

Melakukan Komunikasi dengan Pelanggan

A. Pengertian Komunikasi

Secara harfiah, komunikasi berasal dari Bahasa Latin *communicare* yang artinya pengertian yang sama. Jadi secara etimologis komunikasi berarti proses hubungan untuk memperoleh pengertian yang sama. Proses komunikasi dibangun di atas lima unsur berikut:

1. Pengirim Berita
2. Berita/pesan
3. Penerima pesan
4. Prosedur pengiriman berita (transmits)
5. Reaksi atau tanggapan

B. Media Komunikasi

Berdasarkan penggunaannya ada tiga macam media komunikasi yaitu:

1. Audial, yaitu alat komunikasi yang dapat didengar oleh indera pendengaran.
2. Visual, yaitu alat komunikasi yang dapat dilihat oleh indera penglihatan.
3. Audiovisual, yaitu alat komunikasi yang dapat dilihat dan didengar oleh indera penglihatan dan didengar oleh indera pendengaran.

C. Macam-macam Komunikasi

Ditinjau dari peran individu ada empat jenis komunikasi, sbb:

1. Komunikasi Hierarki

adalah komunikasi yang berlangsung melalui saluran hierarki di suatu organisasi.

2. Komunikasi antara individu dan individu

Adalah komunikasi perorangan baik secara formal maupun informal.

3. Komunikasi antara individu dan kelompok

Dalam hal ini peran individu sebagai perantara, yaitu:

- a. Sebagai perantara murni, berperan sebagai penghubung dua kelompok, walaupun bukan anggota dari salah satu kelompok.
- b. Sebagai perantara semu, yaitu penghubung dua kelompok, dan merupakan anggota dari salah satu kelompok.

4. Komunikasi antara individu dan masyarakat

D. Prinsip-prinsip Komunikasi

1. Kemudahan dalam pengiriman berita atau informasi
2. Informasi harus mudah dimengerti
3. Kesamaan pengertian
4. Penggunaan alat komunikasi yang sederhana
5. Bermanfaat dan menguntungkan

Teknik Berbicara Efektif

- Merupakan cara dan kemampuan seseorang dalam mengutarakan pikiran dan perasaannya melalui kata-kata yang baik dan benar sesuai dengan kaidah kebahasaan, sehingga apa-apa yang diucapkan dapat dimengerti oleh lawan bicara.

A. Prinsip Berbicara Efektif

1. Prinsip efektif

Efektif tidaknya seseorang dalam berbicara sangat ditentukan oleh kemampuannya untuk mempengaruhi lawan bicara.

2. Prinsip Motivasi

Dapat berupa dorongan, alasan, hasrat, atau rangsangan sebagai tenaga penggerak yang berasal dari dalam diri untuk melakukan suatu tindakan.

3. Prinsip Perhatian

Merupakan minat seseorang terhadap suatu hal. Berdasarkan prinsip perhatian, pembicaraan akan efektif jika memperhatikan hal-hal sbb:

- a. Materi yang dibicarakan menarik perhatian dan minat para pendengar.
- b. Menyampaikan hal-hal unik untuk menarik perhatian pendengar.
- c. Memilih materi pembicaraan yang dapat menimbulkan rasa senang.
- d. Memilih materi pembicaraan yang sesuai dengan kebutuhan pendengar.
- e. Memilih materi pembicaraan yang belum pernah didengar atau belum diketahui.

4. Prinsip Keinderaan dalam komunikasi
Berkaitan dengan pentingnya menggunakan alat-alat bantu yang berhubungan dengan panca indera.

B. Penyajian Isi Pembicaraan

1. Pendahuluan, prinsip:

- a. Kata-kata pendahuluan harus dapat memikat pendengar.
- b. Gunakan kata-kata motivasi
- c. Sajikan topik yang akan dibahas
- d. Fokuskan pembicaraan pada hal yang penting, aktual, dan umum.

2. Isi Pembicaraan, prinsip:

- a. Kejelasan (clarity)
- b. Konsisten
- c. Kecukupan (adequacy) baik kuantitas maupun kualitas
- d. Penggunaan waktu
- e. Membicarakan topik pembicaraan tertentu.

C. Penutup Pembicaraan

Merupakan cerminan kualitas pembicaraan yang telah disampaikan sebelumnya.

Teknik Memperlakukan Pelanggan dengan Ramah dan Sopan

1. Jangan S – O – K (Salahkan, Omelin, Kritik)
2. Berikan apresiasi/penghargaan kepada orang lain
3. Tunjukkan minat dengan penuh semangat atau bersungguh-sungguh.
4. Ingatlah nama orang lain
5. Anggap semua orang penting