



Institut Manajemen Telkom (<http://www.imtelkom.ac.id>)

Melayani Pelanggan Kecewa : Tetap Efektif Dalam Kondisi Kesal

menguraikan aspek psikologi yang melatarbelakangi perilaku pelanggan kecewa, memberikan saran tentang langkah-langkah yang perlu di ambil setelah pelanggan pergi, menyampaikan strategi jitu menghadapi dengan sukses, memberikan saran bagi para manajer tentang sikap dan tindakan yang profesional.

Dengan membaca buku ini anda akan memahami:

- Mengapa penting untuk melayani pelanggan yang kecewa
- Apa yang diinginkan oleh pelanggan yang kecewa
- Bagaimana memilih kata-kata yang pas untuk menunjukkan bahwa anda memahami masalahnya
- Prinsip 3M dan bagaimana pemanfaatannya dalam melayani pelanggan

