

Practical Service Excellence

Menenuhi apa yang diperlukan customer dan cara memberikan pelayanan yang disertai dengan sikap dan perilaku melayani dengan baik dan benar merupakan esensi dari organisasi bisnis agar dapat bertahan dan terus berkembang. Untuk itu maka pelatihan dan pengembangan sikap dan perilaku melayani dan pengembangan sistem pelayanan berupa “standard service” merupakan aktivitas yang perlu dan penting untuk dilaksanakan. Pelatihan ini merupakan salah satu kegiatan yang penting untuk mencapai kedua sasaran tersebut.

Trainer: Drs. Bambang Haryanto, M.Ed

WAKTU PELAKSANAAN

27 - 28 November 2026

09:00 - 17:00 WIB

TEMPAT PELATIHAN

Location: Hotel di Bandung

Harga

Group Price: Rp 6.500.000
Full Fare: Rp 7.350.000

**) Harga di atas tidak dikenakan PPN 11%, sudah termasuk E-Certificate dan Modul.*

Sasaran :

Setelah mengikuti program pelatihan ini, peserta diharapkan akan mampu untuk melakukan kegiatan berikut ini:

- Mempunyai sikap dan kemampuan yang mantap untuk melaksanakan pelayanan kepada internal dan eksternal customer;
- Mempunyai kemampuan untuk bersikap proaktif, bersikap dan berkomunikasi dengan empati dan assertif, sopan dan santun, serta dapat membina hubungan baik dengan internal dan eksternal customer;
- Melaksanakan teknik bertelepon dengan sopan dan santun.

- Dapat menangani dan menyelesaikan masalah keberatan (complaint) dari customer dengan baik dan bersahabat sehingga dapat menjaga hubungan baik dengan customer.

Outline :

1. PENGENALAN CUSTOMER SERVICE

- Pengertian Customer Service
- “Moment of the Truth” Customer Service
- Apa Akibat Buruknya Pelayanan Internal dan Eksternal
- Bagaimana Memberikan Customer Service
- Komunikasi Empati dalam Melayani
- Komunikasi Assertif dalam Melayani

2. TEKNIK DASAR DAN ETIKET BERTELPON

- Komunikasi dengan Telepon
- Berbagai Standard dalam Bertilpon (Menerima dan Memberi Pesan)
- Tips Menerima Telepon dan Etiket Bertelepon’

3. ROLE-PLAY INDIVIDUAL DAN FEED-BACK

- Briefing
- Role-play Individual Dasar Customer Service. Role-play (dapat) direkam dalam video untuk diberikan umpan-balik perbaikannya.Kasus yang digunakan dalam role-play adalah kasus nyata yang dihadapi oleh masing-masing peserta dalam pekerjaannya sehari-hari.
- Diskusi Kelas untuk umpan-balik

4. SIKAP, PERILAKU, DAN PENAMPILAN DALAM “MELAYANI”

- Sikap dan Perilaku yang Diperlukan untuk Memberikan Pelayanan
- Sikap dan Perilaku Kerja yang Profesional
- Penampilan yang Benar dalam Melayani

5. TEKNIK MENANGANI KEBERATAN DAN KELUHAN (HANDLING COMPLAINTS)

- Sikap yang sesuai untuk menghadapi keberatan
- Strategi umum untuk menangani keberatan
- Menentukan keberatan yang tersembunyi
- Metode dasar untuk penanganan keberatan
- Tipe-tipe keberatan

6. ROLE-PLAY INDIVIDUAL DAN FEED-BACK

- Briefing
- Role-play Individual Menangani Keberatan, Keluhan, dan Kemarahan Customer. Role-play (dapat) direkam dalam video untuk diberikan umpan-balik perbaikannya.Kasus yang

digunakan dalam role-play adalah kasus nyata yang dihadapi oleh masing-masing peserta dalam pekerjaannya sehari-hari.

- Diskusi Kelas untuk umpan-balik

7. PENYUSUNAN STANDARD SERVICE UNTUK MASING-MASING UNIT KERJA

Workshop Leader :

Instruktur Pelatihan

Drs. Bambang Haryanto, M.Ed

Bambang Haryanto ialah instruktur dan konsultan independen pada berbagai Training Center, organisasi bisnis dan lembaga, antara lain pernah untuk BCA Group, Salim Group, Bank Tamara, Gajah Tunggal Group, Dharmala Group, Sampoerna Group, Tiga Raksa Group, Modern Group, Napan Group, Lippo Bank, BDNI, dan Bank Artha Graha. Ia memulai karirnya dengan bekerja di berbagai hotel internasional selama empat setengah tahun, bidang sales dan pariwisata selama dua tahun sebelum menjadi dosen di Universitas Terbuka selama enam tahun. Selain menjadi dosen, ia juga bertanggung-jawab serta memimpin banyak satuan tugas untuk menyelesaikan berbagai tugas manajerial dan pengembangan dalam bidang penyelenggaraan pendidikan tinggi.

Tahun 1989, ia memulai bekerja di Divisi HRD dan Training Center BCA sebagai instruktur program-program manajemen dan pengembangan diri. Ia pernah menjadi Kepala Pelaksana Harian BCA Training Center selain menjadi Koordinator Program Pengembangan Manajemen. Ia juga telah berhasil menyusun, mengembangkan dan menyelenggarakan berbagai pelatihan untuk BCA Training Center.

Tahun 1993, ia memulai karir sebagai instruktur dan konsultan yang bekerja secara mandiri untuk berbagai organisasi bisnis dan lembaga. Hingga saat ini ia telah menyelesaikan dengan baik lebih dari seribu kali berbagai jenis program pelatihan dan konsultasi.

Bambang mempunyai ijasah Master of Education dari Simon Fraser University Canada (1989), Sarjana Pendidikan dari Universitas Negeri Jakarta (1983), dan Diploma III Perhotelan (1978). Selain itu ia juga sangat berminat dan sering mengikuti berbagai seminar dan pelatihan yang berkaitan dengan manajemen umum, manajemen strategik, manajemen operasional, kepemimpinan, penjualan, pemasaran, UKM, dan pelayanan prima.

CONTACT US

Operational Office

ILP CENTER 2nd Floor R19, Jl. Raya Pasar Minggu 39A, Jakarta Selatan

Phone

+62 813-8834-2078

Email

regtraining@valueconsulttraining.com

Website

www.valueconsulttraining.com