

Service Excellence Skills

Dalam Era Global sekarang persaingan menjadi sangat ketat dan kebutuhan peningkatan kualitas perusahaan atau organisasi semakin tinggi, sehingga setiap perusahaan atau organisasi harus memiliki nilai tambah. Pelayanan prima atau pelayanan yang terbaik adalah sebuah kualitas dalam wujud nyata yang harus dimiliki, apapun aktivitas perusahaan Anda. Untuk mewujudkan pelayanan prima diperlukan system, produk/jasa dan sumberdaya manusia yang memiliki kualitas layanan prima.

Kualitas layanan prima sendiri ditandai dengan ciri kualitas diri meliputi

- Berkomunikasi dengan sopan, ramah dan menghargai orang lain
- Yakin dan percaya diri dalam berkomunikasi.
- Memiliki penampilan yang rapi dan murah senyum
- Mudah bergaul dengan siapa saja
- Perhatian dan mau mendengarkan
- Mau belajar terus mengembangkan diri
- Selalu berpikir positif

Trainer: Mr. Agus Gunawan

WAKTU PELAKSANAAN

14 - 15 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.*

Adapun beberapa komponen yang harus dipahami dan dikuasai setiap pribadi untuk memiliki kualitas layanan prima adalah

- Pentingnya Pelayanan Prima.
- Memahami dan mengerti Pelayanan Prima .
- Tujuan dalam Pelayanan Prima.
- Membangun kepribadian yang mendukung.
- Mengenal dan menguasai berbagai tipe komunikasi
- Mengenal tipe-tipe karakter
- Keahlian menjalin komunikasi
- Keahlian dalam menangani keluhan
- Sikap dan karakter dalam Pelayanan Prima

Untuk dapat menghasilkan sumber daya manusia dengan kualitas pelayanan prima, setiap pribadi yang terlibat haruslah memiliki pemahaman dan penguasaan keahlian dalam layanan prima sesuai visi perusahaan atau organisasi. Untuk itu dibutuhkan workshop yang memiliki metode dan materi pelatihan tepat guna.

Tujuan Pelatihan

Tujuan dari pelatihan ini adalah membekali SDM agar memiliki kualitas karakter dan pekerjaan yang mampu menghasilkan kualitas pelayanan prima, dengan peningkatan kualitas secara terus-menerus dalam menghasilkan produk atau jasa. Sehingga apa yang dihasilkan memiliki kualitas diatas harapan pelanggan. Proses pelatihan ini sendiri mencakup perubahan paradigma, karakter dan keahlian para peserta.

Sasaran Pelatihan

Dalam peningkatan kualitas layanan prima, pelatihan ini memiliki sasaran untuk mencapai :

- Kualitas pelayanan berkaitan dengan waktu yang lebih tepat dan cepat dalam setiap proses.
- Kualitas pelayanan berkaitan dengan tepat sasaran dalam pemberian pelayanandan fasilitas.
- Kualitas pelayanan berkaitan dengan kesopanan dan keramahan yang dirasakan pelanggan.
- Kualitas pelayanan berkaitan dengan proses menangani keluhan pelanggan.
- Kualitas pelayanan berkaitan dengan sedikit banyaknya SDM yang diperlukan dalam setiap proses.
- Kualitas pelayanan berkaitan pemanfaatan fasilitas pendukung atau peralatan secara maksimal dan bertanggung jawab.
- Kualitas pelayanan berkaitan dengan lokasi, ruangan tempat pelayanan, tempat parkir, ketersediaan informasi, dan petunjuk/panduan lainnya.
- Kualitas pelayanan berhubungan pemeliharaan sarana prasarana yang diberikan.

Detail Program Workshop Service Excellence

- Durasi 2 hari, 09.00 – 17.00.
- 30% Teori, 70% praktek.
- Metode pembelajaran : Teori, Role play, Simulation, Smart Game, dan Test
- Free handout untuk peserta
- Bonus Pre and Post Test Service Excellent, senilai IDR 150.000,-

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