakan pelayanan yang efisien tapi juga pelayanan yang ramah kepada setiap orang yang menelepon kita. Dan ini menekankan kepada kita bahwa komunikasi melalui telepon adalah keahlian yang sangat penting bagi kita untuk diketahui.

Tentu saja, kita akan banyak mengalami keterbatasan dalam menyajikan pelayanan melalui telepon, jika dibandingkan dengan hubungan yang langsung. Namun keahlian utama yang harus dimiliki adalah sama.

**BERIKUT INI DIBERIKAN DAFTAR YANG HARUS DILAKUKAN  
OLEH SETIAP KARYAWAN BANK BILA MENJAWAB ATAU  
MELAKUKAN HUBUNGAN TELEPON**

---

**DAN CARA TERSEBUT MERUPAKAN SUATU  
PELAYANAN BERMUTU**

Jika telepon berdering, pasti ada seseorang di pihak lain yang membutuhkan perhatian saudara.

Mungkin seseorang Nasabah, mungkin juga seorang karyawan BPD SUMBAR. Namun kedua-duanya membutuhkan perhatian yang amat sangat.

**ATURAN 1 - SENYUM!**

Sebelum saudara mengangkat telepon, pikirkan : " SENYUM "

**DAN SENYUM ! DAN SENYUM !**

Kenapa ? Karena senyum akan menjalar melalui suara saudara kepada si penelpon.

**ATURAN 2 - MENJAWAB TELEPON SETELAH BERBUNYI 2(DUA) KALI**

Kenapa ? Karena akan memberi saudara kesempatan untuk konsentrasi dari apa yang sedang dikerjakan, dan perhatian penuh kepada si penelpon.

**ATURAN 3 - SALAM**

**A) KALAU TELEPON MELALUI SWITCHBOARD :**

BPD SUMBAR Selamat pagi,

**B) KALAU BAGIAN INTERN :**

Nama Bagian, nama Saudara

#### **ATURAN 4 - TANYAKAN NAMA SI PENELEPON**

Kenapa ? Dengan demikian saudara akan dapat memanggilnya dengan nama untuk selanjutnya :

"Maaf, dengan siapa kami bicara ?"

#### **ATURAN 5**

Pegang gagang telepon dengan sempurna, atur jarak antara mulut dengan mikrofon untuk mendapatkan kualitas penerimaan yang bagus.

#### **ATURAN 6 - JADILAH PENDENGAR YANG BAIK**

Ingat untuk mengucapkan pertanyaan-pertanyaan pendek dan halus sebagai tanda bahwa saudara mendengar si penelepon.

"Hm . . . , hm . . ."

"Ya . . . yaa . . ."

#### **ATURAN 7 - GUNAKAN SUARA YANG BERSAHABAT, HANGAT DAN PROFESIONAL**

Ingat, volume dan nada suara saudara mencerminkan keramahan, perhatian dan profesionalisme.

#### **ATURAN 8 - SIAPKAN PENA DAN KERTAS UNTUK MENCATAT**

Kenapa ? Sebab kalau tidak, saudara akan lupa hal-hal penting yang sedang dibicarakan.

#### **ATURAN 9 - ULANGI DAN SIMPULKAN KEINGINAN NASABAH**

Kenapa ? Karena nasabah akan mengetahui bahwa saudara mengerti apa yang dikatakannya. Jika saudara lupa sesuatu, ada kesempatan untuk membetulkan dan yang penting nasabah merasa bahwa saudara memberikan perhatian terhadapnya.

**ATURAN 10 - JELASKAN JIKA SAUDARA INGIN MENELEPONNYA KEMBALI**

Kadang-kadang nasabah sulit dihubungi, karena kesibukannya.

