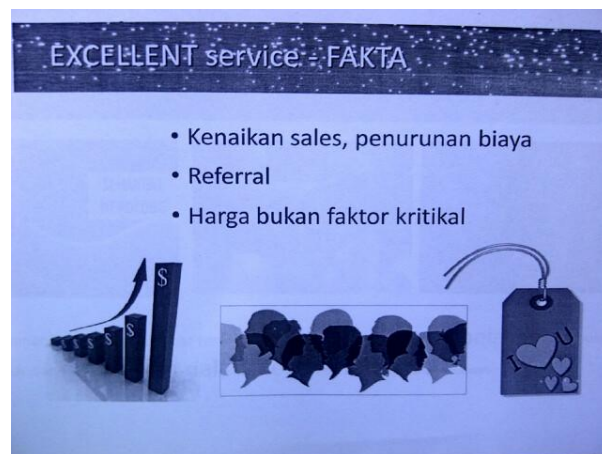
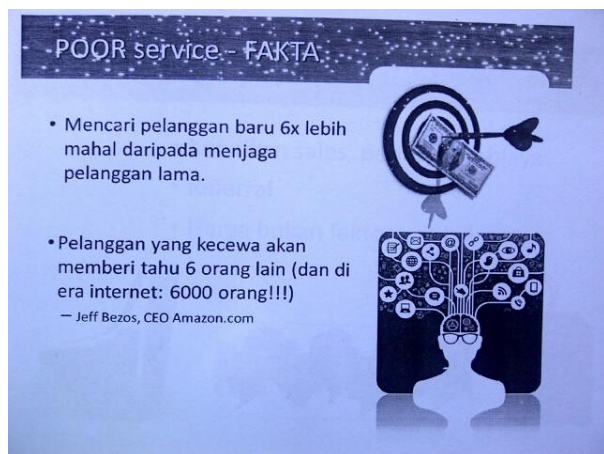
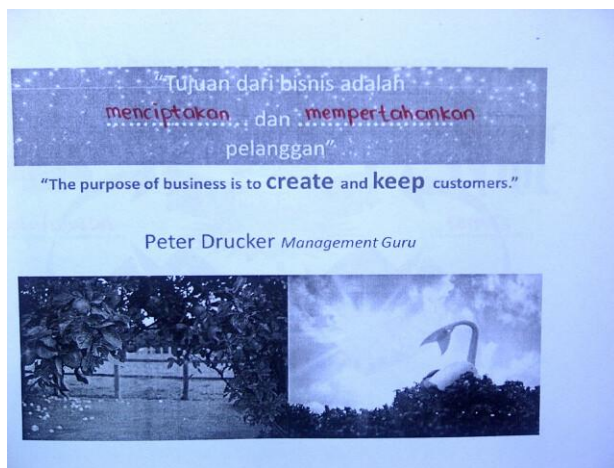
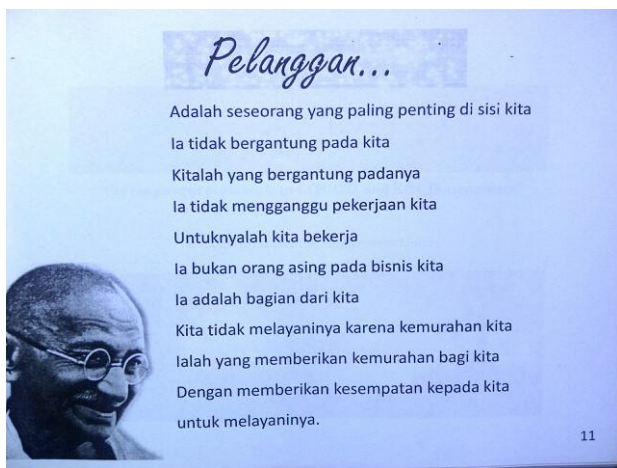
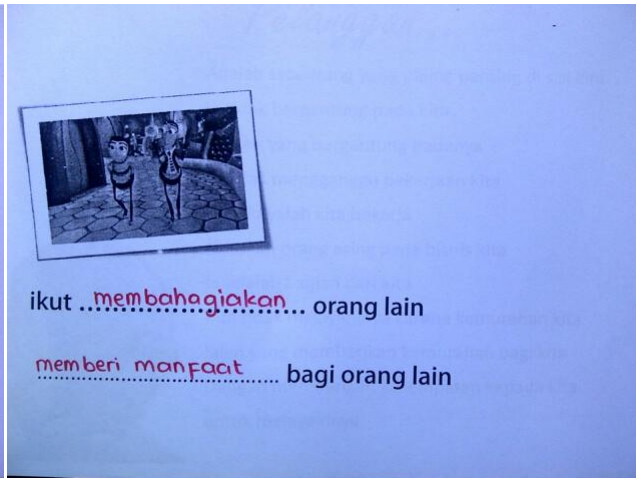


Service Mindset



Kualitas Pelaku Layanan

Layanan terbaik hanya dapat terwujud jika mata hati kita sebagai "pelayan" terbuka lebar dan diterapkan dalam keseharian. Agus Martawardojo

COMPETENCIES CHECK-UP

Peran: Sekretaris

Knowledge	Score	Remarks
1) Membuat Surat dan membalas surat	7	
2) Membuat laporan keu.	7	
3) Mem-file data	7	

Skill	Score	Remarks
Komunikasi	8	
Mengetik	7	
Berinteraksi langsung	7.5	

people who are not prepared to invest in their own success will eventually pay the price for their own failure

Orang yang tidak berinvestasi untuk kesuksesannya akan membayar harga untuk kegagalannya

service excellence is about a moving target

saatnya untuk bangun dan menyadari bahwa apa yang diharapkan pelanggan hari ini melebihi apa yang Anda lakukan kemarin. selalu temukan cara-cara yang lebih baik.

Baik, lebih baik, terbaik? Terus upayakan hingga "baik" Anda adalah "lebih baik" dan "lebih baik" Anda adalah "yang terbaik".

our customers are...

more educated
more human
more connected

engagement

selling
service
experience
relationship

selling
service
relationship
experience

membangun hub. dmn ada kepedulian
senyum...

Less transaction - More relationship

Build relationship

relationship
noun re-la-tion-ship (-shan- ship)
the way in which two or more people, groups, countries, etc., talk to, behave toward, and deal with each other
: a romantic or sexual friendship between two people
: the way in which two or more people or things are connected

Sam Walton

The result of a business is satisfied customer.

The goal as a company is to have customer service that is not just the best, but legendary.