

InfoGrafik : Hari Konsumen Dengan Hari Pelanggan

Rabu, 1 Februari 2017 | 03:57:36 WIB |

Netizen mungkin sudah mengetahui bahwa hari pelanggan itu jatuh pada tanggal 04 September setiap tahunnya, sementara hari pelanggan selalu diperingati setiap tanggal 20 April setiap tahunnya. Yang menarik disini, apa bedanya antara hari pelanggan dan hari konsumen...?.

Untuk tulisan kali ini, penulis mencoba menjelaskan beberapa informasi yang berhasil penulis dapatkan dari berbagai sumber di internet mengenai hari pelanggan dan hari konsumen ini dalam bentuk informasi grafik.

Kita akan memulai dengan perbedaan antara pelanggan (customer) dan konsumen (consumer). ***Konsumen akhir tidak selalu pelanggan.*** Sebagai contoh, seorang ibu yang membeli sereal sarapan pagi. Kemungkinannya adalah bahwa dia adalah pelanggan perantara yang bertindak sebagai wakil dari konsumen (keluarganya). Untuk memasarkan sereal dengan efektif adalah penting untuk mengerti apa yang dibutuhkan konsumen akhir, sama halnya dengan apa yang dibutuhkan oleh orang tuanya.

Ketika Anda memahami perbedaan antara pelanggan dan konsumen dan kebutuhan akan kewaspadaan terhadap adanya perubahan pola konsumsi produk, pertanyaan selanjutnya adalah, siapakan pelanggan kita? ***Pelanggan langsung adalah seseorang atau organisasi yang langsung membeli dari Anda.*** Mereka dapat berupa distributor, pengecer, dan sebagainya. Namun demikian, seperti yang telah dijelaskan pada alinea sebelumnya, ada kecenderungan organisasi untuk mempersempit perhatian mereka, termasuk juga pemasaran mereka, hanya pada mereka yang sesungguhnya mendistribusikan pesanan. Ini dapat menjadi suatu kesalahan, seperti yang dicontohkan pada studi kasus di atas.

Dari contoh kasus diatas terlihat bahwa ***Konsumen (Consumer) belum tentu Pelanggan (Customer), tetapi kalau Pelanggan sudah pasti seorang Konsumen juga.*** Apabila seorang konsumen telah melakukan pembelian produk tertentu lebih dari satu kali maka dapat dikatakan bahwa konsumen tersebut adalah seorang Pelanggan (Customer).

Sejumlah perusahaan merayakan Hari Pelanggan Nasional. Lalu apa bedanya Hari Pelanggan Nasional dan Hari Konsumen Nasional? Lihat infografik berikut :

Persamaan keduanya adalah ingin semua pihak bahagia. Semua pihak? Ya konsumen atau pelanggan, dan pengusaha -- serta pemerintah, kalau merujuk Hari Konsumen Nasional yang diresmikan dengan Keputusan Presiden No. 13 Tahun 2012. Sedangkan Hari Pelanggan Nasional, yang mulai dirayakan tahun 2003, bermula dari ide konsultan pemasaran Handi Irawan dari Frontier.

Dalam laman Hari Pelanggan Nasional tertulis, "Harapan pelanggan yang selalu meningkat membuat semua pelanggan tidak pernah sepakat untuk mengatakan bahwa mereka benar-benar terpuaskan."

Disalah satu sudut kota Jakarta, ada peristiwa menarik dimana para pengendara mobil diberikan oli gratis oleh SPG salah satu produsen oli terbesar di Indonesia. Hal ini dilakukan sebagai wujud terima kasih perusahaan kepada masyarakat yang telah menggunakan produk oli tersebut.

All is about imagination - Endang Kurniawan

Sumber : <https://endangkurniawan.com/article-infografik-hari-konsumen-dengan-hari-pelanggan.html>