

Pertanyaan Wawancara

Menurut pendapatmu, apakah yang dimaksud dengan Pola?

1. Pola yang digunakan dalam menangani keluhan pelanggan :
 - Bagaimana pola yang digunakan selama menangani keluhan?
 - Bagaimana cara berkomunikasi yang digunakan oleh *Customer Relations* ke pelanggan?
 - Adakah pola lain yang digunakan diluar yang sudah ditetapkan perusahaan?
2. Bagaimana Struktur dalam mengatasi keluhan pelanggan tersebut?
3. Kendala yang dihadapi dalam melakukan pola tersebut :
 - Apakah ada kendala dalam melaksanakan pola tersebut selama menangani keluhan pelanggan?
 - Apa saja kendala lain (diluar pola) yang dihadapi selama menangani keluhan yang masuk?
4. Cara mengatasi kendala yang ada :
 - Bagaimana cara mengatasi kendala tersebut?
 - Siapa yang bertanggung jawab dalam mengatasi kendala tersebut?
 - Apakah kendala tersebut disampaikan ke kepala cabang?