**BAB III**

**HASIL DAN PEMBAHASAN**

* 1. **Sejarah Perusahaan**

 PT Catur Mitra Sejati Sentosa (CMSS) adalah anak perusahaan dari induk perusahaan PT Catur Sentosa Adiprana (CSA) yang bergerak sebagai distributor bahan bangunan. Melahirkan konsep belanja bahan bangunan pertama di Indonesia dengan nama Mitra10. Sebagai antisipasi terhadap era globalisasi dan pasar bebas AFTA pada tahun 2003 dimana semua negara Asia bisa berbisnis secara bebas di negara anggota seperti di negara sendiri, maka memasuki bisnis retail dirasakan penting demi memperkuat jaringan, survive serta dapat berkembang. Selain itu, bisnis ritel modern merupakan salah satu jenis usaha yang dianggap akan berkembang dengan pesat di Indonesia dalam tahun 1997-1998 karena PT CMMS berhasil membuka 10 supermarket bahan bangunan dengan nama Mitra10 dan menerapkan konsep sebagai ritel satu atap yang dekat dengan pelanggan serta sentra penjualan bahan bangunan. Konsep ini membuat para pelanggan dapat berbelanja bermacam-macam produk dengan kategori dan jenis yang sangat lengkap, pada tempat yang nyaman dan luas, dan juga dengan harga barang yang murah.

* + 1. **Profil Mitra 10 Cabang Bogor**

Mitra 10 Cabang Bogor merupakan salah satu anak cabang perusahaan dari PT Catur Sentosa Adiprana (CSA) yang berlokasi di Jalan K.H. Sholeh Iskandar Kecamatan Tanah Sareal Kelurahan Kedung Badak Kota Bogor. Mitra 10 Bogor ini didirikan pada tahun 2012 dan menjadi cabang pertama di kota Bogor.

 Berlokasi yang di tempat strategis menjadikan Mitra 10 memiliki minat pengunjung yang cukup tinggi namun bersaingan dengan salah satu kompetitornya yang berada tepat dengan lokasi tersebut. Barang-barang yang ditawarkan yaitu terdiri dari bahan bangunan serta aksesioris atau perlengkapan rumah.

* + 1. **Visi dan Misi**

 Untuk mencapai tujuan perusahaan, Mitra 10 memiliki beberapa Visi dan Misi yang diterapkan dan ingin dicapai yaitu sebagai berikut :

1. Visi Mitra 10

Menjadi Perusahaan Nasional terdepan dibidang Distribusi dan Logistik, serta Ritel di Indonesia dan Asia Tenggara.

1. Misi Mitra 10
2. Mengutamakan kepentingan bersama bagi semua pihak terkait
3. Memberikan pelayanan terbaik
4. Meningkatkan manajemen supply chain dan inovasi produk secara berkesinambungan
5. Kepedulian terhadap lingkungan dan masyarakat
6. Mengoptimalkan sumber daya manusia
	* 1. **Kegiatan Perusahaan**

 Kegiatan perusahaan adalah melakukan kegiatan perdagangan pada bidang ritel untuk jenis bahan bangunan dan perlengkapan rumah. Selain itu, kegiatan operasional yang dilakukan oleh Mitra 10 adalah melakukan pemesanan barang kepada *supplier*  atas beberapa *item product*  yang kosong di toko, lalu melakukan penerimaan barang pada gudang untuk selanjutnya dilakukan distribusi kepada setiap departemen barang yang mengalami kekosongan beberapa barang.

 Selain itu, untuk kegiatan pelayanan yang dilakukan Mitra 10 adalah melayani konsumen yang kesulitan mencari barang yang dibutuhkannya. Selain itu Mitra 10 selalu melayani konsumen yang selalu membeli barang dagangan dalam jumlah besar.

