


# Building Quality Service Excellence

## Latar Belakang

Salah satu kunci sukses dari keberhasilan dalam meningkatkan penjualan adalah dengan berinteraksi dan menjalin hubungan baik dengan customer, dengan cara memberikan pelayanan yang memuaskan. Dengan berinteraksi dapat membangun kesempatan untuk mempromosikan produk, layanan dan perusahaan. Namun tidak mudah bagi pihak perusahaan untuk menjalankannya. Sukses dalam menciptakan kepuasan pelanggan sangat tergantung dari tingkat keahlian *customer service*.

**Trainer: Ir. Renardhy H. Lumelle, Mkom**

**WAKTU PELAKSANAAN**

05 - 06 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.*

Saat ini bisa dikatakan hampir semua Product sejenis dari berbagai brand mempunyai keunggulan yang sama. Sehingga saat ini persaingan justru terjadi dalam memberikan Pelayanan yang Prima kepada Customer, dengan tujuan membuat Customer Puas, sehingga Customer Loyal.Tetapi Sayangnya Sebagian besar orang hanya fokus ke manusianya, padahal untuk membuat Customer Puas ada 3 Pilar yang saling terkait yaitu Product, People dan Delivery System.

Training ini mengupas tuntas Customer Service Excellent yang akan membuat Customer Puas (Customer Satisfaction). Training ini akan memberikan peningkatan pemahaman dan ketrampilan Peserta dalam memberikan Pelayanan yang memuaskan Customer dengan segala tantangannya..

Training ini disertai Latihan-latihan  yang yang menarik melalui Diskusi Kelompok dan Games. Dengan mengikuti Program Training ini diharapkan segala permasalahan dalam Pelayanan kepada Customer terjawab.

## Tujuan Pelatihan

- Menyadari tanggung jawab peran dalam memberikan pelayanan yang prima
- Mengasah ketrampilan untuk memahami dan menanggapi kebutuhan pelanggan.
- Mengembangkan keterampilan pelayanan  untuk meningkatkan hubungan profesional dengan customers
- Meningkatkan kemampuan dalam memberikan pelayanan berkualitas tinggi kepada pelanggan.
- Mengasah ketrampilan  komunikasi yang efektif agar bisa memberikan solusi pemecahan masalah
- Memberikan kemampuan untuk untuk menyusun Survey Kepuasan Customer
- Memberikan kemampuan untuk melakukan mengukur  Kepuasan Customer dan Improvement yang tepat.
- Menyadari pentinganya membangun sikap positif agar dapat membina hubungan efektif dengan pelanggan

## Pokok Bahasan

### Hari Ke-1

1. Customer  Service Mindset
    - Dasar-dasar Service
    - Tujuan Customer Satisfaction
    - Who is the Customer
    - 3 Pilar Service
    - Jenjang Kebutuhan Customer
    - Persepsi dan Ekspektasi
    - Siklus Service

### Hari Ke-2

1. How to deliver Professionally  Service to the Customer
    - 3 Pilar Service
    - Product
    - People
        - Siklus Hubungan Customer
        - Organisasi CS
        - Petunjuk Praktis dalam berinteraksi dengan Customer
        - Komunikasi

        - Komunikasi Tatap Muka
        - Komunikasi via Telepon
    - Delivery System
        - Customer Service Standard
        - Ukuran dari Layanan terhadap Customer
        - The Five Service Gaps
        - The Five Dimensions of Service Quality
        - Teknik menyusun Service Standard
        - Siapa yang menyusun Service Standard

2. Effectively Measuring Service Performance
    - Tujuan Pengukuran Service Performace
    - Manfaat Pengukuran Service Performance
    - Measuring Program
3. Managing Customer Service Performance
    - Proactive Management
    - Reactive Management

## Metode Pelatihan

- Self Learning
- Social Learning
- Practical Learning

## Instruktur Pelatihan

### Ir. Renardhy H. Lumelle, Mkom

**Sepanjang karirnya sarat dengan dunia Pendidikan dan Pelatihan (Education & Training).**

- Lebihdari 9 tahun memimpin (Direktur) berbagai Lembaga Pelatihan.
- Lebihdari 7 tahunsebagai Kepala Divisi (General Manager) Pelatihan dan Perpustakaan (Kepala Pusat Pelatihan Indomobil Group) di PT. Indomobil Sukses Internasional Tbk.
- Lebih dari 2 tahun sebagaiKepalaDivisi Marketing Research & Analysis (Indomobil Group) di PT Indomobil Sukses Internasional Tbk., Jakarta
- Hampir 8 tahun SebagaiKepalaDivisiIndomobil For You (Customer Relation) di PT. Indomobil Sukses Internasional Tbk. (Nissan)

**Topik Training lainnya Beliau bawakan meliputi bidang :**

- Selling
- Customer Service & Customer Satisfaction (Training, System, Survey)
- Communication Skill
- Personal Development
- Basic Supervisory
- Leadership.
- Team Building.
- Time Management
- Conflict Management
- NegotiationSkill
- Training Within Industry
- How to Handle Difficult People
- Dll

## 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