


# Improving Customer Service Thru Telephone Courtesy

## Latar Belakang Program

**Masih ditemui kenyataan-kenyataan yang terjadi yaitu :**

- Perlu ditingkatkannya kesadaran personel Perusahaan bahwa pesawat telepon adalah media yang dapat memberi kesan baik buruknya citra sebuah Perusahaan terhadap pelanggannya
- Kesadaran bahwa setiap personel Perusahaan yang berbicara di telepon adalah sebagai duta yang mewakili Perusahaan, perlu ditingkatkan, lebih-lebih dalam proses meningkatkan pelayanan, termasuk menangani keluhan pelanggan (yang dilakukan lewat telepon)
- Pengetahuan & keterampilan tentang tehnik serta tata-cara dalam menerapkan sikap sopan-santun dalam berbicara di telepon (telephone courtesy), masih perlu ditingkatkan.

**Trainer: Mr. Agus Gunawan**

**WAKTU PELAKSANAAN**

14 Mei 2027

09:00 - 17:00 WIB

**TEMPAT PELATIHAN**

Location: Kuretakeso Hotel - Kemang / Best Western Premier - Cawang / The Aryaduta Hotel Semanggi

**Harga**

Group Price: Rp 3.550.000
Full Fare: Rp 3.950.000

**) Harga di atas tidak dikenakan PPN 11%, sudah termasuk makan siang, snack, sertifikat, dan modul.*

## Sasaran Program

Setelah selesai mengikuti Program nini para peserta akan memiliki :

- Kesadaran bahwa setiap mereka berbicara di telepon, mereka mewakili Perusahaan di mana mereka bekerja, dan akan memberi warna tentang mutu pelayanan yang diberikan Perusahaan kepada pelanggannya

- Memiliki pengetahuan & keterampilan tentang tehnik menangani panggilan telepon, baik sebagai penerima panggilan, maupun yang melakukan panggilan, dengan menerapkan cara-cara yang berlaku secara global
- Memiliki kemampuan dalam menangani keluhan pelanggan (*Customer Complaint*) lewat telepon dengan menerapkan tata-cara dan sopan-santun dalam bertelepon.

## Outline Materi

- Menelusuri data statistik tentang kepuasan pelanggan
- Pengertian dari kata “Customer”
- Bagaimana membentuk Paradigma Melayani
- Pengertian Harapan Pelanggan yang dikaitkan dengan Kepuasan Pelanggan
- Hal-hal mendasar yang menjadi Harapan Pelanggan
- Bagaimana harus bersikap dalam memberi pelayanan kepada Pelanggan
- Contoh kalimat yang digunakan dalam memberi pelayanan kepada Pelanggan
- Data statistik mengapa Pelanggan lari
- Sikap bertelepon yang tidak berorientasi pada pelayanan Pelanggan
- Sikap dan tata-cara bertelepon dengan Pelanggan atau orang yang dihargai
- Bagaimana harus bertelepon jika Anda seorang Executive
- Peran Telephone Operator dalam memberi pelayanan telepon kepada Pelanggan
- Call Center sebagai ujung tombak pelayanan Pelanggan lewat telepon
- Prosedur penanganan keluhan Pelanggan melalui telepon
- Tehnik menangani keluhan Pelanggan dengan Metode LAER
- Peran Call Center dan Bagian terkait dalam menindaklanjuti keluhan Pelanggan
- Tata-cara menggunakn handset
- Bagaimana mempersiapkan diri dalam menangani panggilan telepon
- Sikap dan nada suara dalam berbicara di telepon
- Tata-cara menerima telepon
- Tata-cara menanyakan identitas dan nomor telepon penelepon
- Tata-cara menerima telepon untuk orang lain (yang tidak berada di tempat)
- Tata-cara menanyakan keperluan penelepon
- Tata-cara mengambil, menyampaikan, serta menindaklanjuti pesan telepon
- Tata-cara melakukan panggilan telepon (ke luar)
- Tata-cara menghentikan (sejenak) pembicaraan telepon
- Tata-cara mengakhiri pembicaraan telepon