* 1. **Struktur Organisasi**

 Struktur organisasi pada sebuah perusahaan adalah sebuah gambaran pembagian kerja, wewenang, tanggung jawab, serta sistem komunikasi dalam menjalankan berbagai kegiatan operasional perusahaan tersebut. Dengan adanya struktur organisasi pada sebuah perusahaan diharapkan agar setiap orang yang berada di dalam perusahaan dapat memahami tugas dan tanggung jawabnya antara satu dengan yang lainnnya, sehingga perusahaan dapat berjalan dengan lancar untuk dapat mencapai tujuannya.

 Berikut merupakan bentuk struktur organisasi PT.Catur Mitra Sejati Sentosa (CMSS) yang menggunakan sistem organisasi garis lurus yang artinya dari setiap divisi menerima perintah langsung dari satu atasan sehingga tanggung jawab bawahan terhadap pekerjaannya merupakan tanggung jawab atasan pula.

Gambar 3.1.

Struktur Organisasi Mitra 10

Sumber : Mitra 10

 Berikut adalah tugas-tugas dari setiap bagian :

1. *President Director*
2. Menentukan visi dan misi perusahaan
3. Menentukan arah dan tujuan perusahaan, beserta strategi-strategi umum.
4. Memeriksa dan melaporkan kinerja perusahaan kepada perusahaan induk.
5. *Commercial Director*
6. Menentukan strategi operasional dalam aktivitas utama perusahaan.
7. Memeriksa laporan periodik mengenai aktivitas bisnis perusahaan.
8. Bertanggung jawab atas aktivitas bisnis perusahaan kepada *President Director.*
9. Bagian *Operational Store*
10. Memutuskan langkah strategis agar perusahaan mencapai target penjualan yang dicanangkan.
11. Melakukan fungsi evaluasi atas kinerja operational harian.
12. Melakukan penjualan secara rutin
13. Bagian *Merchandising*
14. Mengatur dan mencari informasi mengenai produk yang akan dijual
15. Menganalisis untuk memilih supplier
16. Membantu rancangan pengaturan display di toko.
17. Bagian *Marketing dan Promo*
18. Merancang kegiatan promosi dan pemasaran atas produk-produk perusahaan.
19. Menyusun strategi jangka pendek maupun jangka panjang pemasaran perusahaan.
20. Mencari konsumen dan melakukan penawaran penjualan
21. Bagian *Audit & System*

 Melakukan audit sistem dan memastikan agar sistem yang dijalani sudah sesuai dan prosedur SOP yang telah ditentukan.

1. Bagian *HRD Manager*
2. Melaksanakan promosi, pemindahan, penurunan, serta pemberhentian karyawan.
3. Menyusun rencana pendidikan dan pelatihan karyawan.
4. Mengatur jadwal recruitmen, test, dan interview.
5. Memberikan konsultasi dan penyuluhan.
6. Mengatur jadwal kerja dan shift kerja.
7. Bagian *Supply Chain*
8. Mengatur transportasi dan pergudangan.
9. Mengatur pembelian ke supplier.
10. Mengatur persediaan antar toko dan gudang pusat.
11. Bagian *Finance dan Accounting*
12. Mengelola keuangan perusahaan baik penerimaan maupun pengeluaran sesuai dengan ketetapan perusahaan.
13. Melakukan audit keuangan dan membuat laporan keuangan setiap periode yang ditujukan kepada president director
14. Mengurus dan bertangung jawab atas kewajiban pajak-pajak perusahaan.
15. Bagian *Information Technology (IT)*
16. Bertanggung jawab atas pemeliharaan sistem yang dijalankan di perusahaan agar dapat berjalan dengan baik.
17. Melakukan pengembangan terhadap sistem yang digunakan
18. Membuat program pelatihan penggunaan aplikasi untuk karyawan.
19. Bagian Build & Facility
20. Bertugas memastikan semua fasilitas di toko-toko Mitra10 tersedia dan masih berfungsi dengan baik.
21. Melakukan perbaikan dan melakukan pembelian untuk perbaikan fasilitas dan gedung.
22. Membuat laporan mengenai status gedung sebagai masukan untuk perhitungan depresiasi asset.
23. Bagian *Marketing Living*
24. Menangani pemilihan produk furniture yang eksklusif.
25. Membuat perancangan service dekorasi rumah.
	1. **Sarana dan Prasarana**

