

## PELAYANAN PRIMA 11 AP

1. Yang bukan dimaksud dengan personal Hygiene pada perusahaan adalah....
  - a. Bagaimana memelihara agar pribadi karyawan dan karyawan tetap sehat
  - b. Kesehatan pribadi setiap orang perlu dijaga
  - c. Kebersihan dalam berpenampilan mencerminkan pribadi seseorang
  - d. Kesehatan mulut dan gigi diperlukan agar berbicara dengan customer menyenangkan
  - e. Keseluruhan hal kebersihan dan kesehatan tubuh dari rambut sampai kaki
2. Untuk seorang yang menggunakan sepatu dan kaos kaki, diupayakan kaos kaki dicuci ....
  - a. 1 hari sekali
  - b. 2 hari sekali
  - c. 3 hari sekali
  - d. Seminggu sekali
  - e. Sebulan sekali
3. Hal yang tidak tepat dilakukan agar memiliki mental yang tangguh jika menghadapi persoalan yang berat hendaknya kita mampu melakukan ...
  - a. Bersikap positive
  - b. Memiliki rasa percaya diri
  - c. Bersikap ramah tamah
  - d. Bersikap terbuka
  - e. Peduli terhadap lingkungan
4. Hal yang penting bilamana kita agar tetap sehat dan bersih adalah mengkonsumsi makanan 4 sehat 5 sempurna, olah raga teratur, istirahat yang cukup dan selalu.....
  - a. Mandi setiap hari dan memakai parfum
  - b. Menjaga kesehatan tubuh
  - c. Senam pagi teratur
  - d. Berfikir positive
  - e. Menjaga kebersihan lingkungan
5. Yang dimaksud dengan lingkungan kerja yang sehat adalah....
  - a. Lingkungan kerja yang terpelihara dengan baik sehingga menimbulkan suasana yang nyaman bagi karyawan dan karyawan.
  - b. Lingkungan yang penuh dengan aktifitas kegiatan rutin
  - c. Lingkungan kerja yang memungkinkan para pegawainya untuk dapat memotivasi diri agar bekerja dengan baik
  - d. Lingkungan kerja yang lengkap fasilitasnya mulai dari kebersihan dan tempat ibadah
  - e. Lingkungan kerja yang memiliki gedung yang mewah dan fasilitas lengkap.
6. Salah satu kegiatan sebuah perusahaan yang dikatakan "sehat" adalah ...
  - a. Memiliki sumberdaya manusia yang handal
  - b. Tidak membuang limbah dan mencemarkan lingkungan
  - c. Lingkungan kerja yang bebas asap rokok
  - d. Lingkungan yang terpelihara dengan baik
  - e. Memiliki taman sebagai bentuk penghijauan
7. Yang bukan menjadi Faktor terbentuknya kepribadian adalah....
  - a. Attitude
  - b. Behavior
  - c. Character
  - d. Value
  - e. Brainware

8. Sekumpulan norma dan sikap dalam pergaulan antar manusia yang dapat diterjemahkan sebagai tatakrama atau sopan santun yang tidak ada sangkut pautnya dengan gelar ataupun kedudukan dinamakan....
  - a. Etika
  - b. Etiket
  - c. Kode etik
  - d. Norma
  - e. Sopan santun
9. Beberapa etiket yang perlu diperhatikan dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan adalah sebagai berikut, kecuali....
  - a. Menyapa pelanggan
  - b. Menyebut nama pelanggan
  - c. Menolong Pelanggan
  - d. Menegur pelanggan
  - e. Berbicara dengan pelanggan
10. Yang bukan merupakan Identifikasi sikap tubuh yang baik bisa dilihat dari.....
  - a. Cara berjalan
  - b. Cara duduk
  - c. Cara berbicara
  - d. Cara berpakaian
  - e. Cara berdandan
11. Beberapa contoh cara duduk yang baik adalah....
  - a. Duduk dikursi sambil mengangkat kaki
  - b. Duduk dikursi sambil mengoyang-goyangkan kursi
  - c. Duduk dikursi pada saat berbicara
  - d. Duduk dikursi sambil tiduran
  - e. Duduk dikursi dan dimeja saat berbicara
12. Yang bukan merupakan Cara berpakaian yang baik pada saat di tempat kerja diantaranya adalah...
  - a. Mengenakan atribut yang ditetapkan perusahaan
  - b. Mengenakan seragam bila ada
  - c. Mengenakan baju rapi bersih baik tangan panjang ataupun pendek
  - d. Memakai ikat pinggang, kaos kaki dan kelengkapan lain yang menunjang
  - e. Menggunakan Acessories seperti anting, kalung ataupun cincin yang bagus tidak perlu mahal.
13. Dalam berbicara yang baik kita harus memperhatikan media yang digunakan, yang termasuk ke dalam media komunikasi Audio Visual adalah...
  - a. TV
  - b. InFocus and Notebook
  - c. Radio Tape
  - d. Handphone
  - e. Over Head Projector (OHP)
14. Yang termasuk ke dalam komunikasi Verbal adalah...
  - a. Mendengarkan
  - b. Menulis
  - c. Menyalin
  - d. Berbicara
  - e. Menyapa
15. kata komunikasi diartikan sebagai kata kerja yang berarti....
  - A. Pengiriman penerimaan warta

