

SUDAHKAH ANDA MELAYANI HARI INI?

“Sudahkan Anda Rapi?”

Apakah Anda ingat kalimat tersebut? Kalimat yang mengingatkan kepada seluruh karyawan untuk berpakaian rapi sebelum melayani pelanggan. Memang ada benarnya jika penampilan fisik sangat mendukung kualitas pelayanan kepada pelanggan. Kita berharap bahwa dengan penampilan yang prima maka perlahan-lahan seorang karyawan akan mampu memiliki hati yang melayani. Kenyataannya, berapa banyak karyawan yang hanya melayani dengan terpaksa?

Sering saya temukan pramusaji memberikan pelayanan yang sangat buruk saat libur lebaran. Juga, pramugari di beberapa maskapai penerbangan lokal melayani dengan sangat tidak baik. Mengapa sulit sekali memberikan pelayanan yang prima dan konsisten kepada pelanggan dalam berbagai situasi?

Bagaimana caranya agar setiap karyawan mau dan mampu melayani dengan hati?

1. Melayani membutuhkan kasih. Mengapa banyak orang yang melayani hanya sebatas lips service? Tidak mungkin seseorang dapat melayani dengan hati jika dia tidak sungguh-sungguh mengasihi orang yang dilayani. Marilah kita belajar dari seorang ibu yang melayani anak-anaknya dengan tulus tanpa mengharapkan balasan. Melayani pelanggan bukan karena insentif dari perusahaan atau ucapan terima kasih dari pelanggan. Sikap melayani akan muncul dengan sendirinya jika hati kita dipenuhi dengan cinta kasih. Karena itu, melayani merupakan pengejawantahan dari hati yang penuh kasih.

2. Melayani adalah sebuah gaya hidup. Artinya, tidak boleh memilah kapan saya melayani dan kapan saya dilayani. Seharusnya setiap saat adalah waktunya untuk melayani. Saat kita berperan sebagai anak, orang tua, suami, istri, atasan, bawahan, rekan sekerja, dsb, maka pastikan bahwa kita selalu melayani orang lain.

3. Melayani dimulai dari rumah. Seorang karyawan harus mulai belajar melayani di lingkungan terdekatnya. Mulailah belajar mengerjakan pekerjaan-pekerjaan di rumah. Belajarlah melayani keluarga terdekat kita terlebih dahulu. Jika di rumah saja kita tidak mau melayani, bagaimana mungkin kita dapat melayani orang yang tidak dikenal?

Sudahkah Anda Melayani Hari Ini?

Last Updated Tuesday, 11 September 2012 09:32

Melayani adalah sebuah kebiasaan yang dibangun setiap hari. Karena itu, sudahkah Anda melayani hari ini?