 Sarana dan Prasarana merupakan fasilitas yang memiliki tujuan untuk menunjang berbagai kegiatan operasional suatu organisasi ataupun suatu lingkungan kerja dalam sehari-hari. Selain bertujuan untuk kegiatan operasional, sarana dan prasarana bermanfaat untuk menambah nila fasilitas terhadap pemberian pelayanan kepada konsumen agar merasakan dapat merasakan kenyamanan dan keamanan saat berada pada lokasi tersebut.

 Sarana dan prasarana memiliki pengertian yang berbeda. Sarana adalah suatu bentuk yang dapat dipakai sebagai alat dalam mencapai maksud dan tujuan perusahaan, sedangkan prasarana adalah segala sesuatu yang berfungsi untuk penunjang utama terselenggaranya suatu kegiatan operasional. Dalam membedakan kedua hal tersebut yaitu jika sarana lebih ditujukan pada benda-benda yang dapat bergerak seperti komputer dan mesin sedangkan prasarana lebih ditujukan pada benda-benda yang tidak bergerak seperti lahan, ruangan, dan gedung.

 Berikut merupaka beberapa sarana dan prasarana yang dimiliki Mitra 10 Cabang Bogor yang berguna untuk menunjang segala kegiatan operasional dan sebagai nilai tambah terhadap pelayanan yang akan diberikan kepada konsumen :

Tabel 3.1.

Daftar Sarana Mitra 10 Cabang Bogor

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **No.** | **Nama Sarana** | **Jumlah** | **Kondisi** |
| 1 | Komputer (*All division*) | 30 | Baik |
| 2 | Reach Truck | 2 | Baik |
| 3 | Forklift | 1 | Baik |
| 4 | Telephone (*All division*) | 30 | Baik |

Sumber : Sarana Prasarana Mitra 10 Bogor (2019)

Tabel 3.2.

Daftar Prasarana Mitra 10 Cabang Bogor

|  |  |
| --- | --- |
| **No.** | **Nama Sarana** |
| 1 | Gedung dan Bangunan Toko Mitra 10 |
| 2 | Gudang Persediaan Barang |
| 3 | Ruang Kerja *Store Manager* |
| 4 | Ruang Kerja HRD |
| 5 | Ruang Kerja Manager Operasional |
| 6 | Ruang Istirahat Karyawan |
| 7 | Area Parkir Kendaraan Konsumen, Karyawan, dan *Supplier* |
| 8 | Ruang Mushola |
| 9 | Ruang Toilet Karyawan dan Konsumen |
| 10 | Ruang *Pantry* |

Sumber : Sarana Prasarana Mitra 10 Bogor (2019)

* 1. **Sumber Daya Manusia**

 Sumber daya manusia (SDM) merupakan salah satu faktor yang penting dalam suatu organisasi baik disebuah institusi maupun perusahaan untuk dapat menjalankan kegiatan usahanya. Pada Mitra 10 Cabang Bogor, terdapat cukup SDM yang bekerja pada perusahaan tersebut, yaitu dijelaskan dalam bentuk tabel sebagai berikut :

Tabel 3.3.

