

Anda adalah Customer Service Officer (CSO) dari PT Prima Solusi Office, sebuah perusahaan yang bergerak di bidang layanan distribusi perlengkapan dan peralatan kantor, berlokasi di Jl. Raya Darmo No. 88, Kecamatan Wonokromo, Kota Surabaya. Perusahaan ini dipimpin oleh Ibu Angel Prameswari selaku Direktur Utama.

I. SOAL/TUGAS

Sebagai seorang Customer Service Officer (CSO) di PT. Prima Solusi Office, Anda memegang peranan penting dalam memastikan kelancaran kegiatan pelayanan pelanggan dan hubungan kerja sama dengan mitra bisnis.

Tugas utama seorang CSO adalah memberikan pelayanan profesional kepada pelanggan dan mitra, baik secara langsung, melalui telepon, maupun melalui surat elektronik. Selain itu, Anda juga bertanggung jawab untuk mengelola dokumen dan informasi secara tertib, serta melaksanakan komunikasi tertulis dan lisan secara efektif guna mendukung kelancaran operasional perusahaan.

Sebagai Customer Service Officer, Anda diminta untuk mendukung seluruh proses persiapan dan pelaksanaan kegiatan pameran, yang meliputi pengelolaan dokumen, pelaksanaan komunikasi di tempat kerja, pelayanan pelanggan dan penanganan keluhan, serta penyusunan laporan kegiatan.

Tugas-tugas tersebut diharapkan dapat Anda laksanakan dengan sikap profesional, teliti, tanggap, serta mengutamakan prinsip pelayanan prima.

Judul tugas : **Melakukan Komunikasi di tempat kerja dalam B.Indonesia**
Menerima Panggilan Telepon Keluhan Pelanggan

Komunikasi melalui telepon ini bertujuan untuk memastikan koordinasi berjalan lancar, memperkuat hubungan kerja sama, serta menumbuhkan kepercayaan antara perusahaan dan mitra bisnis sebelum pelaksanaan kegiatan berlangsung.

Setelah kegiatan *Office Expo Indonesia 2025* berakhir, Anda sebagai Customer Service Officer (CSO) PT. Prima Solusi Office menerima panggilan telepon dari salah satu pelanggan yang berkunjung ke stan perusahaan selama pameran

berlangsung.

Pelanggan tersebut menyampaikan keluhan terkait pesanan perlengkapan kantor yang telah dipesan pada saat pameran.

Isi Komplain:

1. Pemesanan 20 Kursi kantor saat pameran minggu lalu, dan seharusnya dikirim kemarin. Namun hingga saat ini barang belum kami terima. Mohon dicek status pengirimannya dan kabari kami kembali setelah ada kepastian.
2. Pengiriman Meja kerja lipat “FlexiDesk” yang datang pada perusahaan customer tidak sesuai dengan orderan yang dipesan pada saat pameran
3. Adanya Biaya Tambahan atas pembelian furniture kantor pada perusahaan yang tidak di komunikasikan sebelumnya
4. Tidak diberikan diskon 5% atas pembelian barang senilai Rp 10.000.000,- seperti informasi pada saat pameran
5. Jumlah pengiriman barang yang tidak sesuai dengan orderan

Langkah Kerja:

- a. Siapkan peralatan dan bahan untuk menerima panggilan telepon sewaktu- waktu.
- b. Jawab panggilan telepon dengan sopan dan profesional menggunakan bahasa indonesia.
- c. Dengarkan isi pesan dengan saksama dan tangani informasi sesuai prosedur.
- d. Catat pesan pada Form Lembar Pesan Telepon dengan lengkap.
- e. Laporkan hasil pesan tersebut kepada pimpinan untuk mendapatkan arahan tindak lanjut.

LEMBAR PESAN TELEPON

Tanggal	:	
Pukul	:	
Untuk	:	
Nama Penelepon	:	
Perusahaan	:	
Pesan	:	
PENERIMA		