

# Panduan layanan yang menarik hati pelanggan

**DALAM** setiap perniagaan yang dijalankan, pelanggan merupakan komponen utama yang perlu ditekankan. Jika tiada pelanggan, bagaimana mungkin perniagaan kita dapat diteruskan?

Seluruh ahli syarikat juga mestilah memberikan layanan yang terbaik kepada setiap pelanggan yang datang kerana ia memberikan impak kepada jualan syarikat nanti.

Inilah antara panduan atau cara syarikat Techouz berikan layanan kepada setiap pelanggan kami.

## ● **Perkhidmatan mengikut kehendak pelanggan.**

Syarikat kami menyediakan perkhidmatan membaiki komputer riba sepanjang sehari. Kenapa kami memilih moto seperti ini?

Ia kerana syarikat kami amat mengutamakan servis dan layanan yang terbaik kepada setiap pelanggan kami. Kenapa ia sangat penting? Ia kerana dengan melalui moto syarikat kami ini menunjukkan bahawa pelanggan adalah sangat penting.

Bukan semata-mata ingin mengaut untung untuk syarikat, akan tetapi kami lebih mementingkan servis dan layanan yang kami berikan kepada setiap pelanggan.

## ● **Menjaga masa pelanggan.**

Pelanggan yang menghantar komputer riba mereka semestinya memerlukan servis dan perkhidmatan yang pantas dan terbaik. Mengapa? Mereka perlu menggunakan komputer riba mereka secepat mungkin.

Mereka telah berkorban masa dan tenaga untuk mencari tempat yang betul bagi membaiki harta kesayangan mereka. Dengan memberikan servis yang terbaik dan menjaga masa pelanggan dapat memberikan kepuasan kepada mereka. Masa pelanggan juga lebih efisien apabila servis yang diberikan menepati ciri-ciri yang pelanggan mahukan.

Terdapat juga sesetengah pelanggan yang mempunyai kesukaran serta kekangan masa

## GRADUAN USAHAWAN



Noor Fareen Aron

untuk datang ke kiosk Techouz. Perkhidmatan *runner* terus ke tempat pelanggan merupakan satu cara Techouz menunjukkan keprihatinan terhadap kepuasan dan masa pelanggan.

Matlamat kami tercapai oleh kerana Techouz berada di dalam kampus Universiti Putra Malaysia (UPM), jadi ia lebih memudahkan pergerakan "runner" untuk menjalankan tugas-tugas mereka.

## ● **Sebelum, semasa dan selepas menggunakan servis.**

Perniagaan yang menyediakan perkhidmatan ini seharusnya memberikan layanan yang terbaik bukan sahaja pada fasa sebelum dan semasa perkhidmatan, tetapi juga layanan selepas perkhidmatan diberikan.

Sebagai contoh, sebelum pelanggan datang untuk menggunakan servis yang mereka ketahui menerusi paparan iklan pemasaran, input pada iklan tersebut mestilah menepati ciri-ciri yang pelanggan mahukan.

Perkhidmatan yang kami sediakan antaranya adalah membaiki *motherboard*, menukar paparan skrin komputer riba, menukar *hard disk*, menukar bateri komputer dan banyak lagi.

Setelah itu, semasa pelanggan datang untuk menggunakan servis yang mereka telah ketahui dapat menjimatkan masa seterusnya apabila servis telah pun selesai, syarikat kami akan memastikan hubungan antara pelanggan dan syarikat tidak terputus dan sentiasa ambil tahu keadaan komputer riba setelah dibaiki dan sebagainya.

Soalannya, mengapa kami berbuat demikian? Jawapannya mudah, pelanggan yang berpuas hati dan gembira dengan perkhidmatan yang diberikan pasti akan setia kepada kita. Bayangkan jika kita berada di dalam situasi pelanggan tersebut.



Ia kerana syarikat kami amat mengutamakan servis dan layanan yang terbaik kepada setiap pelanggan kami. Kenapa ia sangat penting? Ia kerana dengan melalui moto syarikat kami ini menunjukkan bahawa pelanggan adalah sangat penting.

Sebagai pengguna, selepas mendapat perkhidmatan mereka mungkin akan berhubung dengan syarikat atau kedai tersebut semula. Sebagai pelanggan yang sedia ada, pastinya menginginkan layanan yang terbaik sebagaimana layanan yang diterima pada awal kedatangan kita.

## ● **Berikan waranti tanda jaminan servis yang diberikan.**

Techouz menawarkan perkhidmatan servis dan membaiki komputer riba untuk pelanggan kesayangan kami. Kebanyakan pelanggan risau untuk menghantar komputer riba di kedai kerana risau tiada waranti selepas servis.

Namun demikian, pelanggan tidak perlu risau kerana Techouz menyediakan waranti selama setahun untuk setiap pelanggan yang dikasihi.

Techouz faham bahawa pelanggan terutamanya pelajar universiti perlu mengejar banyak tarikh penting untuk menghantar tugas mereka. Sudah semestinya mereka memerlukan servis yang pantas sepanjang satu hari. Bukan sahaja masa mereka dapat di atur dengan baik, komputer riba juga berfungsi seperti komputer riba baharu.

**NOOR FAREEN ARON** adalah pelajar Tahun Satu Baccelor Sastera (Bahasa Inggeris), Fakulti Bahasa Moden dan Komunikasi, Universiti Putra Malaysia