Data Sumber Daya Manusia Mitra 10 Cabang Bogor

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Jabatan** | **Jumlah**  | **Pendidikan Terakhir** | **Rata-Rata Usia** |
| Store Manager | 1 | S1 | > 25 tahun |
| DSM Manager | 4 | D3-S1 | >25 tahun |
| Staff HRD | 1 | S1 | >25 tahun |
| Staff Customer Service | 10 | SMK-D3 | >18 tahun |
| Staff Pramuniaga | 25 | SMA/SMK | >18 tahun |
| Staff Kasir | 10 | SMK-D3 | >20 tahun |
| Staff Gudang | 23  | SMA/SMK | >18 tahun |
| Staff Administrasi | 6 | SMK-D3 | >20 tahun |
| Supervisor | 18 | SMK-S1 | >22 tahun |
| Security | 20 | SMA/SMK | >25 tahun |

Sumber : Mitra 10 Cabang Bogor (2019)

* 1. **Uraian Singkat Kegiatan Kerja**

 Dalam menyusun tugas akhir ini, penyusun bekerja di Mitra 10 Bogor selama satu tahun dimulai dari 15 Oktober 2018 sampai 15 Oktober 2019 dengan waktu kerja pada shift pagi pukul 08.00 WIB s.d 16.00 dan shift siang pukul 14.00-22.00. Pada hari pertama melaksanakan pekerjaan, penyusun diperkenalkan kepada seluruh divisi yang ada di store cabang bogor. Untuk pembelajaran pertama, penyusun diperkenalkan system tugas dan teknis pengerjaan yang ada di store bogor. Berikut merupakan kegiatan pekerjaan penulis di Mitra 10 Bogor :

1. Melakukan penerimaan barang yang telah dikirim oleh pihak DC (Distribution Centre) Cipeucang dan dari pihak supplier dalam bentuk surat jalan atau dokumen lainnya yang menjelaskan jenis dan jumlah barang yang diterima lalu proses selanjutnya menerbitkan Bukti penerimaan barang (ASN) dan memasukkan jumlah barang yang diterima/ditukar yang kemudian diserahkan ke admin.
2. Melakukan pengiriman barang kepada customer yang telah melakukan pembelian di tiga hari setelah transaksi,dua hari setelah transaksi, satu hari setelah transaksi (*One Day*) dan saat hari itu transaksi (*Same Day*).
3. Membongkar,mengantarkan,dan memuat pesanan customer yang barangnya dibawa langsung oleh pihak customer.
4. Menjaga,membersihkan,dan merapihkan barang-barang yang ada di gudang dan menyimpannya di tempat yang telah disediakan sesuai dengan fungsi, kebutuhan,atau proses bisnis.
	1. **Hasil Pembahasan**

Setelah melakukan tinjauan pada Mitra 10 mengenai pelayanan prima kepada konsumen, maka didapatkan hasil dari pembahasan identifikasi masalah pada tugas ini yang terdiri dari sebagai berikut :

* + 1. **Pelayanan Prima Pramuniaga pada Mitra 10 Cabang Bogor.**

 Pelayanan prima yang diberikan oleh Pramuniaga Mitra 10 Cabang Bogor kepada konsumen yaitu sebagai berikut :

1. Pramuniaga melakukan menyambut baik konsumen yang datang ke toko.
2. Membantu konsumen dalam menemukan produk yang di butuhkan dan di inginkan oleh konsumen.
3. Memberikan bantuan jika konsumen mengalami kesulitan untuk mengambil barang-barang yang sulit di jangkau.
4. Menawarkan troli barang/keranjang kepada konsumen untuk melakukan perbelanjaan di toko.
5. Selalu memberikan sapaan dan harus selalu tersenyum saat bertugas dihadapan konsumen.
6. Membantu konsumen untuk membawa barang bawaan ke kasir hingga ke kendaraan konsumen.

