

A stack of several blue rectangular signs with rounded corners, each featuring the word "Complaint" in a bold, white, sans-serif font. The signs are layered on top of each other, creating a sense of depth and repetition. The background is plain white.

Complaint

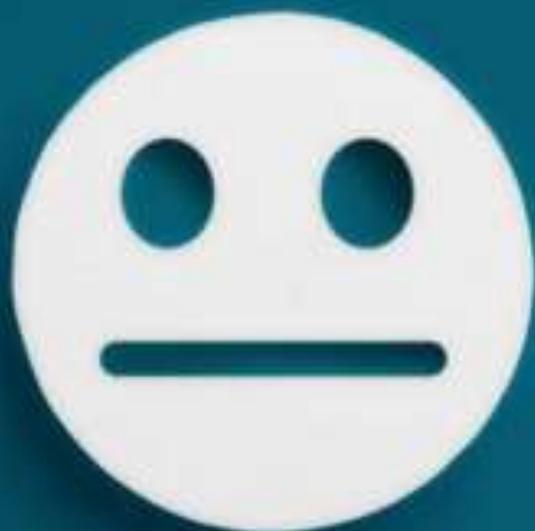
Complaint

Complaint

Complaint

**Senyum yang sederhana.
Itulah awal terbukanya hati
dan perasaanmu pada orang lain**







Ketidak puasan
Respon & Solusi

fakta

96 % Pelanggan yang **kecewa** → memilih **diam**

91 % memilih **pindah ke lain hati dan tak Kembali**

Kabar pelayanan yang **buruk >2x lipat** yang **mendengar** daripada pujian
Dibutuhkan **12 pengalaman positif** → menutup **1 pengalaman negative**
yang tidak terselesaikan

80% komplain disebabkan **kurangnya komunikasi/ komunikasi yang buruk**

“

"Komplain jika ditangani dengan baik, justru akan mendatangkan keuntungan."



Tidak sesuai harapan customer

Adanya kesalahan informasi

Petugas tidak ramah

Keterlambatan

Terlalu mahal

5 HARAPAN Komplainer



1. SOLUSI & INFORMASI

2. INGIN DIPERHATIKAN SERIUS

3. PELAYANAN YANG LEBIHBAIK

4. PERMINTAAN MAAF

5. KOMPENSASI

A close-up photograph of a person's hands holding a small white rectangular sign. The person is wearing a dark suit jacket, a white shirt, and a dark tie. The sign has the text "Customer is KING" written on it. "Customer" is in black, "is" is in black, and "KING" is in red. The background is blurred, focusing attention on the sign and the hands.

Customer
is **KING**

A man in a light blue dress shirt and a patterned tie is giving a thumbs up with his right hand and holding a white rectangular sign with both hands. The sign contains the text "think positive!". The background is a solid blue color.

think positive!



1

Fast
Response

Respon cepat !

Menghadapi komplain dengan **TENANG** dan **TETAP SOPAN**



2 Mendengar Aktif

**JANGAN MEMOTONG
PEMBICARAAN PELANGGAN**

Tunjukkan Empati

3



**Tidak ada orang yang mau
dapat masalah dan disalahkan**

4 Solutif



Meminta MAAF
Bersikap SOLUTIF



5

Komplain =

EVALUASI

PERBAIKAN





Terima kasih!

6

**Umpan Balik
Ulasan Positif**

STRATEGI HANDLING COMPLAIN

- Ucapkan **salam keramahan** untuk mendapat kesan pertama
 - Persilakan **duduk**
 - **Perkenalkan diri & tawarkan bantuan**
 - **Gali informasi keluhan & dengarkan dengan seksama**
 - **Jangan potong pembicaraan**
 - **Berikan respon hangat & positif (anggukan/ “baik”)**
 - **Sampaikan permohonan maaf**
 - **Berikan alternatif solusi yang diharapkan**
 - Ucapkan **terimakasih** atas masukan&saran
-

ALUR

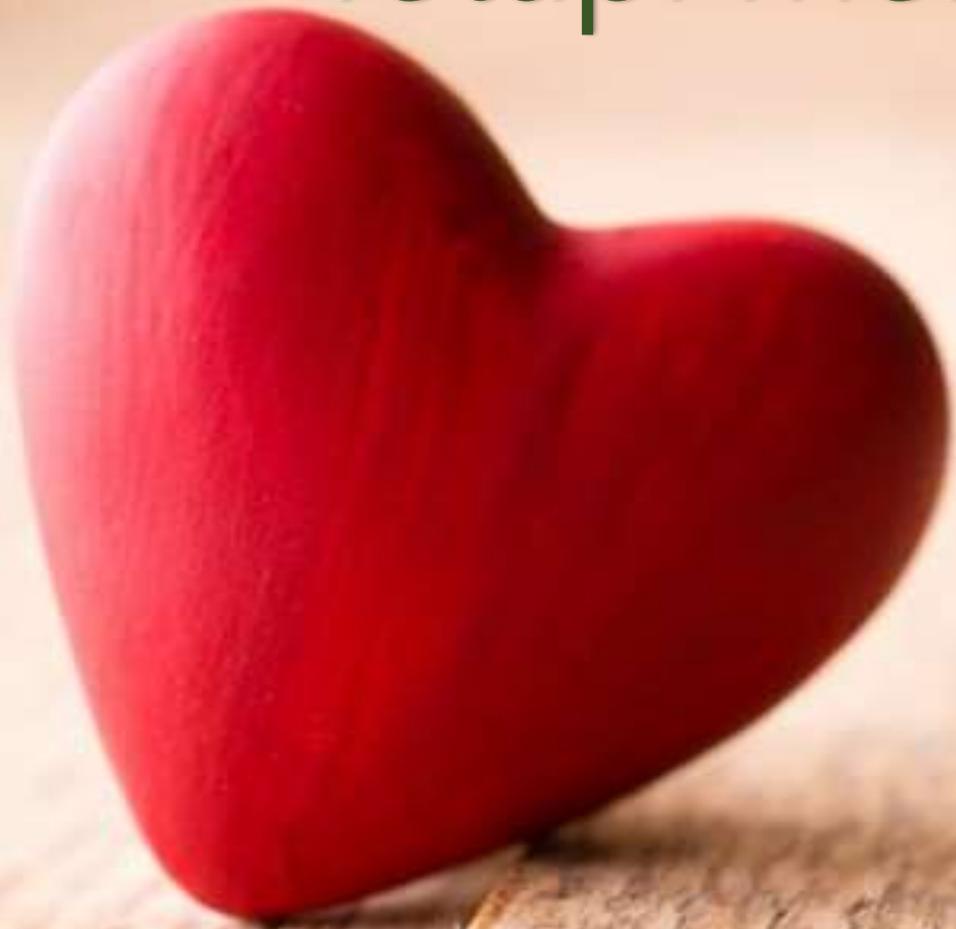
KOMPLAIN ?



Service Exellent

Bukan hanya sekedar kata-kata

Tetapi memberi pelayanan dari HA



**ARE YOU
READY?**