



*Assalamu'alaikum
Warahmatullahi Wabarakatuh*

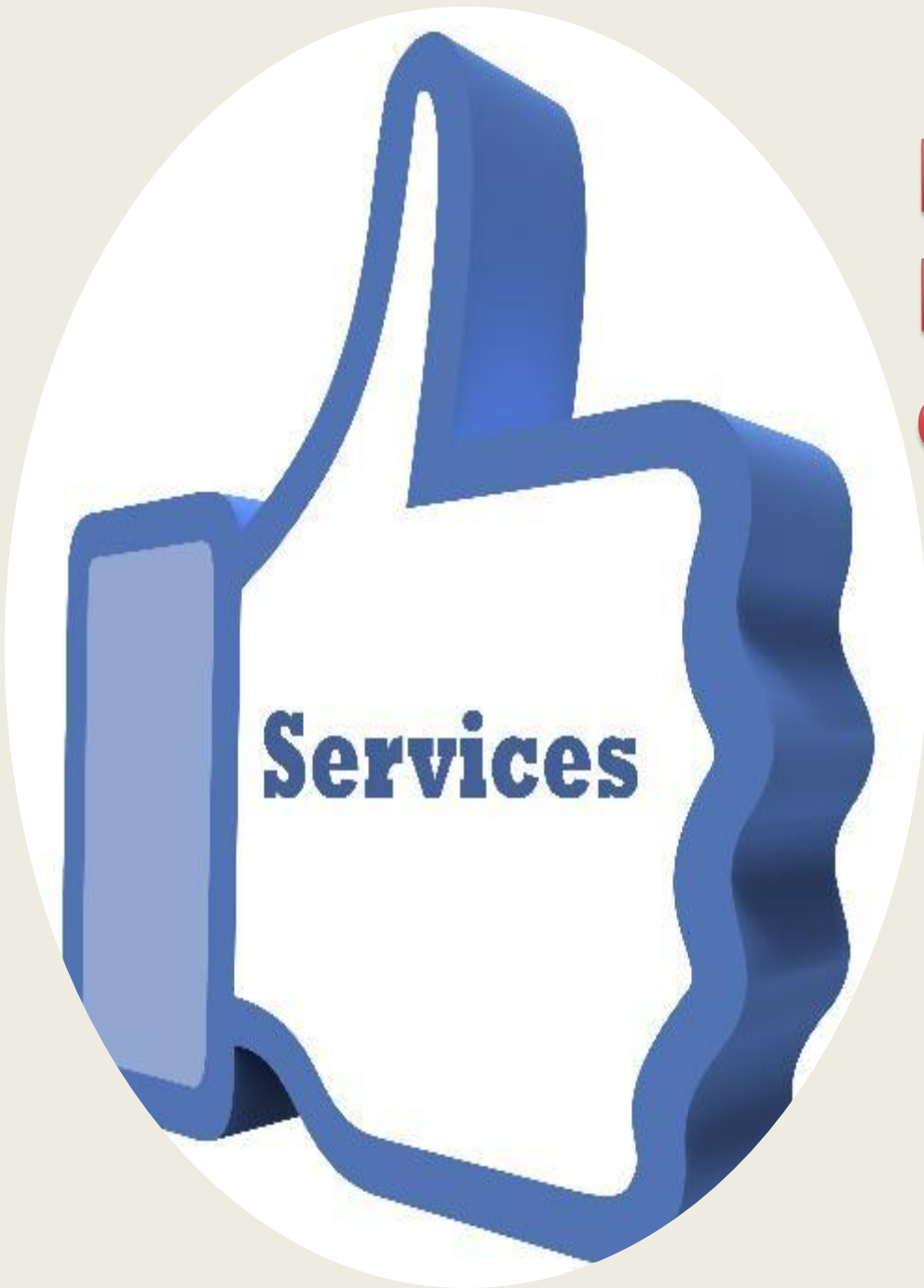
- 1. Mahasiswa Pendidikan
- 2. Mahasiswa Pendidikan Islam
- 3. Mahasiswa AB
- 4. Peserta Lomba Pendidikan



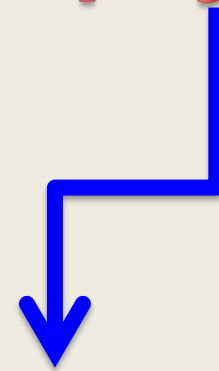
Potret Universitas Tadulako Ditentukan Layanan “Garda Terdepan” di Semua Unit

Muhammad Basir Cyio

*Disampaikan dalam Penguatan Layanan Prima di Universitas Tadulako oleh LPPMP, 24
November 2015 di Mercure Hotel*



Pelayanan yang Baik pasti selalu dapat pujian



Pelayanan yang Baik Ditentukann Oleh Pelayan Dan Sarana

Pelayan



Pelayanan

Tamu





Mama saya
Galau..