 Selain hal tersebut, terdapat beberapa hal yang selalu diperhatikan oleh pramuniaga Mitra 10 Bogor dalam memberikan pelayanan kepada konsumen yaitu sebagai berikut :

1. Barang dagangan yang di pajang/*display* harus selalu dalam keadaan bersih dan rapi serta tidak ada barang yang kosong saat penataan di rak barang.
2. Kebersihan tubuh pramuniaga adalah salah satu hal yang perku diperhatikan yaitu seperti kuku dan penataan rambut serta wajah yang baik.
3. Kebersihan dan kerapihan pakaian yang dipakai Pramuniaga. Hal tersebut merupakan dapat dijadikan sebagai penilaian lebih konsumen terhadap pramuniaga serta kepada perusahaan.
4. Kebersihan area kerja. Hal tersebut dilakukan oleh Pramuniaga Mitra 10 sebelum melakukan kegiatan operasional dan setelah melakukan kegiatan operasional penjualan.

 Maka dapat disimpulkan bahwa pelayanan prima yang dilakukan oleh Pramuniaga Mitra 10 sudah sangat baik sesuai dengan teori yang dijabarkan dan dipelajari.

 Selain Pramuniaga terdapat beberapa pihak atau bagian lain dari Mitra 10 yang memberikan pelayanan prima kepada konsumen, yaitu terdiri dari :

1. Staff Security.
2. Staff Gudang.
3. *Customer Service.*

 Berikut penjelasan mengenai pelayanan atau tugas yang diberikan oleh beberapa pihak diatas :

1. Staff Security

Staff *Security* merupakan hal pertama dalam mencerminkan pelayanan suatu perusahaan atau toko. Hal yang dilakukan oleh petugas tersebut untuk dapat menunjukan pelayanan kepada konsumen adalah sebagai berikut :

1. Saat konsumen memasuki kawasan Mitra 10, petugas *Security* memberikan ucapan salam kepada konsumen dan memberikan kartu parkir kepada konsumen.
2. Pada saat konsumen ingin parkirkan kendaraannya, petugas membantu konsumen tersebut.
3. Staff Gudang

Staff gudang berperan juga dalam memberikan pelayanan prima kepada konsumen, yaitu salah satunya adalah dengan melakukan *packing* / pengemasanbarang milik konsumen dengan baik serta mengangkut barang tersebut dengan hati-hati ke atas kendaraan.

1. *Customer Service*

*Customer service* memiliki tugas dalam hal pelayanan prima kepada konsumen diantaranya adalah mengatasi serta menanggapi laporan keluhan dari konsumen yang kurang puas terhadap pelayanan ataupun kekurangan lainnya.

* + 1. **Budaya Mitra 10 Cabang Bogor**

 Sebagai upaya untuk meningkatkan pelayanan prima kepada konsumen, Mitra 10 Cabang Bogor memiliki budaya tersendiri yang disingkat dengan nama “*CONVY”.* Kata tersebut memiliki arti dan makna sebagai berikut :

****

Gambar 3.2.

Budaya CONVY

Sumber : Mitra 10 Cabang Bogor

1. C = CLEAN

Lingkungan kerja Mitra 10 harus bersih, bebas debu, kotoran, sampah dan limbah serta dari bau tak sedap.

1. O = ORGANIZE

Memiliki layout dan tata letak ruang berdasarkan fungsi, kebutuhan dan atau proses bisnis lainnya.

1. N = NEAT

Berhubungan dengan nilai estetika, meletakkan sesuatu pada tempatnya dengan baik, benar dan tersusun rapi.

1. V = VALUABLE

Lingkungan kerja memiliki nilai yang positif. Sehingga konsumen yang datang akan merasa “betah”, memiliki nilai dan *image* yang positif.

1. Y = YOURS

Lingkungan kerja dapat dijadikan seperti layaknya rumah sendiri.

