

# Mempraktik komunikasi berkesan

## Petugas kaunter perlu pertingkatkan mutu penyampaian untuk kepuasan pelanggan

B.H 20/06/07 MTS 11

Oleh Dr Rusinah Siron

INFO

### Kesilapan komunikasi petugas kaunter

- Memandang pelanggan dengan pandangan sinis dan menyindir seperti menjeling, melirikkan mata serta renungan tajam.
- Mengekori pelanggan dengan 'ekor mata' menunjukkan sikap marah terhadap pelanggan.
- Terlalu banyak bertanya soalan pada pelanggan terhadap aduan yang diberikan.
- Berbisik dalam memberikan maklumat dan diikuti 'ekor mata' mencurigakan pelanggan lain.
- Marah dengan aduan pelanggan yang ditunjukkan dengan sikap dan air muka 'mencuka'
- Tidak melayan percakapan dan tidak bersungguh mendengar aduan pelanggan.
- Tidak ada maklum balas aduan pelanggan dan sambil lewa terhadap aduan pelanggan.

kebolehan mendengar yang baik. Mendengar secara aktif bermakna mereka mendengar untuk mendapatkan fakta dan mengetahui perasaan pengucap.

Berikut adalah teknik mendengar yang baik perlu diamalkan petugas kaunter:

- Bersedia mendengar dengan menghentikan segala kegiatan lain yang dilakukan.
  - Mendengar idea utama pelanggan dengan tidak menilai perkara diucapkan.
  - Kenal pasti struktur dan susunan maklumat disampaikan.
  - Mendengar dengan penuh tumpuan dan perhatian.
  - Mengawal emosi ketika mendengar supaya tidak mengganggu cara kita mendengar.
  - Menganggap perkara disampaikan mempunyai kebaikan dan kepentingan.
  - Cuba memahami perasaan pelanggan dengan situasi dan keadaannya ketika berucap.
  - Elak mengkritik pelanggan ketika mendengar.
  - Air muka dan bebola mata hendaklah penuh perhatian dan tumpuan.
  - Tanya soalan selepas pelanggan bercakap pada perkara yang kurang difahami.
- Jika setiap aspek dalam mendengar yang berkesan itu dapat dipraktikkan petugas kaunter, maka kepuasan pelanggan dipertingkatkan dari semasa ke semasa.
- Kecemerlangan perlu menjadi teras dalam

membentuk perkhidmatan kaunter yang berkualiti khususnya bagi petugas kaunter. Petua kecemerlangan dalam aspek komunikasi dengan pelanggan perlu menjadi amalan kepada petugas kaunter.

Antara petua kecemerlangan komunikasi pelanggan ialah memfokuskan kepada aspek seperti bercakap mengikut penyelesaian pelanggan, memastikan masalah pelanggan diselesaikan satu persatu. Jika masalah tidak dapat diselesaikan pada hari itu, aturkan pertemuan pada hari lain yang boleh diselesaikan permasalahan berkaitan.

Sekiranya pelanggan bercakap atau aduan yang buruk dan negatif, positifkan perbualan menerusi jenaka dan gurauan bersahaja selain bersopan dan beretika, bersikap profesional dalam komunikasi dengan panggilan betul, bercakap mengikut penyelesaian pelanggan.

Setiap petugas kaunter dan pihak pentadbiran perlu memberi penumpuan secara profesional dalam membina komunikasi yang berkesan dalam konteks perkhidmatan pelanggan kerana sesungguhnya pelanggan yang terbuai dengan kemerduan komunikasi petugas kaunter akan sentiasa bertolak ansur dengan segala permasalahan yang mereka hadapi.

Penulis ialah Pensyarah Kanan Kolej Pengurusan Bisnes dan Perakunan Uniten

**S**EPERTI dalam laporan khas akhbar ini, Isnin lalu yang memfokuskan kepada sistem penyampaian berkesan bagi perkhidmatan kaunter, petugas kaunter perlu memberi fokus yang jelas dan jitu terhadap komunikasi yang berkesan dalam perkhidmatan kaunter agar petugas kaunter dan pelanggan dapat berkomunikasi dan berinteraksi dilakukan baik serta membentuk keserasian dalam menyelesaikan permasalahan mereka.

Prinsip komunikasi lisan yang berkesan perlu dipraktikkan petugas kaunter agar interaksi dijalankan dengan berkesan bersama pelanggan. Antara prinsip komunikasi lisan yang berkesan ialah:

- Membentuk matlamat komunikasi dengan khusus dan tepat.
- Kemesraan perlu diwujudkan antara petugas dan pelanggan.
- Hindarkan halangan fizikal dan psikologikal ketika berkomunikasi seperti gangguan telefon, alatan, gerakan tubuh badan yang keterlaluan.
- Petugas kaunter perlu mendengar dengan jelas maksud dan penyampaian pelanggan.
- Peka terhadap isyarat dan gerakan badan pelanggan ketika berkomunikasi seperti sikap bosan, marah dan sedih dialami pelanggan.
- Berlapang dada dengan segala bentuk komunikasi dan aduan pelanggan.

● Berlapang dada dengan segala bentuk komunikasi dan aduan pelanggan.

● Berikan panduan baik dan teratur selepas komunikasi dilakukan antara pelanggan dan petugas.

● Selesaikan masalah pelanggan dengan bentuk komunikasi.

Jika ingin katakan sesuatu ke arah penyelesaian dan tidak ke arah penyelesaian, katakan berterus terang dengan berhemah. Jangan suka memotong cakap pelanggan kerana rasa bosan dan ingin masalah cepat selesai. Jangan hanya berdiam diri dan mengganggu saja setiap pertanyaan pelanggan dan jangan pula bercakap terlalu laju dan tidak jelas.

Disadari atau tidak, banyak kesilapan komunikasi dilakukan petugas kaunter secara langsung dan tidak langsung menjejaskan interaksi petugas – pelanggan yang efektif.

Justeru, petugas kaunter yang efisien perlu sentiasa belajar daripada kesilapan dan berterusan memperbaiki mutu penyampaian dan komunikasi berkesan. Ia disebabkan setiap pelanggan yang terdiri daripada pelbagai kaum dan loghat bahasa amat memberi tekanan terhadap penyampaian berkesan. Antara yang perlu diberikan perhatian petugas kaunter adalah teknik mendengar yang efektif dalam konteks perkhidmatan kaunter.

