

LEMBAR KERJA (JOB SHEET) 3	TUJUAN PEMBELAJARAN : XII.DO.3 Memberikan pelayanan yang memuaskan kepada pelanggan, meningkatkan loyalitas pelanggan, dan membangun reputasi bisnis yang baik. ALUR TUJUAN PEMBELAJARAN : Peserta didik mampu Memberikan pelayanan yang memuaskan kepada pelanggan, meningkatkan loyalitas pelanggan, dan membangun reputasi bisnis yang baik dengan menerapkan strategi customer service yang proaktif dan responsif.	UNIT KOMPETENSI : -
LAB DKV Di SMK Wijaya Putra Surabaya		MATA PELAJARAN : Bisnis Digital KELAS XII DKV SEMESTER : 1 (Ganjil)
Model Pembelajaran: Discovery learning dan project-based learning		SERTIFIKASI : -

Keselamatan Kerja

- Jaga sikap profesional dalam komunikasi online.
- Hindari penyebaran informasi pribadi pelanggan.

Alat dan Bahan

- Laptop/PC
- Template layanan pelanggan (diberikan oleh guru)
- Akses media sosial atau simulasi layanan pelanggan

Langkah Kerja

1. **Eksplorasi Hubungan Pelanggan:**
Telusuri artikel atau video yang menjelaskan pentingnya hubungan pelanggan dalam bisnis online.
2. **Simulasi Layanan Pelanggan:**
Gunakan template untuk membuat respons layanan pelanggan yang positif dan tepat pada usaha anda.
3. **Mengevaluasi Strategi:**
Analisis hasil simulasi untuk memahami efektivitas program loyalitas dan personalisasi layanan.

Penilaian

Aspek Penilaian	Kriteria	Bobot	Skor Maksimal	Deskripsi Skor
Pemahaman Pelayanan Pelanggan	Menjelaskan pentingnya layanan pelanggan	20%	5	5: Sangat baik, penjelasan lengkap 4: Baik, penjelasan cukup baik 3: Cukup, penjelasan dasar

				2: Kurang, penjelasan terbatas 1: Sangat kurang, tidak memahami
Simulasi Layanan Pelanggan	Memberikan respons layanan pelanggan yang tepat	40%	5	5: Sangat baik, respons tepat dan positif 4: Baik, respons cukup tepat 3: Cukup, beberapa respons kurang tepat 2: Kurang, banyak kesalahan 1: Sangat kurang, tidak memberikan respons tepat
Evaluasi Strategi Pelayanan	Menganalisis efektivitas strategi pelayanan	40%	5	5: Analisis sangat mendalam 4: Analisis cukup baik 3: Analisis dasar 2: Kurang, banyak kekurangan 1: Tidak mampu melakukan analisis

Diperiksa
Guru Pengajar,

Surabaya,
Peserta Didik,

Karin Alkaseno, S.Kom.

Nama :

.....

Kelas :

KET	BOBOT PERSIAPAN (A-B-C-D)	BOBOT PROSES	TTD
Penyusun : (Guru Pengampu)			
Verifikator : (Ka, Komp. Keahlian)			