

Improving Quality of Customer Interaction & Handling Customer Complaint

Trainer: Semba Biawan

WAKTU PELAKSANAAN

30 November - 01 Desember 2026

09:00 - 17:00 WIB

TEMPAT PELATIHAN

Location: Hotel di Bali

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.*

Latar Belakang

- Kesadaran tentang pentingnya peningkatan mutu pelayanan terhadap Customer, masih perlu ditingkatkan, mengingat Paradigma Melayani belum benar-benar tercermin dalam sikap dan perilaku melayani dari Front-liners sebagai ujung tombak yang berhubungan langsung dengan Customer.
- Di samping sikap dari aspek Manusia, juga masih ada kita temui System Pelayanan yang dirancang bukan berorientasi kepada Pelayanan Pelanggan (Customer Driven), tapi berorientasi pada System Kontrol Perusahaan (Company Driven), sehingga bukan memberikan kemudahan kepada Customer, tapi malah menghambat pelayanan kepada Customer.

Tujuan Pelatihan

Setelah selesai mengikuti program ini, para peserta akan :

- Memahami betapa pentingnya arti Kepuasan Pelanggan (Customer Satisfaction) terhadap perkembangan perusahaan, yang oleh karena itu sadar akan perannya sebagai personel

perusahaan yang bertanggung jawab terhadap peningkatan mutu pelayanan terhadap pelanggan (Customer Service)

- Memiliki kemampuan dalam merancang dan mengembangkan system yang berorientasi pada peningkatan mutu pelayanan kepada pelanggan
- Memiliki keterampilan dalam menerapkan tehnik-tehnik interaksi dan komunikasi effektif dalam proses memberi pelayanan kepada pelanggan, termasuk tehnik menangani keluhan pelanggan (Customer Complaint)

Outline Materi

1. Menelusuri Data Statistik tentang kepuasan pelanggan
2. Pengertian dari kata “Customer” (Pelanggan)
3. Bagaimana membentuk paradigma “melayani”
4. Pengertian Kepuasan Pelanggan (Customer Satisfaction)
5. Pengertian Harapan Pelanggan (Customer Expectations)
6. Hal-hal mendasar yang menjadi harapan pelanggan
7. Bukan “Company Driven” tapi “Customers Driven”
8. Pemanfaatan Sumber Daya dalam memberi kepuasan kepada pelanggan
9. Hubungan antara Organisasi, System, Sarana serta Manusia terhadap pelayanan
10. Contoh kombinasi aspek System & Sarana dalam proses memberi pelayanan
11. Contoh kombinasi aspek Sytem & Manusia dalam proses memberi pelayanan
12. Proses merancang Organisasi & System dalam memenuhi Harapan Pelanggan
13. Proses menyiapkan Manusia & Sarana dalam memenuhi Harapan Pelanggan
14. Peran faktor Manusia dalam proses Interaksi & Komunkasi
15. Mengenal Sifat Dasar Manusia dalam berkomuniasi,sbg dasar memberi pelayanan
16. Pengertian “Personalized Service”
17. Peran aspek Manusia dalam mengantisipasi ketidakpuasan & keluhan (complaint)
18. Pengertian “Moment Of Truth” dan hubungannya dg “Mouth To Mouth Promotion”
19. Harapan pelanggan terhadap aspek Manusia dalam memberi pelayanan
20. Bagaimana harus bersikap dalam memberi pelayanana kepada pelanggan
21. Contoh kalimat yang digunalkan dalam memberi pelayanan kepada pelanggan
22. Data statistik tentang mengapa pelanggan lari
23. Penggunaan “LAER Process” dalam menangani complaint
24. Pengertian “Mendengar Aktif”
25. Tehnik menyatakan sikap “Empathy” terhadap kekecewaan pelanggan
26. Mengenal Jenis serta tehnik Megajukan Pertanyaan dalam menggali akar masalah
27. Bagaimana melakukan respons dg jalan keluar yang memuaskan pelanggan
28. Tindak lanjut dan Cek Pelaksanaan sbg kunci keberhasilan ‘Handling Complaint”
29. CRS (Customer Response System) & Recording & Reporting System

Peserta

Target Peserta adalah siapa saja baik level Manager maupun Pelaksana yang berkaitan dengan Pelayanan Pelanggan (Customer Service), bukan saja yang berhubungan langsung dengan Customer (frontliners) , tapi juga pihak-pihak yang bertugas merancang system pelayanan perusahaan (System Designer).

