

# **11 Perilaku Penting seorang Frontliner dalam Tugas dan Fungsinya sehari-hari (Front Office Department)**

Menjadi seorang Frontliner, seperti seorang Guest Service Officer maupun Concierge dan jenis tugas fungsi lainnya sebagai Front Liner dapat menunjukkan dan memperbaiki Citra Perusahaan (Brand Image). Hal inilah bagi beberapa perusahaan yang sangat mengandalkan Customer Services dalam Core Business mereka, sangat intensif menjadi PERHATIAN UTAMA. Berikut ini adalah 11 Perilaku Penting seorang Frontliner dalam Tugas dan Fungsinya sehari-hari.

## **1. Senyum Tulus**

Untuk seorang Front Liner, Senyum ini merupakan senjata paling ampuh sebagai modal utama dalam menghadapi Pelanggan, Senyum yang tulus bukan senyum yang dibuat – buat. Karena itu Anda saat mau bekerja harus mempersiapkan Mental yang Positif atau Kondisi Fisik maupun Hati yang tidak Kusut, mulailah pagi hari dengan senyuman maka akan ditutuplah hari kerja Anda penuh semangat dan kenyamanan walau puluhan Pelanggan dilayani pada hari itu.

## **2. Wajah Hangat dan Bersemangat**

Kesiapan Mental dan Fisik mempengaruhi petugas Front Liner saat bekerja dan hal ini perlu motivasi tinggi dalam bekerja, sehingga akan mendukung penampilan dan senyum tulus tersebut diatas

## **3. Front-liner behavior**

Pelanggan adalah Orang Penting, Petugas Front Line harus menempatkan Pelanggan sebagai orang penting, sehingga baru kita bisa melakukan Service, bagi pelanggan yang bermasalah kita harus meyakinkan diri bahwa mereka adalah orang penting yang seharusnya tidak perlu mencari atau membuat masalah.

## **4. Dengarkan Kebutuhan Pelanggan**

Petugas Front Line dalam hal ini perlu melatih mendengarkan pelanggan lebih dahulu apa yang mereka kehendaki atau mendengarkan dahulu apa keluhannya atau pendapatnya, baru kita mengambil langkah tindakan. Sebagai seorang FrontLiner tidak perlu bersikap Arogan dan Egois karena merasa lebih paham dan mengerti tentang hal yang diinginkan Pelanggan.

## **5. Sebutkan Nama Pelanggan**

Petugas front line harus menggunakan metode menghafal nama yang sangat tepat atau dengan metode suatu pertanyaan sehingga nama pelanggan akan kita ketahui dan selama berkomunikasi kita menyebut nama pelanggan, hal ini menunjukkan Atensi atau Perhatian yang sederhana tapi membawa dampak yang besar. Pelanggan akan sangat merasa ditempatkan pada posisinya sebagai Orang Penting dalam pelayanan tersebut.

## **6. Bahasa Tubuh yang baik**

Bahasa tubuh bagi petugas front line sangat penting dan mempunyai makna yang Berguna, seperti Mengangguk, Sikap Tangan, Sikap Duduk, Pandangan Mata, dan lainnya, hal ini mengandung arti dalam berkomunikasi. Perlu dihindari hal yang menghambat semisal Suka Menggaruk garuk Tangan, Sikap Duduk yang agak Miring, Sikap Berdiri yang kurang baik.

## **7. Bicarakan tentang Minat Pelanggan**

Banyak petugas front line kurang memperhatikan akan hal ini, kebanyakan yang dibaca hanya Berita Selebritis, sebaiknya kita meng-update informasi dari koran yang favorit misalnya Kompas, Tempo, Suara Pembaharuan, Bali Post, dan lainnya, hal ini akan bisa mengimbangi saat Anda berkomunikasi dengan pelanggan, karena dengan mengerti Minat Pelanggan memudahkan komunikasi kita dengan mereka dan sangat menunjukkan Anda memiliki wawasan luas. Tapi ingat batasan, NO SARA, hindari berseberangan pandangan politik (netral), jangan membicarakan hal yg bersifat pribadi.

## **8. Tata Bahasa yang Halus**

Bagi Petugas front line sangat penting menggunakan tata bahasa yang baik dan mengerti akan situasi saat terjadinya pembicaraan, sehingga dengan tepat menggunakan tata bahasa yang baik, standar pelayanan tidak akan terkesan dibuat – buat atau tidak sopan.

## **9. Proses yang dikerjakan**

Yang dimaksud dengan ini adalah bagaimana kita meyakini proses yang sedang ditunggu oleh pelanggan sedang dikerjakan sehingga pelanggan yakin bahwa kebutuhannya terpenuhi dan diperhatikan, dan seorang Front Liner harus memahami cara menyampaikan proses pelayanan tersebut dengan bahasa yang mudah diterima pelanggan.

## **10. Product Knowledge**

Petugas front line sangat perlu untuk mengetahui tentang produk apa yang kita punya baik secara konsep maupun hal teknis global sehingga saat mereka berkomunikasi dengan pelanggan atau calon pelanggan tidak terhambat. Product Knowledge dalam hal ini merupakan bagian dari prosedur dan proses yang terjadi di perusahaan kita

## **11. Tampil Rapi**

Sudah menjadi kewajiban bagi setiap Front Liner berpenampilan selalu rapi dalam setiap kesempatan, hal ini bukan berarti selalu mahal, serta perlu pula mencocokkan setelan baik warna maupun bentuk pakaian yang dipakainya maupun riasan wajah yang tidak mencolok.

Front Liner akan menjadi Duta Perusahaan dan secara tidak langsung akan mengangkat Brand Image atau Citra Perusahaan, dengan kesederhanaan (tampil sederhana) bukan jaminan seorang Front Liner akan berpenampilan buruk dan bukan pula kemewahan akan menjadikan keberhasilan seorang sebagai Front Liner yang baik. Bagaimanapun Simple is Beauty, dengan Kesederhanaan akan ditemui Keindahan.

Perilaku Penting seorang Frontliner dalam Tugas dan Fungsinya sehari-hari akan banyak membantu sukses seorang frontliner ataupun perusahaannya.

Oleh: MG Surya