



**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 has the text "think positive!" written on it in a bold, dark blue font. 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**

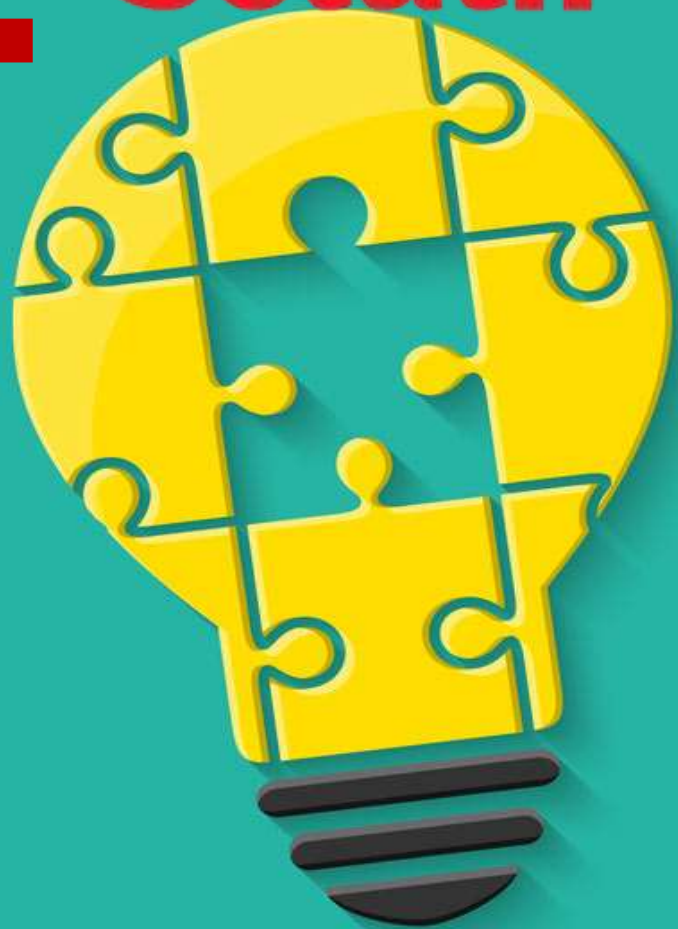
# Tunjukkan Empati

# 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?**