Metode Pelatihan

- Menerangkan konsep yang diikuti dengan contoh,kemudian minta peserta latihan baik perorangan maupun grup.
- Latihan baik secara berkelompok maupun perorangan meliputi :
- Latihan merancang System Pelayanan kepada pelanggan (Customer Oriented System)
- Setiap peserta Role Play di depan kelas memperaktekkan cara menawarkan barang / jasa kepada pelanggan, cara mengatasi keberatam pelanggan, termasuk cara menangani keluhan pelanggan (Customer Complaint)

Durasi Pelatihan

- Jangka waktu program adalah 2 (dua) hari @7 (tujuh) jam efektif per hari,atau seluruhnya menjadi 14 (empat belas) jam efektif
- Program dimulai jam 08.30 dan berakhir jam 17.00. dengan 1,5 jam istirahat, yang terdiri dari 2 kali Break @ 15 menit, dan Makan Siang 1 jam.
- Sebagian besar waktu digunakan untuk Praktek Peserta, baik praktek merancang System Pelayanan maupun Role Play melakukan interaksi dengan Pelanggan seperti Handling Customer Complaint

Jadwal Pelatihan

Day 1

08.30 – 10.00

- Pendahuluan (latar belakang & sasaran program)
- Menelusuri Data Statistik tentang kepuasan pelanggan
- Pengertian dari kata “Customer” (Pelanggan)
- Bagaimana membentuk paradigma “melayani”
- Latihan 1 : Membuat daftar jenis pelanggan serta jenis pelayanan yg diberikan

10.15 – 12.00

- Pengertian Kepuasan Pelanggan (Customer Satisfaction)
- Pengertian Harapan Pelanggan (Customer Expectations)
- Hal-hal mendasar yang menjadi harapan pelanggan
- Bukan sekedar memenuhi harapan, tapi melampaui harapan (pelayanan ekstra)
- Bukan “Company Driven” tapi “Customers Driven”

- Latihan 2 : Hal-hal yg menjadi harapan Pelanggan anda, dan apa yg telah dilakukan utk memenuhinya

13.00 – 15.00

- Sumber daya yang diperlukan dalam memberi kepuasan kepada pelanggan
- Hubungan antara Organisasi dan Kebijakan Perusahaan terhadap mutu pelayanan
- Peran System Kerja dalam memberi kemudahan kepada pelanggan
- Hubungan antara Sarana Kerja dan Kepuasan Pelanggan
- Peran Faktor Manusia dalam memenuhi Harapan Pelanggan
- Latihan 3 : Identifikasi: Kebijakan, System, Sarana & Manusia di tempay kerja Anda

15.15 – 17.00

- Contoh kombinasi aspek System & Sarana dalam proses memberi pelayanan
- Contoh kombinasi aspek Sytem & Manusia dalam proses memberi pelayanan
- Proses merancang Organisasi & System dalam memenuhi Harapan Pelanggan
- Proses menyiapkan Manusia & Sarana dalam memenuhi Harapan Pelanggan
- Latihan 4 : Rancang Organisasi, System, Manusia & Sarana yg diperlukan (lihat : Latihan 3)

Day 2

08.30 – 10.00

- Peran faktor Manusia dalam proses Interaksi & Komunkasi
- Prinsip Dasar Komunikasi Efektif
- Mengenal Sifat Dasar Manusia dalam berkomuniasi,dalam memberi pelayanan
- Pengertian “Personalized Service”
- Peran aspek Manusia dalam mengantisipasi keluhan (complaint)
- Pengertian “Moment Of Truth” dan “Mouth To Mouth Promotion”

10.15 – 12.00

- Harapan pelanggan terhadap aspek Manusia dalam memberi pelayanan
- Bagaimana harus bersikap dalam memberi pelayanana kepada pelanggan
- Contoh kalimat yang digunalkan dalam memberi pelayanan kepada pelanggan
- Mengapa pelanggan menyampaikan ketidakpuasannya (complaint)
- Data statistik tentang mengapa pelanggan lari
- Latihan 5 : Cara kerja saat ini, dan bagaimana cara memperbaikinya

13.00 – 15.00

- Latihan 6 : Membut jenis complaint pelanggan anda

- Penggunaan “LAER Process” dalam menangani complaint
- Pengertian “Mendengar Aktif”
- Tehnik menyatakan sikap “Empathy” terhadap kekecewaan pelanggan
- Mengenal Jenis serta tehnik Megajukan Pertanyaan
- Bagaimana melakukan saran jalan keluar yang memuaskan pelanggan
- Tidak lanjut dan Cek Pelaksanaan sbg kunci keberhasilan ‘Handling Complaint”

15.15 – 17.00

- Latihan 7 : - Sepasang peserta menyiapkan Rencana Handling Complaint
- Kemudian Role Play di depan kelas, satu sebagai Pelanggan, dan satu sebagai Petugas
- Peran masing-masing kemudian dibalik. Yg pelanggan menjadiPetugas dan sebaliknya
- Peserta lain melakukan eavluasi dg menggunakan form evluasi (terlampir)

Persyaratan Peserta

Semua peserta DIWAJIBKAN membawa Laptop/Notebook

Instruktur Pelatihan

Semba Biawan

Semba Biawan yang terakhir bekerja dan mengakhiri masa tugasnya di Coca-Cola Indonesia dan Coca-Cola Amatil Indonesia Kantor Pusat Jakarta, – di mana ia bekerja selama hampir 10 tahun sebagai National Learning &Development Manager, memiliki pengalaman kerja lebih dari 35 tahun pada posisi manajerial di bidang Human Resources & Training di perusahaan Nasional dan Multinasional.

