

# Jenis dan Karakteristik Pelanggan

# Who are customer?

- Customer atau pelanggan adalah siapa saja yang berkepentingan dengan produk layanan yang diberikan.
- Pelanggan juga merupakan orang/organisasi yang terkena dampak dari produk atau layanan yang diberikan.
- Pelanggan dapat berupa individu, organisasi atau masyarakat secara luas.

# Jenis pelanggan

1. Pelanggan internal, adalah pelanggan yang berasal dari dalam organisasi itu sendiri. Atau merupakan orang yang terkena dampak dari produk/layanan dan merupakan anggota organisasi yang menghasilkan produk/layanan tersebut.
2. Pelanggan eksternal, adalah pelanggan di luar organisasi.

- Pelanggan eksternal adalah mereka yang terkena dampak dari produk/layanan tetapi bukan anggota organisasi penghasil produk/layanan.
- Pelanggan eksternal disebut juga masyarakat.

# Cara membangun citra positif di mata pelanggan

- Kesan awal
- Pendekatan awal
- Jangan membuat menunggu
- Sapa pelanggan
- Salam, ramah
- Perhatikan detail pelanggan
- Tersenyum
- Berbicara jelas

# Mengenal karakter pelanggan

- Keterampilan dasar yang dibutuhkan untuk mengenal karakter pelanggan:
  - a. pusatkan perhatian pada pelanggan
  - b. memberikan pelayanan yang efisien
  - c. meningkatkan perasaan harga diri pelanggan
  - d. membina hubungan baik dengan pelanggan

- e. dapat menentukan apa keinginan pelanggan
- f. mengalihkan pelayanan kepada orang lain

# Jenis Karakter pelanggan

1. Pelanggan pendiam
2. Pelanggan tidak sabar
3. Pelanggan tidak banyak bicara
4. Pelanggan senang berdebat
5. Pelanggan banyak permintaan