- B. Proses pemberitahuan
- C. Saling mengenal
- D. Hubungan sesama pegawai
- E. Hubungan atasan dengan karyawan

16. Pelayanan terbaik yang diberikan perusahaan agar kebutuhan pelanggan terpenuhi disebut pelayanan.....
- a. ekstra
  - b. prima
  - c. special
  - d. double
  - e. memuaskan
17. Siapa yang bertanggung jawab memberikan pelayanan prima kepada pelanggan.....
- a. para direktur
  - b. para manager
  - c. para karyawan
  - d. para direktur dan manager
  - e. seluruh karyawan beserta seluruh pimpinannya
18. pelayanan secara tepat, cepat dan ramah merupakan bagian dari .....
- a. pentingnya pelayanan prima
  - b. tujuan pelayanan prima
  - c. kemampuan pelayanan prima
  - d. fungsi pelayanan prima
  - e. ciri-ciri pelayanan prima
19. Orang yang membeli suatu produk berupa barang dan jasa dinamakan
- a. pelanggan
  - b. konsumen
  - c. calon pembeli
  - d. pedagang
  - e. calon pelanggan
20. Setiap bertemu dengan pelanggan maka harus menerapkan 3s, apakah itu.....
- a. salam, senyum, semangat
  - b. senyum, sapa, salam
  - c. senyum. santai, setia
  - d. senyum, sapa, seyum
  - e. sapa. senyum, sapa
21. Bentuk tubuh kokoh dan berotot, pundak lebar, pinggul berisi, dan anggota badan lainnya panjang, muka/wajah berbentuk bulat lonjong, penampilan tenang, jarang humor, dan tidak cepat percaya pada orang lain, merupakan ciri-ciri pelanggan .....
- a. tipe leptosom
  - b. tipe piknis
  - c. tipe kekar Berotot
  - d. tipe atletis
  - e. tipe atlit
22. Pelayanan pelanggan dengan sikap menghargai dilakukan dengan cara ....
- a. bersikap hormat, ramah, dan gunakan tutur kata yang baik dan santun
  - b. memberikan hadiah setiap pelanggan membeli
  - c. banyak senyum ketika melayani pelanggan
  - d. membantu pelanggan membawa barang bawaanya

- e. mengajak berbincang-bincang pelanggan
23. Penampilan serasi dengan busana dan aksesoris yang baik merupakan salah satu ciri dari pelayanan dengan pelanggan berdasarkan .....
- a. style masa kini
  - b. sikap menghargai
  - c. berfikir positif
  - d. pelayanan prima
  - e. penampilan serasi
24. Cara menjalin hubungan baik dan harmonis adalah dengan A3, di bawah ini yang termasuk A3 adalah .....
- a. attitude, attention, dan action
  - b. angry, attention, dan action
  - c. ability, attitude, dan attention
  - d. attention, attitude, dan agility
  - e. art, attitude, dan action
25. Sistem manajemen strategi dan integratif yang melibatkan semua unsur manajer dan pegawai/karyawan dengan menggunakan metode kualitatif dan kuantitatif untuk memperbaiki proses-proses pelayanan agar dapat memenuhi kebutuhan dan harapan pelanggan disebut .....
- a. VINCENT
  - b. Siklus Deming,
  - c. TQS (Total Quality Service)
  - d. TQM (Total Quality Management)
  - e. a, b, c, dan d benar

#### esai

1. Jelaskan pengertian Pelayanan Prima (Service Excellent) !
2. Mengapa kita perlu melaksanakan pelayanan prima disegala bidang kehidupan kita ?
3. Apa yang dimaksud dengan Perusahaan yang “bersih” jelaskan
4. Bagaimana cara kita memelihara penampilan diri ?
5. Apakah tujuan dari pelayanan prima penampilan diri ?