Ia memulai karir manajerialnya di thn 1976 sebagai Human Resources Manager di sebuah Industri Tekstil yang dikelola oleh Bancom dari Pilipina, kemudian bekerja di Hotel berbintang yang bermata rantai internasional yaitu di Regent International, Beufort International, Mandarin Oriental, dan Melia Sol.

Ia belajar di National Hotel Institute (NHI) Bandung, lebih dari 36 tahun yang lalu (lulus dengan peringkat terbaik – best student), selanjutnya mengikuti berbagai Management Development Program dan Seminar baik di dalam maupun di luar negeri, antara lain :

- Management Development Program, oleh Prof. Alejandro Reyes of Asian Institute of Management (AIM), Manila, Philippines
- Train the Trainer Program, oleh Mr. Gianfranco Astory of Lausanne Hotel School, Switzerland – Best Student
- Supervisory Development on Communication, oleh Mr. Sandy Strayer of Inter-Continental Hotels Corporation, Jakarta
- Leadership and Influence, oleh DR. Roger Gill of Dimension Development International (DDI), Hongkong.
- Negotiation & Sales Presentation, oleh Director of Customer Service of The Coca-Cola Company, Pacific Group, Kuala Lumpur
- Dealing With Changes, a psychological training program, oleh Pacific Institute, Perth, Australia
- Effective Way In Learning Process, oleh Mr. Rolando Alpe of Leading Consulting Network, Makati, Manila
- OptimaLearning, oleh DR. Ivan Barzakov, specialist in research on the roles of music in learning process, Jakarta.
- Subliminal Dynamic, learn about function of sub-conscious part of the brain in learning process, oleh Mr. Richards L. Welch, K Lumpur

Hampir di semua perusahaan di mana ia bekerja, selalu mulai dari periode pre-opening dan sebagai opening team terlibat dalam proses merancang dan setting up system & prosedur di bidang Human

Resources & Training. Pada saat ia masih aktif di bidang perhotelan, ia berkesempatan memberi training selama 3 bulan kepada para Manager dari hotel di bawah PT. HII, dan ia terpilih sebagai Best Trainer (berdasarkan penilaian peserta) di antara 10 trainer yang ada.

Setelah hampir 10 tahun bekerja di Coca-Cola, Semba Biawan kini memiliki aktivitas sebagai Independent Senior Consultant di bidang Learning & People Development, yang hingga kini telah memberi training kepada ribuanorang dari ratusan perusahaan.

Selama bekerja di Coca-Cola, Semba biawan terlibat dalam peroses merencanakan, merancang, meluncurkan,dan memberikan Program Training untuk para karyawan Coca-Cola seluruh Indnesia terutama para staf di bidang Sales & Distribusi, yaitu Sales Center Manager, Sales Supervisor, dan Salesman, di samping ia juga terlibat dalam peroses merancang Coca-Cola National Learning Center.

Sampai dengan saat ini ada lebih dari 30 Program Training yang telah dirancang dan diberikan (baik secara In-House maupun Public) yang berkaitan dengan Leadership & Komunikasi, Sales & Distribusi, Customer Service, Human Resources Management & Training Management, Problem Solving & Decision Making, dan soft skills lainnya (lihat Daftar Klien untuk In-House Training, terlampir).

Di luar tugas pokoknya, Semba Biawan sejak masih di Coca-Cola hingga saat ini sering diminta untuk menjadi pembicara (speaker) di berbagai seminar manajemen yang diselenggarakan oleh Seminar Organizer, Educational Institutions dan Professional Associations, di samping ia juga banyak menulis di majalah dan surat kabar antara lain di Suara Karya, Bali Post, Bulletin Ekonomi BAPINDO, Majalah Psikologi ANDA, dan Majalah
SWA, dan pada tahun 2007 ia menulis buku tentang Leadership & Komunikasi yang berjudul “Your Words Your Power” yang diterbitkan oleh Gramedia Group, diikuti oleh bukunya yang kedua yang diterbitkan oleh penerbityang sama (Gramedia Group) pada Maret 2013 yang berjudul : “Teknik Menjual Diri - Dalam Merebut Lowongan Kerja” .

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