## Peserta

Telephone Operator, Call Center, Receptionist, Sekretaris, atau siapa saja yang memiliki pesawat telepon “*pribadi”* di atas meja kerjanya, lebih-lebih personel yang bertugas menerima dan memberi informasi kepada pelanggan, baik dalam meningkatkan pelayanan maupun dalam menangani keluhan

## Jangka Waktu

2 (dua) hari @ 7 (tujuh) jam efektif per hari, atau 14 (empatbelas) jam efektif

## Metode Pelatihan

Menerangkan tata-cara melayani pelanggan melalui telepon, termasuk tehnik menangani keluhan serta tata-cara mengguakan telepon, diikuti oleh contoh, yang selanjutnya setiap peserta diminta untuk laihan / praktek melakukannya sesuai dengan contoh yang diberikan.

## Persyaratan Peserta

Semua peserta DIWAJIBKAN membawa Laptop/Notebook

## Instruktur Pelatihan

### Mr. Agus Gunawan

Mr.Agus Gunawan adalah seorang Professional Trainer, Konsultan dan Coach, mengkhususkan dirinya dalam memberikan berbagai pelatihan untuk keperluan peningkatan kualitas sumber daya manusia untuk kepentingan organisasi, perusahaan, pemerintahan maupun individu.

Mr. Agus Gunawan telah berpengalaman bicara di depan ribuan orang sekaligus dalam berbagai seminar tingkat Nasional dan juga di hadapan berbagai perusahaan ternama di Indonesia, seperti :

BCA, Mandiri, UOB, CIMB, Telkomsel, TOTAL (France), CUBIC, Pupuk Kaltim, Global Mega Indonesia, Danareksa, Prudential, Axa, Gramedia, Smart Fm, Oriflame, Alianz, Bumiputera, Panin, Astra, Untar, Binus, Bmw, Garment, Dosen, Trainer, Kementerian Komunikasi dan Informasi, Kementerian Keuangan, Badan Pertanahan Nasional, Kementrian Perhubungan, Badan Perencana Pembangunan Nasional, Kementerian Perumahan Rakyat, Badan Pengawas Perdagangan Berjangka Komoditi, PU, Perpustakaan Nasional, Kementerian Luar Negeri, Kemenko Kesra, Dirjen Pajak, BJB, Dirjen Migas, BKPM, Lembaga Sandi Negara, Sekretariat Wakil Presiden, BNN, DPR RI, Bapertarum, MLM Company, SCTV, O-Channel, METRO TV, FX Group, Frisian Flag dan lain-lainnya.

Mr. Agus Gunawan telah mendesain berbagai program antara lain dalam bidang SALES, LEADERSHIP, TEAM WORK, MOTIVATION, PUBLIC SPEAKING, PRESENTATION SKILLS, COMMUNICATION SKILL, MANAGEMENT dan lain sebagainya.

- Selama 15 tahun terakhir telah berbicara kepada Ratusan Ribu orang dalam bidang Soft skill, Kepemimpinan, Sales, Komunikasi dan Motivasi.
- 20 tahun lebih telah mengenal dunia Seni Peran, MC, hingga Training dan motivasi.
- Pembelajar otodidak untuk seni peran, teknik vokal dan teknik presentasi yang digunakan untuk berbicara didepan ribuan orang hingga bidang management
- Teknik-teknik komunikasi dari berbagai Guru telah dipelajari 8 tahun terakhir.
- Para peserta yang pernah mengikuti pelatihan mulai dari Trainer, Pebisnis, Direktur, CEO, Leader, Supervisor, Manager, Sales, Dozen S1&S2, pelaku bisnis MLM, Asuransi, kabag Operasional, Kabag Teknik, Aparatur Negara, Pejabat, TV Swasta, Gereja, Mahasiswa, dan Pelajar.
- 20 thn terakhir memiliki pengalaman dalam mengemas, mendesign, mengepalai projek berbagai acara hingga berskala Nasional, seperti beberapa Event Mega Seminar, bersama para Pembicara Besar Indonesia.

## 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