

Mata Pelajaran : Otomatisasi Tata Kelola Humas dan Keprotokolan
Nama siswa :
Kelas :

Jawablah pertanyaan dibawah ini dengan cara klik A, B, C, D atau E !

1. Pada hakikatnya pelayanan prima dapat diartikan sebagai.....
 - a. Memberikan potongan harga besar-besaran
 - b. Melayani konsumen dengan sebaik-baiknya tanpa batas
 - c. Melayani konsumen dengan selalu memberikan arahan yang baik
 - d. Membentuk sistem pemasaran terpadu
 - e. Melayani pelanggan tetap dan pembeli potensial
2. Salah satu bagian pemberi pelayanan yang berinteraksi dengan pelanggan adalah call center atau pusat layanan panggilan. Layanan panggilan bertugas untuk membantu pelanggan dari jarak jauh. Salah satu hal terpenting yang harus diperhatikan layanan pelanggan guna mewujudkan pelayanan yang prima adalah
 - a. Menasihati pelanggan
 - b. Menyampaikan informasi yang dibutuhkan pelanggan dengan baik
 - c. Mengucapkan salam dengan baik
 - d. Harus tampil prima
 - e. Menyambungkan telepon pelanggan dengan pihak lain
3. Pemberian pelayanan yang prima akan menumbuhkan citra positif terhadap perusahaan. Banyak sekali manfaat yang akan didapatkan perusahaan dari kesan positif dari pelanggan, salah satunya adalah
 - a. Pelanggan mempromosikan produk perusahaan secara sukarela
 - b. Pelanggan akan memberikan masukan bagi rekan yang menggunakan barang dari perusahaan
 - c. Pelanggan akan beralih menggunakan produk dari perusahaan lain
 - d. Pelanggan akan tertarik menjadi karyawan perusahaan
 - e. Pelanggan akan meminta koleganya turut menggunakan produk-produk dari perusahaan
4. Perhatikan beberapa pernyataan berikut ini:
 1. Memberikan citra positif dari pelanggan

2. Memberikan jaminan kesejahteraan bagi karyawan
3. Menjadikan pelanggan tetap menggunakan produk-produk perusahaan
4. Menjadikan karyawan bertahan bekerja di perusahaan
5. Menjadikan perusahaan bertahan dan berkembang lebih lama

Dari pernyataan diatas, yang termasuk manfaat dari pemberian pelayanan yang prima adalah.....

- a. 1 dan 2
 - b. 1 dan 5
 - c. 2 dan 4
 - d. 1 dan 3
 - e. 2 dan 3
5. Cara menjalin hubungan baik dan harmonis dengan A3, dibawah ini yang termasuk A3 adalah.....
- a. Attitude, attention dan action
 - b. Ability, attitude dan attention
 - c. Art, attitude dan action
 - d. Angry, attention dan action
 - e. Attention, attitude dan agility
6. Dalam melaksanakan pelayanan prima, ada konsep-konsep yang harus diperhatikan. Di bawah ini yang merupakan tindakan yang tepat sesuai konsep pelayanan prima
- a. Menampakkan wajah sedih karena saat itu sedang berduka
 - b. Tidak mengenakan pakaian/ seragam yang ditetapkan kantor
 - c. Berterus terang kepada pelanggan bahwa dirinya adalah seorang introvert
 - d. Memperhatikan pelanggan saat sedang menyampaikan keluhan
 - e. Menyampaikan permintaan maaf kepada atasan atas kesalahan yang terjadi
7. Dalam melaksanakan pelayanan prima, terdapat konsep yang harus diperhatikan. Dibawah ini yang merupakan tindakan yang tepat sesuai konsep pelayanan prima adalah.....
- a. Menampakkan wajah sedih karena saat itu sedang berduka
 - b. Memperhatikan pelanggan saat sedang menyampaikan keluhan
 - c. Menyampaikan permintaan maaf kepada atasan atas kesalahan yang terjadi
 - d. Tidak mengenakan pakaian/seragam yang ditetapkan kantor

- e. Berterus terang kepada pelanggan bahwa dirinya adalah seorang introvert
8. Berikut ini yang merupakan salah satu bentuk pelayanan prima berdasarkan konsep attention yaitu.....
- a. Memberikan pelayanan yang cepat
 - b. Tutur bahasa yang baik disertai dengan senyuman yang ramah
 - c. Menghargai setiap pendapat dan juga saran yang diberikan pelanggan
 - d. Tidak bersikap apriori kepada pelanggan
 - e. Menanyakan cara pengiriman barang yang diinginkan oleh pembeli
9. Berikut ini yang merupakan salah satu bentuk pelayanan prima berdasarkan konsep action yaitu.....
- a. Tidak bersikap apriori kepada pelanggan
 - b. Menanyakan cara pengiriman barang yang diinginkan oleh pembeli
 - c. Menghargai setiap pendapat dan juga saran yang diberikan pelanggan
 - d. Tutur bahasa yang baik disertai dengan senyuman yang ramah
 - e. Memberikan saran serta perhatian dengan penuh kepada pelanggan
10. Berikut ini yang merupakan salah satu bentuk pelayanan prima berdasarkan konsep attitude yaitu....
- a. Tidak bersikap apriori kepada pelanggan
 - b. Menanyakan cara pengiriman barang yang diinginkan oleh pembeli
 - c. Menghargai setiap pendapat dan juga saran yang diberikan pelanggan
 - d. Menjelaskan kembali setiap pesanan yang telah dicatat
 - e. Memberikan saran serta perhatian dengan penuh kepada pelanggan