**ATURAN 11 - ULANGI NAMA DAN NOMOR TELEPON SAUDARA UNTUK KEPENTINGAN NASABAH PADA AKHIR PEMBICARAAN**

**ATURAN 12 - UCAPKAN TERIMA KASIH PADA AKHIR PEMBICARAAN**

**ATURAN 13 - BIARKAN NASABAH MENARUH TELEPON LEBIH DAHULU**

Kenapa ? Karena :

- Berkemungkinan ia ingin menambahkan pembicaraan lebih lanjut.
- lagi pula kurang sopan dari pihak kita kalau meletakkan pesawat telepon terlebih dahulu.

**BERIKUT INI DISAMPAIKAN HAL-HAL YANG TIDAK BOLEH DILAKUKAN JIKA MENJAWAB ATAU MELAKUKAN HUBUNGAN TELEPON**

**JANGAN** Menjawab telepon jika saudara sedang berbicara dengan orang lain

**JANGAN** Membiarkan telepon berdering lebih dari 2(dua) kali. Kenapa ? Karena akan membuat si penelepon kesal atau Marah ; hal ini dapat membuat saudara kehilangan nasabah.

**JANGAN** Lupa mengenalkan diri saudara dan memberi salam.

**JANGAN** Berbicara dengan pesawat telepon terletak dipipi. Kenapa ? Karena lawan bicara saudara akan sulit mengerti pembicaraan atau suara saudara.

**JANGAN** berteriak waktu menelepon, lain halnya kalau hubungan telepon yang rusak.

**JANGAN** Makan atau mengunyah-ngunyah permen kalau sedang menelepon.

**JANGAN** Memencet hidung ketika sedang menelepon

**JANGAN** Berebut bicara, atau melakukan interupsi.  
Biarkan lawan bicara saudara menyampaikan sesuatu sampai selesai.

**JANGAN** Lupa mencatat pokok-pokok pembicaraan.

**JANGAN** Biarkan masalah pribadi atau kemarahan tercermin dalam pembicaraan.  
Selalu "PIKIRKAN SENYUM" untuk lawan bicara saudara, karena hal ini akan tercermin di dalam suara saudara.

---

---

Memahami atau mengenal nasabah yang membutuhkan suatu pelayanan khusus atau produk dari Bank kita adalah pekerjaan yang tidak mudah.

Umumnya, nasabah tidak menyadari bahwa pelayanan atau produk dimaksud telah dinikmati sampai kebutuhannya tersebut muncul.

Dengan menggunakan isyarat bahasa badan akan lebih mudah bagi saudara untuk mengenal seorang nasabah yang bingung yang menginginkan sesuatu yang lebih dari sekedar service. Kadang-kadang kebutuhan tersebut muncul melalui pembicaraan telepon atau dengan berkomunikasi langsung.

Apapun masalah dan saatnya, saudara harus memahami kebutuhan dari seorang nasabah, dan persiapkan diri dengan pengetahuan akan produk-produk atau pelayanan yang dapat ditawarkan oleh BPD SUMBAR sebagai alternatif.

#### **MENGAPA HARUS PERLU MEMAHAMI KEBUTUHAN NASABAH ?**

- \* Pada pokoknya adalah untuk menahan nasabah yang ada.
- \* Untuk menawarkan, melalui sistem cross selling, semua produk atau pelayanan yang tersedia pada BPD SUMBAR.
- \* Dalam peranan kita sebagai seorang karyawan BPD SUMBAR, masing-masing kita harus dapat berfungsi sebagai karyawan yang ahli dalam bidang pemasaran.
- \* Untuk dapat memandang dunia dari kaca mata nasabah, merasakan kebutuhannya, keinginannya, tujuannya dan pokoknya membuat nasabah adalah sesuatu yang selalu menjadi pikiran kita atas semua yang kita kerjakan.
- \* Dengan demikian akan dapat meyakinkan nasabah terhadap pelayanan yang ramah, sopan serta efisien secara terus menerus.

