

Customer Service in Credit Union

Latar Belakang

Customer service hakikatnya mempelajari berbagai teknik yang berkaitan dengan tatacara penanganan nasabah yang baik. Dalam hubungan interaksi bisnis ini, perlakuan kita terhadap nasabah menjadi hal yang sangat penting dalam membangun dan memelihara kelangsungan bisnis yang berkelanjutan. Termasuk menjamin kepercayaan dan kepuasan nasabah. Terlebih dalam koperasi kredit, dimana nasabah kita adalah pemilik dari usaha itu sendiri, sehingga perlakuan dan pelayanan terhadap mereka sangat penting untuk diperhatikan.

Trainer: DR. Ir. Dede Farhan Aulawi, MM, CHT

WAKTU PELAKSANAAN

22 - 23 November 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.*

Ketidakmampuan kita dalam melakukan pelayanan yang baik, seringkali menjadi salah satu hambatan dalam membesarkan koperasi kredit. Pendekatan psikologis yang kurang, komunikasi yang tidak interaktif, ketidakpuasan pelayanan adalah suatu pencitraan yang sering terjadi. Hal ini tentu harus segera dirubah, sehingga pelayanan dalam koperasi kredit tidak boleh kalah jauh dari pelayanan keuangan pada lembaga keuangan lainnya, seperti perbankan misalnya.

Credit Union (Koperasi Kredit) sebagai entitas bisnis tidak bisa mengandalkan ikatan bisnis sekedar ikatan keanggotaan semata, tetapi harus memikirkan pelayanan yang baik dengan

harapan nasabah terpuaskan, karena hakikat bisnis itu sendiri adalah pemenuhan pelayanan pada nasabah. Hal ini sangat relevan dengan apa yang pernah disampaikan oleh Peter F. Drucker, seorang pakar dan praktisi manajemen yang menyatakan bahwa ” The purpose of any business is to create customer ”. Jadi di sini mengandung pengertian bahwa tujuan dari setiap aktivitas bisnis adalah menciptakan nasabah. Nasabah akan tercipta dan berkembang dengan baik, jika kita bisa memahami karakteristik nasabah dan terampil dalam memberikan pelayanan yang prima.

Terlebih paradigma pelayanan saat ini telah bergeser dari Customer Satisfaction ke Customer Loyalty sesungguhnya menuntut peningkatan pengetahuan dan keterampilan pelayanan terhadap seluruh elemen bisnis yang terkait dengan koperasi kredit. Jadi penekanan dalam hal ini adalah bahwa Customer Service tidak sekedar pemenuhan menyangkut pengetahuan semata, tetapi lebih dari itu adalah keterampilan dalam menerapkannya.

Pemahaman aspek pelayanan bukan hanya kewajiban pengelola, khususnya kasir semata, tetapi juga Pengurus dan Pengawas, karena satu sama lain hakikatnya selalu berinteraksi dengan pihak lain. “ The next process is our customer “, adalah sebuah jargon dalam standar mutu yang erat hubungannya dalam operasional koperasi kredit. Namun penekanan dalam hal ini tentunya diprioritaskan pada Pengelola, baik Manager, kasir atau staf pengelola lainnya.

Manfaat Pelatihan

Mampu memahami aspek – aspek yang penting dalam melakukan pelayanan yang baik terhadap nasabah koperasi kredit, dan terampil dalam menerapkannya dalam praktik operasional sehari – hari. Mampu menerapkan interaksi yang baik antar seluruh elemen yang terlibat dalam koperasi kredit, sehingga satu sama lain bisa solid dan menjadi satu kesatuan kepengurusan koperasi kredit yang solid.

Outline Materi

- -Pengertian umum Customer Service
- -Service Excellent Awareness
- -Mengenal needs & wants nasabah
- -Faktor dan dimensi pelayanan
- -Teknik pelayanan (Knowledge, Skill, & Attitude)
- -Interpersonal Communications Skill (Active listening & Assertiveness)
- -Teleservice
- -Handling Complaint
- -Human Relation & Customer Behavior
- -Customer Loyalty

Metode Pelatihan

- -Ceramah umum
- -Tanya jawab
- -Hand on / praktik

Instruktur Pelatihan

DR. Ir. Dede Farhan Aulawi, MM, CHT

Adalah praktisi SDM di sebuah BUMN dan akademisi di bidang pemberdayaan manusia dengan pengalaman lebih dari 18 tahun. Pendidikan formal yang telah ditempuhnya diantaranya Politeknik Mekanik Swiss ITB, Manajemen perdagangan International, Teknik dan Manajemen Industri, Manajemen SDM, dan juga Business Intelligent di University Aix Marseille France menunjukkan ketertarikannya pada dunia bisnis dan pengembangan SDM. Beliau telah memberikan banyak pelatihan di berbagai kota seperti Bandung, Jakarta, Medan, Semarang, Surabaya, Malaysia dan Hongkong.

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