

Rancangan Sosialisasi Pelaksanaan Program Pelayanan "One Stop Shop Solution" pada Account Manager

Rozalinda Azwar, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=20344118&lokasi=lokal>

Abstrak

Pelanggan memegang peranan penting, bagi keberhasilan perusahaan, terutama dalam era kompetisi sekarang ini. Sebuah perusahaan telekomunikasi, yang semula memonopoli pengelolaan bisnis di sektor ini, harus melakukan perubahan yang cukup besar dalam hal visi dan misinya, sesuai dengan perkembangan yang terjadi. Salah satu fokus strateginya adalah mencanangkan program pelayanan one stop solution yang memberikan solusi tuntas (cepat dan akurat) terhadap permasalahan yang dialami pelanggan. Prioritas utama ditujukan kepada pelanggan bisnis, mengingat kontribusinya yang besar terhadap pendapatan perusahaan. Account Managers sebagai Boundary Role Person bagi perusahaan dan pelanggan bisnis, dirasakan belum memiliki kompetensi dan perilaku yang sesuai dengan program baru tersebut. Hal ini diperkuat dengan adanya data survey kepuasan pelanggan dan hasil assessment terhadap kompetensi Account Managers saat ini, yang menunjukkan hasil yang kurang memuaskan. Untuk mencapai perubahan yang efektif; maka dirancang langkah-langkah unfreezing - change - refreezing (Lewin). Proses dimulai dengan menggoyahkan cara pandang ataupun perilaku yang selama ini dianggap tepat, menjadi hal yang sudah tidak sesuai lagi, melalui : lokakarya, brain storming, role play, media intranet dan bulletin. Selanjutnya diikuti oleh pemberian pelatihan, sharing session, benchmarking baru serta prosedur kerja baru, agar dapat membantu individu untuk mampu melangkah ke kondisi yang diharapkan. Perilaku serta cara pandang yang telah berubah ini, kemudian diperkuat (melalui sistem yang baru dalam penilaian kinerja, bonus, grade level, jenjang karir, SLG, SLA, pusat-pusat pertanggung jawaban serta rutin melakukan survey kepuasan pelanggan) agar dapat terintegrasi kedalam diri individu.