

Improving Quality of Customer Interaction & Handling Customer Complaint

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.

Trainer: Divdeni Syafri

WAKTU PELAKSANAAN

19 - 20 April 2027

09:00 - 17:00 WIB

TEMPAT PELATIHAN

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

Harga

Group Price: Rp 5.350.000
Full Fare: Rp 5.950.000

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

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

Divdeni Syafri

Berlatar belakang pendidikan di FISIP - Universitas Padjajdjaran Bandung, mengawali karir di perbankan. Hampir20 tahun pengalaman kerja di PT. Bank Danamon Indonesia, Tbk dengan memulai karir sebagai: **agent call center 24 jam**selama**2**tahun, menangani informasi produk danamon berbagai keluhan nasabah, kemudian diangkat sebagai **Manager Customer Care Center** selama **8** tahun, menangani keluhan nasabah yang dimuat di media cetak, email, telepon, website, walk in customer dan mediasi perbankan yang melibatkan Bank Indonesia. Menjadi salah satu PIC yang tercatat di Bank Indonesia yang melaporkan keluhan nasabah khususnya keluhan financial sekaligus menjadi PIC untuk mediasi perbankan antara nasabah, Bank Danamon dan Bank Indonesia.

Pengalaman selama **3** tahun menjadi **Project Manager untuk Retail Banking Sales Development Program**, membuat modul untuk Sales/marketing Bank Danamon seluruh Indonesia, kemudian mengajarkan kepada mereka dari Product knowledge, Skills, Karakter/ Attitude sampai kepada Profesional Grooming sebagai seorang Bankers.

Pengalaman selama **2** tahun menjadi **Project Manager Retail Banking Network Support** untuk perubahan system baru di Bank Danamon di tahun 2010 yaitu *Winning Branch Model* yang melibatkan para Pimpinan Cabang/ Branch Manager seluruh Indonesia.

Pengalaman selama **5** tahun menjadi **Senior Manager di Consumer Service Quality**, membuat modul Service Excellence dan mengajarkan kepada semua karyawan di Bank Danamon, mulaidari Security, Teller, Customer Service, Marketing/ Sales Officer sampai kepada Branch Manager. Membuat program program antara lain : Branch Service Competition, E-Channel Competition, Service Coach for Leader dll.

Setelah 20 tahun di Bank Danamon, melanjutkan karir sebagai **Director Learning & Development** di PT. Global Top Career. Tugas saya mengembangkan da nmemperbaharui modul yang disesuaikan dengan permintaan klien, kemudian mempromosikan PT. Global Top Career keberbagai perusahaan. Adapun klien yang pernah kita bantu adalah : Bank BNI 46 (konvensional dan syariah), Bank BRI (konvensional dan syariah), Bank Niaga, Bank Panin, PT. Garuda Indonesia, PT. Permata Indonesia, dll.

Setelah itu melanjutkan karir lagi sebagai **Associate Trainer** di beberapa Consultant Training diantaranya :*PT. Value Consult, Global Top Career, PT. Mandiri Sejahtera*

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