



# CUSTOMER SERVICE EXCELLENT

BAYU SE[TIADI, S.E

# PENAMPULAN WANITA

## SEPATU

- SEPATU MODEL PANTOFEL BAHAN KULIT (ASLI ATAU IMITASI) BERWARNA GELAP DAN TERTUTUP
- BERSEMIR DAN TIDAK KOTOR
- TINGGI TUMIT 5-7 CM (TIDAK BERLAKU BAGI YANG SEDANG HAMIL)
- TIDAK DIPERKENANKAN MENGENAKAN SEPATU BERTALI-TALI ATAU TERBUKA, SEPATU SNATAI ATAU SEPATU TERBUAT ARI BAHAN KULIT BALIK (SUEDE), ATAU MEMAKAI SANDAL

# PENAMPULAN WANITA

## AKSESORIS

AKSESORIS SEDERHANA, TIDAK MENCOLOK DAN MAKSIMAL MELIPUTI:

- PERGELANGAN TANGAN BERUPA: GELANG DAN JAM TANGAN,
- WAJAH/MATA BERUPA: KACAMATA,
- CINCIN MAKSIMUM 1 TITIK DI 1 TANGAN,
- 1 (SATU) BUAH BROS UNTUK JILBAB.

# PENAMPULAN WANITA

## KEBERSIHAN PRIBADI

- MENJAGA BAU BADAN AGAR TETAP SEGAR.
- KUKU TANGAN DIPOTONG PENDEK DAN BERSIH. TIDAK DIPERKENANKAN MEMELIHARA KUKU PANJANG.
- MENJAGA KEBERSIHAN MULUT DAN GIGI.
- MENJAGA KEBERSIHAN KULIT TERUTAMA SEKITAR TANGAN.

# PENAMPULAN WANITA

## KERAPIHAN BUSANA

- *PROFESSIONAL BANKERS,*
- SESUAI SYARIAH,
- RAPI,
- SOPAN,
- SERASI.

# PENAMPULAN PRIA

## RAMBUT

- RAMBUT DISISIR RAPI DAN TIDAK MELEBIHI KERAH BAJU.
- JIKA BERKUMIS ATAU BERJENGGOT, HARUS DICUKUR RAPI.
- JIKA MENGGUNAKAN MINYAK RAMBUT, TIDAK MEMBERIKAN KESAN BERMINYAK

# PENAMPULAN PRIA

## SEPATU

- SEPATU PANTOFEL BAHAN KULIT (ASLI/IMITASI) WARNA GELAP POLOS.
- BERSEMIR DAN TIDAK KOTOR,
- TIDAK DIPERKENANKAN MENGGUNAKAN SEPATU KULIT BALIK (*SUEDE*) ATAUPUN SEPATU KARET, SANTAI, ATAU SEPATU OLAH RAGA.

# PENAMPULAN PRIA

## AKSESORIS

- AKSESORIS SEDERHANA, MAKSIMUM 5 (LIMA) TITIK ANTARA LAIN:
  - JARI: CINCIN PADA 1 (SATU) TANGAN,
  - PERGELANGAN TANGAN: JAM TANGAN,
  - DASI: JEPIT DASI,
  - BAJU: MANSET DAN PIN,
  - WAJAH/MATA: KACAMATA.

# PENAMPULAN PRIA

## KEBERSIHAN PRIBADI

- MENJAGA BAU BADAN AGAR TETAP SEGAR.
- KUKU TANGAN DIPOTONG PENDEK DAN BERSIH. TIDAK DIPERKENANKAN MEMELIHARA KUKU PANJANG.
- MENJAGA KEBERSIHAN MULUT DAN GIGI.
- MENJAGA KEBERSIHAN KULIT TERUTAMA SEKITAR TANGAN.

# PENAMPULAN PRIA

## KERAPIHAN BUSANA

- *PROFESSIONAL BANKERS,*
- SESUAI SYARIAH,
- RAPI,
- SOPAN,
- SERASI

# STANDAR LAYANAN CUSTOMER SERVICE

# STANDAR LAYANAN CS

---

## STANDAR UMUM

---

- WAJAH YANG RAMAH, TERSENYUM DAN *EYE CONTACT*.
- BAHASA TUBUH/GERAK GERIK TUBUH MENUNJUKAN SIKAP MELAYANI.
- PADA SAAT DUDUK, POSISI TUBUH TEGAP DAN TIDAK BERSANDAR.

# STANDAR LAYANAN CS

## TINDAKAN MELAYANI (KESIAPAN MELAYANI)

- SENANTIASA SIAP DI MEJA KERJA DAN SIAGA MENUNGGU NASABAH YANG DATANG:
  - TIDAK MENINGGALKAN MEJA KERJA,
  - DALAM KONDISI TIDAK ADA ANTRIAN,
  - TIDAK MEMBIARKAN NASABAH MENUNGGU LEBIH DARI 5 MENIT,
  - TIDAK “NGOBROL” ATAU “NGERUMPI”,
  - TIDAK “NGEMIL”/MAKAN DI MEJA KERJA.
- KONDISI MEJA DAN PERALATAN KERJA:
  - MEJA BERSIH, TIDAK ADA FILE ATAU TUMPUKAN DOKUMEN,
  - PERALATAN DAN BROSUR TERSEDIA LENGKAP,
  - LAYAR MONITOR KOMPUTER POSISI *ON*

# STANDAR LAYANAN CS

## AWAL MELAYANI

### **Jika sedang melayani nasabah lain:**

1. Tersenyum.
2. Mempersilakan nasabah untuk menunggu.

### **Jika tidak sedang melayani:**

1. Tersenyum.
2. Berdiri.
3. Memberi salam (*greeting*): “*Assalaamu ‘alaikum Pak/Bu*”
4. Mempersilakan nasabah untuk duduk : “*Silahkan duduk..*”
5. Sebutkan nama diri : “*Nama Saya Latifa....*”
6. Tanyakan nama nasabah : “*mohon maaf dengan Bapak/Ibu..?*”
7. Menawarkan bantuan : “*baik bu....Ada yang dapat saya bantu)?*”

# STANDAR LAYANAN CS

## SAAT MELAYANI & AKHIR MELAYANI

- 1.Selalu tersenyum.
- 2.Konsentrasi pada masalah yang dibicarakan.
- 3.Menatap lawan bicara (*eye contact*).
- 4.Menyebutkan nama nasabah dengan konsisten.
- 5.Tidak sambil bicara hal lain dengan rekannya.
- 6.Intonasi/nada bicara jelas.
- 7.Posisi duduk tegak dan mendekati meja.
- 8.Posisi tangan di atas meja.
- 9.Tidak melakukan gerakan-gerakan yang mengganggu konsentrasi (misal: melipat-lipat kertas, bermain-mainkan tangan).
- 10.Meminta ijin jika harus menerima telepon atau meninggalkan nasabah.
- 11.Menawarkan bantuan lain.
- 12.Mengucapkan terima kasih dan salam di akhir pelayanan.



“QUOTE”

PEOPLE WANT WHAT'S BEST FOR THEM, AND THEY CAN SWITCH ON A DIME, BECAUSE THERE'S ALWAYS A NEW DISRUPTOR DISRUPTING THE LAST DISRUPTOR. SO COMPANIES SHOULD JUST STRIVE TO KEEP CHANGING AND ADAPTING TO THEIR CUSTOMERS' NEEDS.

(BEN CHESNUT – CEO & CO FOUNDER MAILCHIMP)