


# Service Excellence for Hospitals

**Pengantar**

Di Rumah Sakit interaksi seorang calon pasien sudah dimulai saat masuk area parkir, kemudian bertanya kepada para petugas yang di lewatinya sebelum dia benar – benar mendapatkan layanan medis. Di sepanjang interaksi yang terjadi calon pasien akan menilai bagaimana tingkat layanan yang diberikan di Rumah Sakit.

Di Rumah Sakit Aset penting bukan hanya karyawan dan bangunan serta fasilitas yang dimiliki. Pasien lebih penting di atas segalayan yang ada di Rumah Sakit, bagaimana bisa rumah sakit mendapatkan uang tanpa adanya pasien dan jangan harap rumah sakit bisa terus berkembang jika pelayanan nya tidak memuaskan.

**Trainer: Anwar Haliyanto, MM**

**WAKTU PELAKSANAAN**

16 - 17 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.*

Pasien adalah aset penting dalam membangun rumah sakit, bagaimana rumah sakit memikat hati mereka? Tentunya dengan service Excellence di rumah sakit yang diberikan kepada mereka. Service Excellence merupakan pelayanan prima kepada pasien sehingga setiap pasien akan mendapatkan pelayanan terbaik sesuai dengan apa yang dibutuhkan.

**Tujuan Training Service Excellence for Hospitals**

Program Training Service Excellence / Layanan Prima ini telah banyak memberikan terobosan-terobosan baru untuk industri Layanan Kesehatan dan rumah sakit dalam mendongkrak image dan popularitasnya, dimana peserta yang terlibat dalam pelatihan akan diajarkan secara mendetail baik dari sisi konsep dan implementasi service excellance. Sehingga setelah mengikuti program pelatihan ini peserta diharapkan mampu :

1. Memahami konsep service (pentingnya service) bagi kelangsungan industri pelayanan kesehatan seperti: rumah sakit, klinik, balai kesehatan dan pusat kesehatan masyarakat.
2. Peserta akan diajak untuk memahami konsep service (pentingnya service) bagi kelangsungan hidup Rumah Sakit sebagai penyedia jasa pelayanan kesehatan untuk masyarakat.
3. Memahami bagaimana konsep Service excellent ini dimata customer (pasien) dan bagaimana meraka berharap untuk mendapatkan layanan cepat, dari petugas yang handal, aman dan professional saat berada di Rumah Sakit.
4. Membantu peserta untuk menjadi bagian penting di Rumah Sakit dalam menciptakan image dan integritas rumah sakit yang tinggi sehingga tercipta citra rumah sakit yang baik dimata masyarakat.
5. Memahami dan menguasai aplikasi pelayanan prima dilingkungan rumah sakit, mampu menguasai karakter dan typical pasien secara terampil dan cekatan hingga penguasaan diri dalam menghadapi keluhan pasien serta bertindak bijak dalam menanggapinya.
6. Bersama membangun energi positif dari pelayanan prima kepada pasien, untuk meningkatkan rasa dan semangat kesembuhan serta memberikan pengalaman yang luar biasa untuk membuat loyalitas pasien kepada rumah sakit dapat terus membaik.

**Materi Service Excellence for Hospitals**

- Pemahaman dasar Sikap dan mentalitas implementasi service excellence
- Paradigma perubahan, dalam menyikapi keluhan menjadi perbaikan dan tanggung jawab sebagai dasar perubahan menjadi lebih baik.
- Karakter dan typical buruk pelayanan rumah sakit
- Membangun budaya layanan prima dimulai dari individu
- Karakter dan typical pelayanan rumah sakit yang prima
- Strategi menghadapi perbedaan karakteristik rumah sakit vs karakteristik pasien
- Keterampilan service excellence
- Penanganan keluhan
- Pengembangan layanan
- Action plan dan improvement

**Peserta Training Service Excellence for Hospitals**

Perawat Rawat Inap, Perawat Rawat Jalan, Kepala Ruangan, Manager Pelayanan Medis, Humas, bagian pelayanan, dokter Poliklink, Dokter UGD, Manager / Supervisor, termasuk personel yang menangani kegiatan Pelatihan (Diklat), seperi Training Manager / Training Coordinator / Training Officer

**Metode**

- Menggunakan Metode TSD (Tell – Show – Do) yaitu :

- Memberi penjelasan atau menerangkan materi (lecturing).
- Memberi Contoh atas materi yang telah diterangkan
- Memperagakan apa yang dipelajari

**Selanjutnya meminta setiap peserta baik secara perorangan maupun grup melakukan Latihan dan mempraktekkan keterampilan yang telah diajarkan, yang antara lain :**

- Mengenali pelayanan yang kurang baik di Rumah Sakit
- Memperagakan bagaimana melayani pasien dengan Service Excellent
- Secara berkelompok membagi tugas dalam rangka Service Excellent
- Role Play
- Membuat evaluasi

## Instruktur Pelatihan

### Anwar Haliyanto, MM

Anwar Haliyanto,  salah satu lulusan terbaik dari Prasetya Mulya Business School dengan menyandang Magister Management, yang banyak mempelajari dan mendalami kebijakan strategis perusahaan dalam usahanya untuk terus bertumbuh melalui sumberdaya manusia yang lebih unggul, membuat Anwar banyak terlibat dalam pengembangan sumber daya manusia. Anwar Haliyanto juga alumni Henley University London dibidang management keuangan Perusahaan Kesehatan dan Farmasi, Anwar Haliyanto juga sudah menyelesaikan International Management Program dalam Diabetes Disease Management di Darmstad Germany, Woman's Health Care Seoul dan Fresenius Advance Nutrition Course Hong Kong.

Posisi  terakhir nya sebagai Direktur Marketing di salah satu perusahaan Multinasional memberikan banyak pengalaman dalam menyususn strategy maupun implementasi dalam mencapai target perusahaan, ditambah lagi pengalaman di lapangan sebagai Sales Manager, Produk Manager dan Marketing Manager, membuat Anwar Haliyanto mampu berkomunikasi kepada semua lapisan di dalam perusahaan.

Marketing Reasearch adalah salah satu bidang yang selalu menjadi fokus perhatiannya semanjak di posisi Manajer sampai menduduki jajaran direksi karena hal ini merupakan kunci sukses strategy perusahaan

Sejak TH 2010 Anwar Haliyanto, MM memutuskan untuk memulai karirnya sebagai Independent Coach dan Trainer, dengan banyak memberikan pelatihan Marketing, Sales Manegement dan Product Development.

## 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