

INFO US\$AHAWAN

usahawan pemacu ekonomi mapan

EDISI 25

ISSN 1823-6421



Lisan atau Bukan Lisan? Kesan Pada Usahawan

Norlaili Harun1

1Fakulti Pengurusan dan Perniagaan, UNIVERSITI TEKNOLOGI MARA CAWANGAN PAHANG, Kampus Jengka, Pahang

*Koresponden: norlaili@uitm.edu.my

Pengenalan

Kemahiran komunikasi yang baik adalah penting dalam perniagaan. Bayangkan sekiranya anda tidak mahir berkomunikasi, bagaimanakah anda hendak memasarkan produk anda di pasaran? Seorang usahawan perlu menguasai cara berkomunikasi yang berkesan supaya dapat menyampaikan maklumat berkenaan dengan produk yang hendak dipasarkan. Malah komunikasi yang berkesan dapat memikat pelanggan untuk membeli produk-produk yang ditawarkan.

Usahawan yang mempunyai skil dan teknik berkomunikasi yang berkesan itulah yang menunjukkan mereka adalah seorang yang lebih professional, mudah dipercayai dan dihormati oleh pelanggan. Bukan sahaja komunikasi terhadap pelanggan yang perlu dititikberatkan, komunikasi dengan rakan sekerja juga amat penting kerana usahawan sentiasa memerlukan kerja berpasukan bagi memantapkan perniagaan mereka. Di samping itu komunikasi yang efektif juga penting supaya misi dan visi syarikat dapat disampaikan dan difahami oleh rakan sekerja. Maka perniagaan dapat berjalan lancar mengikut garis panduan dan target keuntungan yang telah diramalkan.



Komponen Utama Komunikasi

Komunikasi boleh didefinisikan sebagai satu proses mencipta serta berkongsi idea (McPheat, 2010). Komunikasi boleh dibahagikan kepada DUA (2) komponen utama iaitu komunikasi secara lisan (verbal) ataupun bukan lisan (nonverbal). Menurut Fujishin (2013), komunikasi verbal adalah komunikasi yang disampaikan melalui penulisan ataupun secara lisan. Manakala komunikasi bukan verbal pula adalah komunikasi yang tidak dituturkan ataupun diucapkan namun ianya dizahirkan melalui pergerakan ataupun isyarat. Berikut adalah beberapa contoh bagi kedua komponen tersebut.

KOMUNIKASI LISAN	KOMUNIKASI BUKAN LISAN
Kejelasan pertuturan	Bahasa tubuh
Kaedah sebutan	Hubungan mata
Tatabahasa	Postur badan
Kemahiran menyoal	Keadaan dalam berdiam diri
Kemahiran mendengar	Jarak antara satu sama lain
Maklumbalas	

Sumber: slideshare.net/1654294962/komunikasi-khidmat-pelanggan

Tips Berkomunikasi Dengan Pelanggan

1.	Mulakan dengan senyuman. Apa sahaja yang terjadi anda dan rakan sekerja perlu senyum kerana senyum itu juga satu sedekah. Walaupun pelanggan tidak membeli apa-apa sekurang-kurangnya kita akan mendapat pahala.
2.	Berikan ucapan selamat datang menandakan anda ataupun pekerja anda mengalu-alukan kedatangan pelanggan ke kedai anda.
3.	Berikan bantuan atau servis sekiranya pelanggan memerlukan pertolongan daripada anda.
4.	Tawarkan kad diskaun/baucer/kupon kepada pelanggan anda serta tawarkan cabutan bertuah kepada mereka. Ini untuk menarik pelanggan anda supaya mereka membeli produk anda.
5.	Sabar dan sanggup mendengar kritikan daripada pelanggan. Kritikan daripada pelanggan boleh membantu meningkatkan kualiti perkhidmatan perniagaan anda di kemudian hari.
6.	Biasakan ucapan maaf sekiranya terdapat kesilapan terhadap barang yang dibeli, barang lambat sampai ataupun anda lambat menjawab pertanyaan pelanggan.
7.	Ucapkan terima kasih kepada pelanggan setelah selesai proses pembelian. Mereka mungkin akan kembali ke kedai anda kerana anda telah memberikan perkhidmatan yang terbaik kepada mereka.

Sumber: <https://richworks.com/tips-berkomunikasi-dengan-pelanggan>

Rujukan

- [1] Fujishin, R. (2013). Creating Effective Groups, The Art of Small Group Communications Third Edition. Plymouth, UK: Rowman & Littlefield Publishers, Inc.
- [2] McPheat, Sean. 2010. Effective Communication Skills Swedia: MTD Training & Ventus Publishing
- [3] <https://richworks.com/tips-berkomunikasi-dengan-pelanggan>
- [4] <https://richworks.com/komunikasi-penting-dalam-bisnes>

