


# Service Leadership

Ungkapan “ Customer adalah Raja” banyak menjadi pijakan perusahaan dalam memberikan pelayanan kepada pelanggannya untuk mencapai target usahanya. Seorang Leader harus mampu menciptakan budaya pelayanan ( Service Culture) sehingga pelayanan dapat dirasakan oleh pelanggan dan selanjutnya diharapkan dapat memberikan kepuasan bagi pelanggan(Customer Satisfaction) dan kesetiaan pelanggannya (customer loyalty)

Dalam pelatihan ini seorang Leader diingatkan kembali mengenai begitu besar peranan seorang Leader dalam menciptakan budaya pelayanan , perlunya menetapkan “visi” dalam mencapai pelayanan yang mendatangkan kepuasan pelanggan (Customer Satisfaction) dan kesetiaan pelanggan ( Customer Loyalty), karena tahapan ini yang akan mencapai suksesnya suatu usaha (Business Success).

**Trainer: G. Suardhika, MBA.**

**WAKTU PELAKSANAAN**

20 September 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.*

Intinya seorang Leader harus mampu “make service culture alive”

## Sasaran Pelatihan

- Memahami peran Leader dalam membudayakan pelayanan

- Mampu menetapkan sasaran pelayanan.
- Memahami cara membuat proses kerja yang berfokus pada customer/pelanggan .
- Memahami cara membuat action plan dalam mewujudkan pelayanan kepada pelanggan.

## Outline Materi

- Pentingnya peran Leader dalam menciptakan budaya pelayanan.
- Pengembangan “visi” dalam pelayanan.
- Identifikasi ekspektasi pelanggan.
- Pengembangan proses kerja yang berorientasi pada pelanggan.
- Membangun partnership (Building Commitment)
- Pengembangan pengetahuan dan skill untuk menunjang pelayanan.
- Penyususn ‘ action plan “

## Metode Pelatihan

Concept,diskusi,exercise.

## Instruktur Pelatihan

### G. Suardhika, MBA.

Telah hampir 20 tahun, Suardhika terlibat dalam mendisain dan memberikan pelatihan pada area: Supervisory, Kepemimpinan, Manajemen Kinerja, Coaching & Counseling, Motivasi, Komunikasi, Team Building, Manajemen Prioritas dan Waktu, Emotional Intelligence, Program Persiapan Pensiun, Manajemen Produktivitas Diri. Dia lulus dari Fakultas Psikologi Universitas Indonesia dan MBA dari IPMI, Jakarta. Lulus pada August 1992. MBA dengan Distinction, rangking 2 dari 20 siswa, Penerima British Petroleum Scholarship & Quantitative Analysis Award. Untuk CV yang lengkap mohon klik http://gsuardhika.com/curriculum-vitae-of-g-suardhika-psi-mba/.

Bebeberapa topik yang biasa dibawakan diantaranya: Kepemimpinan, Manajemen Waktu, Motivasi dan Manajemen Kinerja. Suardhika rutin menulis di blog http://produktivitasdiri.co.id.

Dalam 5 tahun terakhir ini ia tertarik untuk mendalami mengenai Psikologi Positif dan pengembangan organisasi untuk masa depan dengan mengikuti **Conference Happiness & Its Causes**, Melbourne (2013) dan Sydney (2014), **Wellbeing & Public Policy** (Wellington, 2018), **Holacracy** (Bungalore, 2019) dan **World Congress of Positive Psychology VI** (Melbourne, 2019). **Emotional Intelligence** ( 6th second), **NLP** (dari TCI), **Money Mastery** di Kuala Lumpur, Serta Seminar **Robert Kiyosaki** di Singapore, Suardhika adalah **founder** dari **Indonesia Wellbeing Project**.

Beberapa klien in house training-nya: DHL, 3M, Indomobil, Amoco Mitsui, Equalindo Mining, Total Indonesie, Aqua Danone, General Motors, Tigaraksa, Rekayasa Industri, Indonesia Power, Garuda Indonesia, Mobil 8, Telkomsel, Gramedia, Penerbit Airlangga , Ceva Logistic, Havi Logistic, Pro Logistic, EJIP, Panarub, YKK, Adis Dimension Footwear, LG Electronics, Colorobia, Asia Pulp & Paper,Thames PAM Jaya, Aqua Danone, Asia Pulp & Paper, Indah Kiat Pulp & Paper, Aneka Tambang, Mega Insurance, Tugu Pratama, Asuransi Bintang, Asuransi MSIG, AIG Lippo, Bank Danamon, Bank Kalbar dan Bank Sumsel, Lido Lake Resort, Hotel Aryaduta Karawaci, ICRAF, The Nature Conservacy.

Blog personal beliau ada di http://gsuardhika.com. Untuk melihat topik lain dari Suardhika silakan klik http://gsuardhika.com/soft-skills-map/

## 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