LKPD 1

(Pertemuan 1 – Di Kelas)



Nama : _____

Kelas : X TJKT 1

Materi : Identifikasi Komponen Customer Handling TJKT

Activity 1 : Customer Complaint Form Analysis

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



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?)	





Komunikasi Ramah, Jaringan Aman, Layanan Nyaman!

LIVEWORKSHEETS