

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: Sinar Agnes Natalia

WAKTU PELAKSANAAN

30 September - 01 Oktober 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

Sinar Agnes Natalia

Sinar Agnes Natalia adalah seorang profesional perbankan dan manajemen dengan pengalaman lebih dari 20 tahun, terutama di industri keuangan dan perbankan ritel bersama Bank Danamon dan Citibank. Ia pernah menjabat sebagai Branch Manager di berbagai cabang strategis seperti Pondok Indah, Tebet Soepomo, dan Kalibata, serta mengemban peran sebagai Financial Planner, Marketing Officer, dan Consumer Relationship Officer. Dalam perjalanannya, ia dikenal sebagai performer unggulan dengan sederet prestasi bergengsi, termasuk Top Performer Funding Retail, The Best Branch Manager, serta The Best Associate Sales dari Citibank Credit Card Center. Ia juga terlibat dalam pengembangan bisnis melalui kegiatan akuisisi, pengelolaan tim penjualan, dan strategi pertumbuhan pendapatan berbasis produk bancassurance, investasi, dan dana pihak ketiga.

Di luar sektor perbankan, Agnes juga memiliki pengalaman di bidang manajemen SDM dan operasional sebagai Manager HRD dan Manager Operasional di PT Pagar Batu Lestari. Perannya mencakup pengelolaan keuangan, sistem kerja operasional, hingga pendampingan program pilot project BRI. Lulusan S1 Manajemen Ekonomi Universitas Trisakti ini memiliki pendekatan kerja yang analitis, komunikatif, dan berorientasi pada target. Dengan pengalaman yang luas dan rekam jejak pencapaian yang solid, Agnes siap menjadi mitra strategis dalam mendorong kinerja tim, layanan pelanggan, dan pertumbuhan organisasi.

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