


# Customer Service for Hospital

Seiring dengan peningkatan kesejahteraan masyarakat, maka pelayanan menjadi hal penting dan strategis untuk diperhatikan. Terlebih pelayanan medis di rumah sakit. Tanpa memperhatikan pelayanan yang baik terhadap konsumen/ pasien/ client, mereka tidak akan pernah datang lagi. Bahkan sangat mungkin akan bercerita kepada keluarga, saudara atau teman – temannya.

Pelayanan yang baik akan diceritakan. Begitupun pelayanan yang jelek akan diceritakan. Tidak hanya bercerita secara konvensional, social media pun sering dijadikan sarana untuk menumpahkan unek – unek ketidakpuasan. Tidak sedikit contoh nyata yang pernah kita dengar. Termasuk contoh kasus ketidakpuasan pelayanan sebuah rumah sakit yang membuat heboh media massa, dan berakhir di pengadilan.

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

**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.*

Semua rangkaian itu merupakan pengantar naratif akan pentingnya sebuah pelayanan. Baik ditinjau dari sisi kepuasan client, sugesti pasien, bahkan pencitraan lembaga pelayanan akan sangat dipertaruhkan oleh baik atau tidak baiknya sebuah pelayanan. Apalagi saat ini, fungsi pelayanan bukan hanya tugas tanggung jawab customer service saja, tapi menjadi tanggung jawab yang melekat di pundak seluruh karyawan rumah sakit. Oleh karena itu, membekali karyawan

rumah sakit tentang Customer Service menjadi urgent dan important, untuk meningkatkan kompetensi dan mutu pelayanan.

## Tujuan Pelatihan

Memahami ruang lingkup dan manfaat pelayanan yang baik di rumah sakit untuk meningkatkan kualitas jasa medis, kepuasan client, sugesti pasien dan coorporate image.

Mampu mempraktikan pelayanan yang baik dalam kegiatan kerja sehari – hari, sehingga kualitas pelayanan kesehatan akan semakin meningkat dan secara nyata dirasakan oleh setiap pasien.

## Outline Materi

- Pengertian dan Fungsi Customer Service
- Tantangan dan Prospek Masa Depan
- Hospitality Service Culture
- Services Communication
- Pengaruh Pelayanan Medis
- Sugesti Pasien
- Pencitraan Dokter, Perawat, & RS
- Kepuasan Pasien & Keluarga
- Complaint Handling
- *Services Approach*
- *Information Approach*
- *Psychology Approach*
- Crucial Point
- *Simulation*
- Know our Customer

## Metode Pelatihan

Pembelajaran andragogi dan simulasi

## 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