* + 1. **Prosedur Pelayanan Prima pada Mitra 10 Cabang Bogor**

 Prosedur pelayanan prima yang dilakukan oleh pramuniaga dan seluruh pihak yang berkaitan langsung dengan konsumen memiliki prinsip dan konsep yang sama secara keseluruhan. Prinsip-prinsip tersebut yaitu :

1. Menyambut Konsumen (hangat, tulus, berkesan kuat atau semangat).
2. Model salam dan sapaan secara verbal : “Selamat pagi, Apa kabar Bapak/Ibu?
3. Salam dan sapaan non verbal : “Anggukan kepala”, Senyum yang tulus”,
4. Menyapa dan menawarkan bantuan kepada konsumen.
5. Semua harus tertata (suatu gambaran fasilitas dan ruangan yang mengesankan dan membuat konsumen percaya akan perusahaan Anda/konter harus terlihat rapi)
6. Bersiaplah untuk membuat rekomendasi (siapkan jawaban dan tindakan)
7. Lakukan sesuatu yang tidak diperkirakan sebelumnya (pelayanan ekstra).
8. Langsung berikan sendiri kartu belanja, keranjang, kartu tunggu, slip, formulir.
9. Berikan koran, paket informasi, brosur, ketika pelanggan menunggu.
10. Berikan minuman, permen, kue atau buah, ketika pelanggan menunggu.
11. Berikan merchandhise perusahaan seperti notes, mug, pin, kalender.
12. Mendokumentasikan kejutan selamat ulang tahun kepada pelanggan dan juga hadiah karena telah menggunakan produk perusahaan.
13. Memberikan kejutan atau surprise selamat ulang tahun kepada pelanggan dan juga hadiah karena telah menggunakan produk perusahaan.
14. Pujilah dengan jujur dan ramah.
15. Jangan lupa mengucapkan “maaf” dan “terima kasih”.
	* 1. **Kendala yang dihadapi oleh pramuniaga Mitra 10 Cabang Bogor.**

 Walaupun begitu, dalam prosedur pelayanan prima tersebut masih terdapat beberapa kendala yang perlu mendapat perhatian untuk meningkatkan pelayanan prima di Mitra 10 Bogor antara lain sebagai berikut :

1. Pelayanan prima oleh pramuniaga terkadang kurang sesuai dengan prosedur pelayanan prima pada PT Catur Mitra Sejati Sentosa. Sebaiknya seorang pramuniaga harus melaksanakan Standar Operasional Prosedur ( SOP ) pelayanan prima terhadap customer yang telah ditetapkan oleh PT Catur Mitra Sejati Sentosa.
2. Keinginan pelanggan yang seringkali sulit untuk dipenuhi.

Sebaiknya Pramuniaga harus paham dan mengerti tentang produk dan segmentasi customer yang jadi orientasi untuk meminimalisir keinginan pelanggan yang tidak terpenuhi.

1. Sikap pramuniaga yang kurang sabar dalam melayani customer yang terlalu banyak permintaan sehingga menimbulkan komplain oleh customer. Sebaiknya pramuniaga harus sabar dalam melayani customer agar menciptakan citra positif kepada customer.
	* 1. **Penanganan Keluhan Konsumen oleh Pramuniaga Mitra 10 Cabang Bogor.**

 Komplain adalah ekspresi atau ungkapan ketidakpuasan pelanggan atau klien yang membeli produk/ jasa , yang dikirimkan secara lisan melalui telepon atau *face to face* maupun tertulis (lewat email, sms, surat atau sosial media) mengenai segala aspek dari produk, layanan dan berbagai hal yang disediakan oleh perusahaan dan bisnis.berikut beberapa penanganan yang harus dilakukan oleh pramuniaga bila terdapat keluhan konsumen :

1. Menjadi pendengar yang baik untuk meredakan emosi pelanggan.

 Ketika pelanggan melakukan komplain, maka hal pertama yang mereka inginkan adalah agar keluhan dan pendapat mereka didengarkan. Beberapa pelanggan memiliki cara yang berbeda- beda dalam menyampaikan keluhanya. Ada yang biasa saja dan cenderung melankolis, tapi ada juga yang berapi- api dan berlebihan. Dengan menjadi pendengar yang baik, maka pramuniaga telah berusaha untuk menenangkan emosi pelanggan. Di tahap ini, pramuniaga jangan menyangkal, membantah,atau memotong pembicaraan mereka terlebih dahulu. Biarkan mereka berbicara sampai tuntas.

