

## **BAB 4 : ANDA DAN PELANGGAN**

Pelanggan adalah 'bos-bos' anda yang baru.

Ya! Memang anda adalah tuan empunya, tetapi perhatikan persamaan yang mungkin mengejutkan anda.

- Dahulu anda bekerja untuk memuaskan hati *bos*, sekarang untuk memuaskan hati *pelanggan*.
- Dahulu *bos* anda membayar gaji anda, sekarang *pelanggan* anda.
- Dahulu *bos* anda yang memantau prestasi anda, sekarang *pelanggan* yang akan berbuat demikian.

Namun begitu yang membezakan adalah pendapatan bulanan anda tidak lagi merupakan sesuatu yang tetap seperti gaji bulanan. Setiap bulan pendapatan anda bergantung kepada jumlah pelanggan yang mendaftar di TASKA anda. Pelanggan yang berpuas hati akan kekal. Yang terhutang budi akan mempromosikan secara percuma, dan yang kecil hati akan berterusan mengharap kejatuhan anda.

### ***URUSAN PENDAFTARAN***

Pendaftaran pelanggan perlu ditangani dengan bersungguh-sungguh, mesra dan profesional. Pastikan semua maklumat adalah bertulis dan borang pendaftaran tersedia. Jika anda atau pekerja anda yang melayani urusan pendaftaran tersebut kelihatan ragu-ragu atau tidak menunjukkan keyakinan, tiada pelanggan akan berani memberi komitmen.

Segala usaha mengindah dan mempromosi premis anda sebenarnya membawa kepada detik pendaftaran. Waktu ini sajalah peluang anda menukar status mereka yang datang daripada bakal pelanggan kepada pelanggan tetap. Perlu diingat, walaupun daripada mereka yang datang ada yang tidak mendaftar, pastikan mereka pergi dengan satu kenangan indah.

Pastikan anda mempunyai maklumat-maklumat berikut tersedia dalam bentuk cetakan semasa urusan pendaftaran: -

1. Syarat dan terma.
2. Masa operasi.
3. Senarai harga.
4. Jadual aktiviti dan menu harian.
5. Sijil-sijil latihan anda jika ada dan jika diminta.
6. Resit rasmi.

Pastikan juga anda sentiasa mempunyai wang kecil yang mencukupi. Ada pelanggan yang tidak boleh bersabar dengan perkara-perkara yang menggambarkan anda tidak bersedia. Cuba elakkan kecacatan-kecacatan tersebut terutama sebelum anda dan pelanggan menjadi sahabat karib.

Bacakan kepada pelanggan akan syarat-syarat dan terma TASKA anda. Bawa mereka melihat-lihat sekeliling jika diminta sahaja.

Sediakan borang pendaftaran untuk diisi dan ditandatangani oleh pelanggan untuk merekod maklumat yang penting dan pelanggan bersetuju dengan syarat-syarat dan terma anda.