


# Customer Interaction & Telephone Courtesy

Mempertahankan pelanggan yang telah ada jauh lebih mahal dari pada mencari pelanggan baru. Implementasi keyakinan tersebut di dalam suatu Perusahaan banyak ditentukan oleh keberhasilan ujung tombak Perusahaan, yaitu para *front liners* dalam memberi pelayanan kepada para pelanggan serta mengatasi *complaint* mereka, demi terciptanya kesetiaan pelanggan. Seminar ini akan memberikan sudut pandang yang tepat pada para *front liners* mengenai arti pentingnya pelanggan sehingga mereka lebih termotivasi untuk memberikan pelayanan terbaiknya serta memahami tips-tips praktis untuk melakukannya. Seminar diberikan oleh trainer yang sudah puluhan tahun berkecimpung di dalam service industri di dunia pariwisata.

**Trainer: Mr. Agus Gunawan**

**WAKTU PELAKSANAAN**

24 - 25 Maret 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.*

## Sasaran Pelatihan

Setelah selesai mengikuti program ini para peserta akan memiliki :

1. 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.
2. Memiliki pengetahuan dan keterampilan tentang teknik menangani panggilan telepon, baik sebagai penerima panggilan, maupun yang melakukan panggilan dengan menerapkan tata cara baku yang berlaku secara global.

## Outline Materi

1. Data statistik tentang pengaruh Kepuasan Pelanggan terhadap perkembangan Perusahaan
2. Bagaimana membentuk paradigma melayani
3. Pengertian kepuasan pelanggan (*Customer Satisfaction*)
4. Sifat dan ciri- ciri *Customer Service*
5. Mengenal harapan pelanggan (*Customer Expectation*)
6. Sumber daya yang berorientasi kepada pelayanan pelanggan
7. Hubungan faktor Manusia dan Sistem & Prosedur Kerja dalam proses memberi pelayanan
8. Peran aspek manusia dalam peran meningkatkan mutu pelayanan
9. Tehnik interaksi dan komunikasi dengan pelanggan pada saat memberi pelayanan
10. Tehnik menangani keluhan pelanggan
11. Tata cara menggunakan handset
    - Kesiapan diri dalam menangani panggilan telepon
    - Sikap dan nada suara dalam berbicara di telepon
12. Tata cara menerima telepon :
    - Menerima di direct line langsung dari luar
    - Menerima di telp milik sendiri, dari dalam dan dari luar
    - Menerima di telp milik Bagian/Dept. dari luar dan dari dalam
    - Menerima telp milik dan untuk orang lain
    - Menerima telp untuk atasan
13. Tata cara menanyakan identitas penelepon (nama & no telp) :
    - Jika penelepon ingin berbicara dengan anda
    - Jika penelepon ingin berbicara dengan bos anda
    - Tata cara menyampaikan jika bos atau teman anda tidak di tempat
    - Tata cara menanyakan keperluan penelepon :
    - Jika penelepon perlu dengan anda
    - Jika penelepon perlu dengan bos anda
14. Tata cara mengambil, menyampaikan, dan menindaklanjuti pesan
15. Tata cara menyambung panggilan telepon :
    - Telepon yang nyasar ke nomor anda
    - Penelepon yg tidak tahu kepada siapa ia harus bicara
    - Penelepon yang minta disambungkan ke nomor tertentu
16. Tata cara menghentikan sejenak pembicaraan telepon
17. Tata cara mengakhiri pembicaraan telepon :
    - Jika anda sebagai penelepon
    - Jika anda sebagai penerima telepon
18. Tata cara melakukan panggilan telepon

- Kepada teman, pihak lain (yang selevel), atau bawahan
- Kepada orang yang dihargai atau atasan

19. Sikap menelepon yang berorientasi pada pelayanan pelanggan
20. Menangani keluhan pelanggan melalui telepon

## 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