

LKPD

Customer Service Kelas XI Fase F
Tugas Customer Service

Atik Isnawati,S.Pd

Nama Kelompok



TUJUAN PEMBELAJARAN

Menjelaskan Tugas Customer Service

membangun sikap professional dalam melayani pelanggan

menganalisis peran customer service dalam perusahaan

Kegiatan 1

1. Jelaskan dampak dari keterlambatan respon yang dilakukan customer service terhadap perusahaan. dan keterampilan apa saja yang harus dimiliki customer service?

Jawab:



Kegiatan 2

Diskusikan dengan kelompok

Seorang pelanggan menghubungi customer service melalui telepon dan mengeluh karena barang pesannya sudah lebih dari 7 hari belum juga sampai, padahal estimasi pengirimannya diterima hanya 4 hari. pelanggan mulai marah dan mengancam akan menulis ulasan buruk di media sosial.
pertanyaan:

1. sikap bagaimana yang harus di tunjukkan oleh customer service saat menghadapi pelanggan tersebut?
2. bagaimana cara perusahaan menjaga nama baik perusahaan dalam situasi tersebut?
3. Apa saja langkah-langkah yang harus dilakukan oleh customer service dalam menangani situasi tersebut?



Jawab:

