

KEBENARAN

5

**Perilaku Anda adalah
merek Anda**



Pakar merek selalu mengatakan bahwa untuk membangun hubungan yang awet dengan pelanggan, Anda harus menghubungkan pelanggan dengan produk

Anda secara emosional. Tentu, penting untuk menyediakan produk yang unggul secara konsisten dan dengan harga yang wajar untuk menarik basis pelanggan Anda. Tetapi Anda juga harus membuat mereka merasa nyaman dengan cara Anda menjual.

Sebagai seorang manajer, Anda juga memiliki merek. Cara Anda memperlakukan karyawan, menentukan kategori Anda sebagai sebuah komoditi jenis tertentu di mata pelanggan Anda yang paling berharga—yaitu karyawan Anda. Seperti sekotak sabun atau seorang tokoh pemeran di Disneyland, fitur Anda sendiri menyampaikan ratusan, jika tidak ribuan, titik sentuh kepada pelanggan Anda. Ada *moment of the truth* ketika tiba waktunya orang-orang Anda membuktikan janji (merek) Anda. Apakah janji-janji Anda terpenuhi atau tidak? Saat itulah mereka memutuskan untuk tetap menjadi pelanggan setia Anda atau tidak. Cara Anda memperlakukan karyawan Anda sehari-hari—bahkan di saat-saat tidak penting—menciptakan janji merek Anda. Dan itu menentukan seberapa besar kesetiaan mereka terhadap perusahaan dan departemen Anda.

Apakah Anda bangga dengan janji merek Anda sekarang? Atau inilah waktunya untuk merombak merek Anda. Jawabannya tidak mudah. Sama seperti ada banyak merek sabun dan taman hiburan untuk dipilih, ada banyak perilaku “benar” manajemen. Perilaku itu harus secara konsisten sesuai dengan budaya yang ingin Anda bangun dan nilai-nilai yang ingin Anda majukan. Perilaku manajemen harus menciptakan pengalaman emosional yang Anda inginkan untuk dimiliki oleh karyawan Anda.

Apakah kebiasaan pribadi Anda menunjukkan standar kualitas yang Anda harapkan dari tim Anda?

Jika Anda menginginkan departemen Anda bersih dan teratur, seberapa rapi area kerja Anda? Jika Anda memerlukan karyawan yang dapat berbicara secara baik dan benar kepada pelanggan Anda, apakah tata bahasa Anda memenuhi standar yang sama? Bagaimana dengan kosa kata Anda? Apakah kata-kata yang Anda gunakan formal dan kaku, atau kata-kata akrab yang membuat pelanggan nyaman? Apakah Anda berpakaian setidaknya sebaik cara berpakaian karyawan Anda yang berhadapan dengan pelanggan, termasuk ketika Anda duduk di belakang meja sepanjang hari?

Apakah perlakuan Anda terhadap karyawan Anda sama dengan perlakuan yang Anda harapkan dari karyawan Anda terhadap pelanggan Anda?

Jika Anda menginginkan pelayanan pelanggan tingkat tinggi muncul dari departemen Anda, Anda perlu menunjukkan pelayanan pelanggan tingkat tinggi ketika Anda memperlakukan karyawan Anda. Apakah Anda segera membalas telepon dan surat elektronik mereka? Apakah Anda menghargai janji temu dengan mereka? Apakah Anda menjaga rahasia mereka? Jika suasana hati buruk membuat Anda tegang, apakah Anda melampiaskannya kepada orang-orang Anda? Apakah Anda dengan mudah membesar-besarkan kesalahan kecil yang tidak disengaja?

Atau apakah Anda sering meremehkan pekerjaan yang menurut Anda tidak penting? Atau apakah Anda menyerang kesalahan kecil seakan-akan kesalahan tersebut adalah virus mematikan?

Perilaku merek manajemen Anda dapat menciptakan keterikatan.

Apakah Anda cocok dengan keseluruhan budaya perusahaan?

Apakah Anda tipe manajer yang sesuai dengan nilai-nilai dan budaya perusahaan Anda? Apabila Anda sangat nyaman dengan budaya kerja informal, sedangkan budaya perusahaan Anda memperlakukan karyawan dan pelanggan dengan cara yang sangat formal, maka Anda bukanlah jenis manajer yang cocok untuk perusahaan tersebut. Apabila gaya dan nilai-nilai kepribadian Anda tidak cocok dengan budaya perusahaan, ada dua pilihan. Pertama Anda harus mengubah gaya dan perilaku Anda, atau Anda yang mengubah budaya perusahaan.

