



LKPD 1

(Pertemuan 1 - Di Kelas)

Nama : _____

Kelas : X TJKT 1

Materi : Identifikasi Komponen
Customer Handling TJKT

Siap
Melayani,
Jaringan
Aman!



Activity 1 : Customer Complaint Form Analysis

Bacalah skenario keluhan pelanggan jaringan internet berikut, lalu lengkapi tabel analisisnya!

Skenario:

Bapak Budi (Pemilik Cafe) menghubungi Customer Support PT Sendawar Media Network pada hari **Senin pukul 09.00 WITA**. Beliau melaporkan bahwa Wi-Fi di cafenya mati total sejak tadi malam, sehingga pelanggan cafe komplain. Beliau meminta teknisi datang hari ini **sebelum jam 13.00 WITA**.



Activity 2 : Information Chart

Panduan Pertanyaan DOCX Hasil Analisis Informasi

	WHO (Siapa pelapor & penyedia layanan?)	Pelapor : _____ Penyedia : _____
	WHAT (Masalah/Keluhan apa yang dialami?)	
	WHEN (Kapan masalah terjadi & kapan target diperbaiki?)	Masalah sejak : _____ Target datang : _____
	ACTION (Sikap/Langkah Customer Service yang benar?)	