Dalam modul ini saudara akan mendapatkan contoh-contoh :

- \* Bagaimana mengetahui kebutuhan nasabah

- \* Bagaimana menentukan keinginannya.
- \* Bagaimana menjual kepada nasabah service atau produk yang diinginkan.
- \* Bagaimana untuk tetap membuat nasabah senang dengan mengenal kebutuhannya.

*dengan kata lain :*

**BAGAIMANA MEMANFAATKAN SEGALA KEMAMPUAN MENJUAL ANDA SEBAGAI KARYAWAN BPD SUMBAR YANG PROFESIONAL.**

**APAKAH KONSEKWENSINYA JIKA KITA TIDAK DAPAT MENGENAL KEBUTUHAN NASABAH ?**

Apabila seorang nasabah datang ke BPD SUMBAR untuk membuka rekening giro, nasabah tersebut pasti tidak mengetahui bentuk pelayanan atau produk-produk lain yang dapat disediakan oleh BPD SUMBAR, kalau saudara tidak memberitahukannya.

Konsekwensinya tentu nasabah tersebut akan pergi ke Bank lain yang dapat menyediakan apa yang dibutuhkan oleh nasabah tadi.

Dengan mengetahui produk-produk BPD SUMBAR, saudara sudah dapat mengenal kebutuhan nasabah :

- \* Betulkah nasabah tersebut sudah perlu membuka rekening giro, atau mungkin lebih tepat dia membuka rekening Tabanas ?
- \* Apakah nasabah tersebut memerlukan kedua rekening dimaksud ?
- \* Apakah nasabah tersebut sering bepergian keluar negeri ? ( visa card )
- \* Apakah nasabah tersebut setiap bulannya melakukan pembayaran kepada nasabah lain yang juga mempunyai rekening pada BPD SUMBAR ( standing instruction ).

Pengetahuan tentang nasabah, memberi saudara pandangan tentang kebutuhannya, dan saudara harus setiap saat dengan kemampuan menjual untuk meyakinkan bahwa kebutuhan nasabah telah terpenuhi.

Tempatkan diri saudara pada posisi nasabah.

Apakah yang saudara harapkan dari seorang karyawan BPD SUMBAR yang profesional ?

Tentunya PELAYANAN DAN PENGERTIAN akan kebutuhan saudara, bukan ?

Dan jika, sebagai seorang nasabah, saudara tidak mendapatkan PELAYANAN DAN PENGERTIAN dari kebutuhan saudara ?

- \* SAUDARA PASTI AKAN MEMINDAHKAN SEMUA KEGIATAN PERBANKAN SAUDARA KE BANK LAIN !

Dengan demikian, kita harus hati-hati jika tidak dapat mengenal kebutuhan nasabah.

- \* Yang dapat mengakibatkan hilang kegiatan usaha BPD SUMBAR.
- \* Yang dapat mengakibatkan hilangnya nasabah kepada Bank lain.
- \* Dan juga dapat mengakibatkan hilangnya kepentingan karir saudara serta penilaian hasil kerja saudara.

JADILAH KARYAWAN BPD SUMBAR YANG PROFESIONAL, dengan memberikan :

**P E L A Y A N A N   B E R M U T U**

MANFAAT

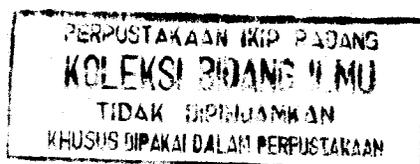
APAKAH MANFAAT MENGENAL KEBUTUHAN NASABAH ?

- \* Pertama, membuat kita merasa penting dan betul-betul karyawan yang profesional
- \* Kita merasa dengan mengetahui nasabah kita-kita merasa lebih tahu tentang mereka dan kebutuhannya.
- \* Kita menyadari betapa pentingnya mengetahui produk dan pelayanan yang ada pada BPD SUMBAR.
- \* Melalui sikap positif yang kita perlihatkan kepada nasabah, nasabah mengetahui bahwa mereka telah mendapatkan apa yang menjadi harapan mereka.

*PENGETAHUAN DASAR UNTUK MENGENAL KEBUTUHAN NASABAH*

CROSS SELLING

1. Mengetahui kebutuhan nasabah
2. Menanya nasabah dengan menggunakan "open ended question"
3. Dengarkan informasi yang disampaikan nasabah
4. Jelaskan informasi tersebut
5. Tunjukkan pengetahuan saudara tentang produk Bank yang baik
6. Jelaskan maksud kebutuhan nasabah
7. Beritahu nasabah tentang manfaatnya
8. Periksa sejauh mana nasabah dapat mengerti
9. Tentukan pelayanan / produk mana yang dibutuhkan
10. Konfirmasikan dengan nasabah



A. Kenapa nasabah mengeluh ?

Nasabah mengeluh karena mereka tidak puas.

KELUHAN NASABAH AKAN TIMBUL JIKA :

1. Pelayanan yang mereka harapkan dari BPD Sumbar, tidak sebagaimana yang mereka harap.
2. Mereka tidak diperhatikan, atau mereka dibiarkan menunggu tanpa diberikan penjelasan.
3. Tidak seorangpun di BPD Sumbar yang menaruh perhatian terhadapnya.
4. Seseorang mungkin telah bersikap kasar, atau tidak membantunya.
5. Mereka telah diperlakukan kecil oleh salah seorang dari karyawan.
6. Tidak seorang pun mau bertanggung jawab atas suatu kesalahan.
7. Mereka mungkin mengalami pengalaman yang jelek terhadap BPD Sumbar.
8. Timbulnya komunikasi yang tidak jelas.
9. Tidak ada perhatian khusus yang diberikan kepadanya.
10. Mereka merasa, bahwa kita harus melakukan sesuatu yang lebih untuk mereka, daripada sesungguhnya apa yang telah dapat kita perbuat.

DENGAN PERKATAAN LAIN :

TIDAK ADA PELAYANAN BERMUTU YANG DIBERIKAN

**INGAT**

- A. Jika Saudara memperhatikan yang diberikan pada BPD Sumbar, Saudara akan selalu menerima keluhan.
- B. seorang nasabah yang mengeluh, telah memberikan kita suatu kesempatan kedua. Kesempatan untuk membetulkan yang salah dan mengubahnya dari nasabah yang tidak puas, menjadi nasabah yang puas.
- C. Penanganan yang serius dari keluhan nasabah, akan dapat menahan nasabah untuk berpindah ke Bank lain, atas usaha BPD Sumbar.
- D. KELUHAN adalah indikator yang sangat berguna bagi kualitas pelayanan BPD Sumbar - semua nasabah akan mengatakan :  
  
"SAYA SUKA BPD SUMBAR ..... SAYA INGIN TETAP DENGAN BPD SUMBAR .....  
TAPI HARAP BERIKAN KEPADA SAYA PELAYANAN YANG DIJANJIKAN "

Dan akhirnya INGAT :

**NASABAH TIDAK SELALU BENAR, TETAPI NASABAH BERHAK ATAS PELAYANAN YANG BERMUTU.**

**B. APAKAH MANFAATNYA MENANGANI NASABAH YANG KURANG PUAS DAN MENGELUH DENGAN EFISIEN ?**

1. keluhan adalah sumber informasi yang bernilai dan merupakan alat untuk membantu memperbaiki organisasi BPD Sumbar, sehingga menambah nilai pelayanan nasabah menjadi kesan yang bermutu.
2. Menunjukkan bahwa karyawan BPD Sumbar profesional dan dengan demikian akan memberikan kesan baik kepada perusahaan.
3. Menimbulkan rasa puas diri bahwa situasi telah ditangani dengan baik. Saudarapun akan merasa senang.

4. Membuat pekerjaan saudara menjadi lebih mudah.
5. Mengajarkan kepada kita bagaimana mengontrol situasi dan dengan demikian kita dapat mengerti kebutuhan nasabah lebih baik.
6. Dapat membangun lingkungan yang lebih produktif, sehingga tidak ditemukan masalah dalam pekerjaan

#### C. BAGAIMANA NASABAH MENAMPAKKAN KETIDAK SENANGANNYA ?

---

Banyak cara yang diperlihatkan oleh nasabah dalam menunjukkan ketidaksenangannya :

- \* Memperlihatkan keluhannya secara biasa.
- \* Dia mungkin memperlihatkan kesan yang tidak logis. Artinya tidak masuk akal.

NAMUN APAPUN BENTUK KELUHAN, YANG PASTI NASABAH AKAN MEMPERLIHATKAN SIKAP SEBAGAI BERIKUT :

- \* Frustrasi
- \* Marah
- \* Bingung
- \* Putus asa, kepada siapa harus minta pertolongan
- \* Nasabah juga mungkin merasa bahwa dia mempunyai hak untuk menagih apa yang telah diperjanjikan sebelumnya !

DALAM PERKATAAN LAIN, NASABAH TELAH KEHILANGAN KESABARAN DAN DIA SIAP UNTUK MENGELUH KEPADA SESEORANG DI BPD SUMBAR ! SESEORANG ITU MUNGKIN SAUDARA !

#### RESEP UNTUK MENANGANI KELUHAN NASABAH

1. Jangan menerimanya secara pribadi - senyum dan tetap tenang.
2. Tetap ramah.
3. Gunakan selalu nama nasabah dan pastikan bahwa saudara telah memperkenalkan diri
4. Jadilah pendengar yang baik dan tunjukkan simpatik saudara.
5. Abaikan sikap kasar nasabah

6. Jangan berdebat dengan nasabah, walaupun dia salah.
7. Jangan menginterupsi pembicaraan nasabah.
8. Jangan tunjukkan perasaan pribadi saudara.
9. Bersedia menerima tanggung jawab atas keluhan nasabah - saudara adalah karyawan BPD SUMBAR dimata nasabah.
10. Ajukan pertanyaan untuk mendapatkan faktanya.
11. Jangan mengkritik karyawan lain, peralatan yang digunakan BPD SUMBAR, produknya atau pelayanannya.
12. Jangan sering minta maaf.
13. Jangan memberi kesan kepada nasabah bahwa saudara tahu segalanya.
14. Ucapkan terima kasih kepada nasabah yang telah menyampaikan keluhannya kepada saudara.
15. Setujui tindakan nasabah.
16. Jika mungkin pastikan bahwa tindakan diambil dengan cepat.
17. Jika tidak, beritahu nasabah kapan dan bagaimana tindakan akan diambil.
18. Beritahu nasabah jika ada cara lain untuk membantunya.

KENAPA NASABAH MARAH ?

*(sama dengan nasabah mengeluh, halaman 18)*

MARI KITA COBA MENANGANI NASABAH YANG MARAH

Dalam halaman berikut ini kita akan membuat outline dari langkah- langkah dan cara- cara yang diperlukan dalam menghadapi nasabah yang marah dengan efektif. Namun untuk mendapatkan hasil dari cara yang digunakan dalam periode waktu yang pendek ini , anggaplah SAUDARA sendiri yang menghadapi situasinya.

INSTRUKSI :

Pilih salah satu . Saudara harus ingat betul dengan situasi yang akan saudara jelaskan.

- a. Ingat situasinya, baru-baru ini atau beberapa waktu yang lalu, saat saudara menghadapi nasabah yang marah. Pertama, tuliskan keterangan ringkas dari situasinya. Kemudian, jelaskan bagaimana saudara mengatasi pada waktu tersebut. Bagaimana perasaan saudara ?
- b. Jika saudara belum pernah menghadapi nasabah yang marah, tuliskan situasi dimana saudara sendiri yang menjadi nasabah yang sedang marah. Bagaimana situasinya ditangani ? Bagaimana perasaan saudara ?