**Pelayan
Harus
Sabar**



**Pelanggan
Tak pernah
Sabar**

- Cepat (W)
- Tepat (S)
- Memuaskan (H)



Ampiyunnn
Dokterr

Sdh Lama
saya Jengkell..

Pasien



Dokter

Kok Non
Sekretaris Gak
Angkat..

Malas Angkat.
Abiz, Nenek2
Sih, Bukan
cowok





SUAMI
idaman
adalah
seorang
SATPAM
follow @HumorSingkat

Berani Senggol
Saya, Benjol Kau
Pulang....



Lapor Bos,
Helm saya
Ilang Lee..



Menantu
terbaik
adalah
seorang
SATPAM
follow @HumorSingkat

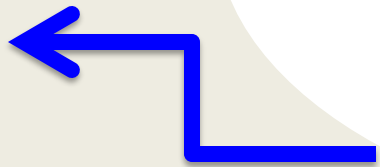




Butuh Perhatian



**Sumber
Keluhan**





- ❖ Pelayanan Dengan Penampilan Serasi
- ❖ Pelayanan Dengan Pikiran Positif
- ❖ Pelayanan Dengan Sikap Menghargai

Citra Positif Di mata Pelanggan

Ini gara2
lambat
dilayani



- Jangan biarkan pelanggan frustrasi
- Usahakan selalu ramah dan senyum
- Perhatikan kesan awal
- Sapa pelanggan dengan menyebut nama
- Bicara jelas dan menyenangkan
- Hindari beban pikiran
- Usahakan kontak mata pada saat berbicara dengan pelanggan

Mengapa tidak Ada Keluhahan?



C
T
M

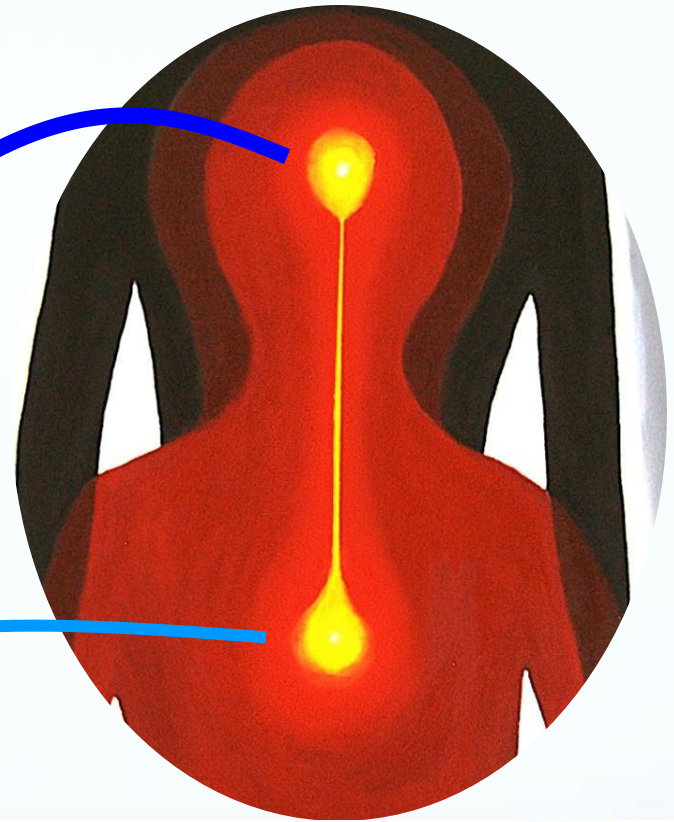


Manfaat Senyum dalam Layanan

- ◆ Satu hal yang biasa menjadi spesial
- ◆ Ringan tidak bersuara tetapi penuh makna
- ◆ Murah tetapi tidak ternilai dengan Uang
- ◆ Tidak bertenaga tetapi besar motivasinya
- ◆ Sesuatu hal yang mudah tetapi selalu tampak indah
- ◆ Ibadah yang paling mudah tetapi pahalanya setara dengan sedekah



Kemuliaan Seorang Pelayan



Kesuksesan yang Tersemai di Lahan Kesombongan; Ladang Empuk Tumbuhnya Kegagalan

即使已達智慧圓融
更應含蓄謙虛
像稻穗一樣
米粒愈飽滿垂得愈低

Semakin kita sukses,
semakin kita
harus belajar
apa itu

Rendah Hati

Andrie Wongso

摘錄自 證嚴上人靜思語
KATA PERENUNGAN MASTER CHENG YEN

Thank you!

