

KALAU BISA DIPERSULIT, MENGAPA DIPERMUDAH?

Seberapa Anda sering mendengar kalimat di atas?

Kalimat yang mengisyaratkan bahwa mempersulit orang lain untuk mendapatkan sesuatu adalah merupakan sebuah hobi. Bayangkan jika hobi karyawan Anda adalah mempersulit orang lain, bagaimana nasib perusahaan Anda?

Melayani artinya mempermudah pelanggan. Pelanggan ingin dipermudah dalam mengakses atau mendapatkan apa yang dibutuhkan seperti misalnya informasi. Seberapa sering Anda ke toko swalayan dan Anda kesulitan mengecek harga barang yang Anda inginkan? Anda bingung karena harga tidak tertera di rak atau harga yang tertera di rak tidak jelas. Akibatnya, Anda harus mencari-cari pegawai toko swalayan untuk mendapatkan informasi harga. Tentu pengalaman yang sangat tidak menyenangkan. Apalagi jika harga di kasir lebih mahal dibandingkan dengan harga yang tertera di rak.

Ada beberapa pola pikir yang salah pada karyawan Anda yang hobi mempersulit pelanggan:

1. Mereka berpikir bahwa pelanggan lah yang membutuhkan mereka sehingga mereka yakin bahwa pelanggan akan rela untuk 'direpotkan'. Karyawan seperti ini belum memahami bahwa melayani merupakan sebuah ibadah. Mempermudah orang lain berarti Anda bersedia untuk repot demi orang lain, bukan sebaliknya, mempersulit orang lain agar Anda mudah.

2. Mereka berpikir bahwa perkembangan bisnis hanya ditentukan oleh kualitas produk. Perusahaan akan baik-baik saja sekalipun harus kehilangan pelanggan. Toh nanti pelanggan akan datang sendiri jika mereka membutuhkan produk.

3. Mereka berpikir bahwa melayani adalah sebuah tugas yang merepotkan sehingga seharusnya diberikan reward. Mereka mempersulit pelanggan dengan motif agar diberikan reward.

Pola pikir yang salah sangat mempengaruhi keyakinan dan perilaku melayani. Karena itu, pola pikir ini dapat diubah melalui budaya melayani yang ada di dalam perusahaan Anda. Budaya perusahaan akan 'mendorong' dan 'menarik' setiap karyawan untuk melayani. Melayani bukan

untuk mendapatkan reward, namun justru sebaliknya. Melayani merupakan sebuah perilaku dasar yang harus dilakukan, jika tidak dilakukan karyawan akan mendapatkan punishment. Melayani syarat utama dalam penerimaan karyawan baru sehingga orang-orang yang tidak bersedia melayani pelanggan tidak 'layak' untuk bergabung dengan perusahaan.

Sudahkah perusahaan Anda memiliki budaya melayani?