



**DALE CARNEGIE TRAINING®**

It's time to get human again with Dale Carnegie Training.®  
The original and still the best resource  
for developing the people side of business.

### Tips 7

## **Sudut Pandang Melihat Pelanggan yang Sempurna**

Setiap interaksi yang didapatkan seseorang dari suatu perusahaan membentuk opini tentang apa yang digambarkan perusahaan tersebut, sebaik apa kinerjanya, dan sebagaimana berharganya bagi pelanggan. Dari iklan yang di pasang di surat kabar hingga ke telemarketing, bahkan hingga ke pramuniaga di meja pelayanan, setiap orang yang berbicara dan membantu pelanggan meninggalkan kesan yang membekas, entah kesan yang baik atau pun yang buruk. Inilah sebabnya mengapa sangat penting bagi setiap orang di perusahaan mengetahui apa yang diharapkan dengan melihat secara obyektif melalui empat sudut pandang yang berbeda dari orang-orang yang diwakili.

1. Melalui sudut pandang pelanggan. Apakah perusahaan tersebut ramah kepada saya? Apakah mereka membantu saya sebanyak yang saya inginkan? Apakah saya merasa dihargai atas kesetiaan saya? Apa yang perusahaan ini dapat berikan kepada saya, yang tidak diberikan oleh perusahaan yang lain?
2. Melalui sudut pandang persaingan. Kekuatan apa yang dimiliki perusahaan tersebut di atas perusahaan kita? Apa saja kelemahan-kelemahannya? Apakah pelanggan mereka lebih setia daripada pelanggan kita?
3. Melalui sudut pandang para karyawan. Kenapa saya suka bekerja di perusahaan ini? Bagaimana perusahaan ini memperlakukan saya, sebagai manusia, dan sebagai gantinya bagaimana saya merefleksikannya cita-cita perusahaan kepada pelanggan? Apakah saya merasa dihargai dan diapresiasi?
4. Melalui sudut pandang para CEO. Apakah semua karyawan saya memikul cita-cita untuk mencapai tujuan utama kita? Apakah mereka berdedikasi untuk keberhasilan perusahaan seperti mereka menginginkannya untuk mereka sendiri?