1. Menunjukkan Empati

 Meskipun belum tentu itu semua kesalahan produk dan layanan, tetaplah tunjukkan empati sewajarnya. Ajak konsumen berkomunikasi dengan lemah lembut dan minta maaf lah jika memang ada yang keliru terhadap pelayanan yang diberikan. Bahkan sekalipun kekeliruan sebetulnya tidak ada pada pelayanan dan produk yang ditawarkan, meminta maaf dan senyum adalah senjata ampuh untuk menunjukkan kepada konsumen bahwa Mitra 10 berada di pihak mereka.

1. Segera Berikan Solusi yang Cerdas dan Tepat

Ketika pelanggan mulai mereda emosinya, selanjutnya pramuniaga Mitra 10 menawarkan beberapa solusi untuk permasalahan yang mereka hadapi. Jangan menyalahkan konsumen secara terang- terangan, tugas pramuniaga adalah berada di pihak mereka. Pramuniaga harus tetap tenang dan memberikan mereka solusi yang cerdas dan terbaik, sehingga kedua belah pihak merasa saling diuntungkan dan kepercayaan pelanggan terhadap perusahaan kembali seperti sedia kala. Beberapa solusi yang dapat di tawarkan antara lain menawarkan diskon atau voucher belanja untuk pemesanan berikutnya. Jika komplain pelanggan adalah soal pelayanan, maka berjanjilah untuk meningkatkan pelayanan dengan lebih baik lagi.

1. Mengambil Keberanian untuk Bertanggung Jawab atas Komplain

Misalnya komplain tersebut sebetulnya ditujukan ke staff lain, jangan langsung mengarahkan pelanggan untuk menuju staff tersebut dengan dalih itu bukan tanggung jawab pramuniaga. Hal ini justru dapat menimbulkan kesan negatif bahwa perusahaan bekerja secara individual dan tidak mendengarkan pelanggan secara serius. Ambil alih kesalahan tersebut, dengarkan dan berikan solusi yang terbaik. Selanjutnya, pramuniaga meneruskan informasi komplain tersebut ke staff yang bersangkutan. Tindakan ini juga dapat menjadi tolak ukur profesionalitas pramuniaga.

1. Lakukan Tindakan untuk Mengobat Kekecewaan Pelanggan Meskipun pramuniaga telah memberikan solusi yang terbaik untuk konsumen, jika dirasa perlu, maka tawarkan paket khusus dan hadiah gratis untuk produk tertentu, voucher diskon atau diganti produknya dengan yang lebih baik. Ini hampir sama dengan point nomor 3 tadi, namun sifatnya sebetulnya adalah tambahan ketika solusi yang terbaik untuk pelanggan telah diberikan.
2. Bersikap Luwes dan tidak kaku

Banyak pramuniaga yang berubah menjadi kaku dan grogi ketika menhadapi pelanggan yang sedang melakukan komplain. Sikap kaku seperti ini padahal dapat memicu perasaan kurang lega di hati pelanggan. Untuk menghindari hal seperti, maka posisikanlah mereka sebagai sahabat atau saudara yang membutuhkan perhatian kita, sehingga kita dapat lebih luwes, tenang dan santai ketika berhadapan.

1. Catat Semua Komplain sebagai Bahan Evaluasi

Komplain adalah salah satu komponen penting untuk meningkatkan layanan perusahaan kepada pelanggan. Ambilah komplain tersebut sebagai hal yang serius, sehingga dat menghindari komplain yang samat berulang kali. Catat semua komplain tersebut dan jadikan sebagai bahan evaluasi untuk meningkatkan kualitas produk dan pelayanan yang ditawarkan dan diberikan kepada konsumen. Peningkatkan kualitas, inovasi dan perbaikan juga merupakan kunci suksesnya sebuah bisnis pada suatu perusahaan.