JELASKAN SITUASINYA :

---

---

---

---

BAGAIMANA SAUDARA MENANGANNYA ? ( ATAU BAGAIMANA SITUASINYA DITANGANI ? )

---

---

---

---

---

BAGAIMANA PERASAAN SAUDARA ?

---

---

---

---

---

ATURAN DASAR DALAM MENANGANI NASABAH YANG MARAH

1. Menyambut dan mengenal nasabah.
2. Jika mungkin, panggil nasabah dengan namanya.
3. Jika saudara tidak mengenal nasabah tersebut, usahakan untuk mengetahui namanya.
4. Dengarkan problem nasabah dan "empathy"
5. Jangan menerima kemarahan nasabah secara pribadi, senyum dan tetap tenang
6. Pastikan bahwa saudara telah mendapatkan seluruh informasi yang diperlukan.
7. Ajukan pertanyaan-pertanyaan.
8. Jangan berdebat dengan nasabah atau mengatakan bahwa nasabah telah membuat kekeliruan.
9. Jangan menyalahkan karyawan lain.

10. *Berikan umpan balik.*
11. *Buat ringkasan dari problem yang dihadapi nasabah.*
12. *Berikan alternatif.*
13. *Jangan marah kepada nasabah.*
14. *Berbagi informasi.*
15. *Jika saudara tidak dapat membantu nasabah, cari karyawan lain yang bisa.*
16. *Yakinkan nasabah kembali atas tindakan yang telah diambil.*
17. *Konfirmasikan dengan nasabah*
18. *Ucapkan terima kasih kepada nasabah yang telah menyampaikan problem-nya kepada saudara.*
19. *Follow - up*

## MENGETAHUI "PERTANYAAN TERBUKA" DAN "PERTANYAAN TERTUTUP"

---

Dalam mengajukan pertanyaan-pertanyaan kepada nasabah ( hal. 23 no. 7 ), sangat penting untuk membedakan antara pertanyaan terbuka dan pertanyaan tertutup. dibawah ini diberikan latihan untuk mengenal kedua jenis pertanyaan tersebut. Beri tanda " B " untuk pertanyaan terbuka dan tanda " T " untuk pertanyaan tertutup.

1. \_\_\_\_\_ Apa yang terjadi ?
2. \_\_\_\_\_ Dapatkah saudara mengingat nama seseorang yang berbicara dengan saudara tadi ?
3. \_\_\_\_\_ Apakah saudara memberitahu akan datang sebelum menjemputnya ?
4. \_\_\_\_\_ Bagaimana kejadiannya ?
5. \_\_\_\_\_ Apakah tanda terimanya masih sama saudara ?
6. \_\_\_\_\_ Apakah saudara mampir ke toko tersebut setelah itu ?
7. \_\_\_\_\_ Apa yang terjadi waktu saudara berbicara dengan gadis itu ?
8. \_\_\_\_\_ Mungkinkah tidak seorang pun yang menerima pesan tersebut ?
9. \_\_\_\_\_ Mengapa saudara merasa bahwa itu akan terjadi ?
10. \_\_\_\_\_ Bagaimana pentingnya keamanan dalam deposito saudara ?

## VII.

## MENANGANI KEBERATAN NASABAH

Keberatan atau terasa susah adalah bagian dari pada kehidupan sehari-hari. Keberatan ada disekeliling kita. Di bagian manapun kita bekerja, pasti menemui keberatan-keberatan, mungkin berasal dari nasabah, karyawan sendiri, melalui telepon atau dalam surat menyurat.

Namun, kenapa terasa susah dalam menanggapi keberatan-keberatan tersebut ? Karena setiap kita mengalaminya ! Sederhana, bukan ?

