

# Tips Temuduga Khidmat Pelanggan – Vol 1-3

Secara Jujur Interview dalam Bidang Customer Service atau Khidmat Pelanggan, memang bukan genre atau dalam pengalaman dan pengetahuan saya.

So artikel ini, adalah hasil daripada pengetahuan yang saya baca baca daripada blog blog interview utama yang saya rumuskan kepada apa yang baik untuk anda beri focus.

\*oh ya, persoalan ini diajukan oleh Cik Laila, lantas saya pun duk kalut lah siapkan artikel ni cepat cepat, sebab interview nya 29hb ni. Mari kita sama sama doakan kejayaan dia ya.

Hasil daripada pembacaan, soalan killer starting yang macam akan terhantuk punya kat kepala sapa sapa yang datang untuk temuduga Khidmat Pelanggan dari penemuduga kepada anda ialah “ apakah good customer services means to you”.

Ditanya nya pula kat kita kan..

Untuk jawab soalan ni, sememangnya korang kena prepare. Sebab ini akan menunjukkan kecerdikan dan persediaan korang kan. Dan ikutkan pada thebalancecareers, ada 4 faktor penting yang mesti anda tonjolkan bila menjawab soalan untuk khidmat pelanggan ni.

## **Yang Pertama – Product Awareness**

Macam mana nak sembang kencang kalau tak tahu akan product company kan, apa yang department tempat anda apply nak buat. Kerja apa? Apa jenis product semua.. so pastikan anda tahu akan peranan tempat anda nak apply kerja ni. Biasanya, boleh dapat maklumat ni dekat website company dan juga job requirement iklan jawatan kosong yang company sediakan.

Kalau tak silap saya, untuk yang under kerajaan, siap anda

sinopsis ringkas akan peranan dan tanggungjawab apa yang anda kena lakukan. Lupa dah saya, tanya saya dekat komen, nanti saya akan cari semula.

Update!!

Dah JUMPA, rujuk link ini [SPA](#)

### **Yang Kedua – Attitude Korang**

Macam biasa, kita nak bercakap dengan orang. Bukan dengan mesin. Jadi ilmu untuk buat orang rasa selesa dengan kita sangat la penting. Kalau kerja anda memang perlu face to face dengan pelanggan, duduk tempat macam area Lobby ke contohnya, pastikan pemakaian anda kemas. Senang cerita, mesti pandai bergaya lah. Kalau anda khidmat pelanggan melalui telefon ( banyak juga gaji ni kan ), pastikan semasa temuduga suara anda jelas. Tone suara anda mesti mesra.

### **Ketiga pula – Efficiency**

Faktor ni lebih kepada macam betapa cepat nya anda bertindak untuk bantu pelanggan.

### **Yang Terakhir – Problem Solving**

Macam biasa, tak ada nya pelanggan nak cakap dengan anda tiba tiba. Diorang pasti nak kan bantuan. Jadi, membantu untuk menyelesaikan masalah pelanggan adalah 'focus utama anda'.

Berbalik kepada contoh jawapan yang perlu kira reply bila temuduga tanya definisi khidmat pelanggan pada kita...

Contoh jawapan yang baik adalah dengan memberikan 2 maklumat dalam ayat reply anda.

Iaitu,

**Maklumat pertama – berikan pengertian customer service serba ringkas**

Maklumat kedua – tambahkan ayat reply anda dengan pengalaman atau pun concern anda terhadap kebajikan pelanggan dan **juga tanggungjawab ke atas product syarikat ( atau tempat yang anda bekerja ), untuk dapatkan lebih sales.**

Contoh seperti di bawah ya:

*In my experience, good customer service is always being positive and willing to assist your customers to the best of your ability. I remember one customer in particular, from early in my career, who I spent a tremendous amount of time with, helping to outfit her home office with electronics. She was working with a limited budget, but wanted to start with quality merchandise she could add to as her business grew. She thanked me and took the time to send a note to my supervisor the next day. I don't think I realized until that point how much people appreciate good customer service.*

So, apa yang berlaku anda kongsiikan apa pengertian customer service serba ringkas, dan tambah dengan pengalaman yang anda ada. Kalau tiada pengalaman? Tak apa, boleh gunakan point macam apa yang customer harapkan.

Ayat ni bagus, bukan sahaja menunjukkan anda tahu akan tugas khidmat pelanggan ni, anda juga macam sudah ada background pengalamannya sikit kan.

Pastikan anda pilih pengalaman yang menonjolkan diri anda sendiri, kalau ada point, kongsiikan sahaja 2 point. baru nampak macam experienced sikit. Contoh ni saya ambil daripada [thebalancecareers. Mungkin tidak beraepa relate dengan kita di Malaysia, tapi at least kita nampak la pattern ayat nya macam mana.](#)

Sekarang saya nak bagi contoh kedua pula dengan menggunakan point lain iaitu **juga tanggungjawab ke atas product syarikat ( atau tempat yang anda bekerja ), untuk dapatkan lebih sales.**

So, kita akan bagi definisi khidmat pelanggan serba ringkas dan tambah dengan point nak promote product company/atau pun service department tempat anda bekerja.

Dan contohnya ialah:

*Good customer service means having a thorough knowledge of your inventory, experience with your products, and being able to help customers make the best choices for them. When I worked at XYZ, I used to spend a few minutes each month looking at the newest products, to make sure I was fully aware of their performance and could make knowledgeable recommendations to customers.*

Hah nampak tak? Ayat ni memang betul betul macam nak jilat penemuduga ni. Haha. Tapi tak apa lah, benda ni bagus kan. Rasanya, reply yang contoh kedua ni lagi bagus sebab ia boleh cerminkan diri kita ni dalam banyak faktor, seperti:

- Rajin buat study akan product company
- Tunjukkan anda ni berpengalaman luas
- Tunjukkan anda boleh bekerja sendiri tanpa perlu di monitor ( perasankan, betapaanya job requirement di Jobstreet yang nak pekerja yang tak perlu monitor? )
- Tunjukkan anda ni serious dengan tanggungjawab anda

Ok. Done, kita baru sahaja selesai dengan definisi khidmat pelanggan. Sekarang saya nak turuti apa yang Cik Laila ( orang yang bertanya ) untuk [cara nak hilangkan nervous](#) dan contoh [soalan temuduga khidmat pelanggan](#).