JIKA NASABAH MENGAJUKAN KEBERATANNYA, DIA MUNGKIN AKAN BERKATA :

---

- \* " SAYA AGAK BINGUNG DENGAN BEBERAPA PRODUK BANK SAUDARA. "
- \* " SAYA MINTA KETERANGAN LEBIH LANJUT TENTANG PRODUK TERSEBUT. "
- \* " SAYA MENJADI BINGUNG KARENA TERLALU BANYAK INFORMASI. "
- \* " SAYA TIDAK MENGETI ! "
- \* " SAYA PERLU WAKTU UNTUK MEMIKIRKANNYA. "
- \* " SAYA TIDAK MAU ! "
- \* " SAYA KIRA, SAYA AKAN MENDAPATKAN BUNGA YANG LEBIH BAIK DI BANK LAIN. "

Kalau kita sudah mengerti bahwa keberatan adalah bagian dari pada kehidupan, dan setiap orang harus menanganinya, kita telah mendapatkan suatu sikap yang profesional kearah itu.

## TYPE-TYPE KEBERATAN

Kenapa nasabah mengajukan keberatan-keberatan ?

- \* Karena nasabah tidak yakin bahwa pelayanan dan produk yang diberikan BPD Sumbar adalah yang terbaik baginya.
- \* Nasabah mengajukan keberatan, jika mereka merasa bahwa pelayanan BPD Sumbar harus lebih dari apa yang mereka terima saat ini.
- \* Nasabah mengajukan keberatannya, karena merasa Bank lain dapat memberikan tingkat bunga yang lebih baik, pelayanan yang bermutu, produk yang lebih baik atau apa saja yang terbaik baginya.

***TETAPI JANGAN LUPA, BILA MEREKA BERHUBUNGAN DENGAN BANK LAIN TERSEBUT, MEREKA PUN AKAN MENGAJUKAN KEBERATAN-KEBERATAN YANG SAMA !***

Oleh karena itu, mari kita perhatikan type-type keberatan nasabah :

1. Keberatan yang sifatnya umum, yakni type keberatan yang akan dirasakan oleh setiap orang, tanpa memperhatikan sebaik apapun pelayanan yang diberikan.

Biasanya menyangkut dengan " harga / tarif " dan " persaingannya "

CONTOH :

" Tingkat bunga saudara terlalu tinggi "

" Pelayanan Bank saudara lebih buruk dari Bank . . . . . "

2. Keberatan yang sifatnya khusus, biasanya menyangkut dengan hal yang lebih khusus, seperti pelayanan atau produk.

CONTOH :

- " Bunga deposito saudara terlalu rendah "
- " Terlalu lama mengambil uang di counter, pelayanannya buruk "
- " Kenapa terlalu banyak dokumen yang diperlukan ? "

MANFAAT UNTUK MEMPELAJARI CARA MENANGANI KEBERATAN NASABAH DENGAN EFEKTIF

ADALAH :

- \* Berhasil dalam menangani keberatan nasabah, membuat saudara merasa senang terhadap diri sendiri.
- \* Meningkatkan rasa percaya diri saudara.
- \* Membantu BPD Sumbar membuat nasabah menjadi puas dan dapat lebih banyak menjual produknya kepada nasabah lain.
- \* Membantu saudara untuk menjual lebih banyak ! Ingat, dibagian manapun saudara bertugas, saudara sedang menjual / mempromosikan produk dan pelayanan BPD Sumbar.
- \* Membantu saudara berhasil dalam tugas, karena tidakkan saudara tentu diperhatikan oleh atasan langsung saudara yang pasti gilirannya tentu akan mempengaruhi penilaian terhadap prestasi saudara.

HASIL AKHIR = SETIAP ORANG MERASA SENANG !

NASABAH SENANG, SAUDARA SENANG, ATASAN SAUDARA SENANG !

DAN BPD SUMBAR PUN SENANG !