

Service Excellence for Leader

Kita bergerak di dunia yang bagaikan eskalator bergerak turun.Apa yang menjadi produk unggulan tahun lalu, sudah obsolete di masa kini. Delivery system yang 3 bulan lalu tergolong mutakhir, bisa dengan gampang di-copy oleh perusahaan lain. Persaingan di product dan delivery system menjadi pertempuran berdarah yang tidak ada akhirnya, bahkan dunia marketing yang tadinya merupakan ‘lahan subur’ menjadi tidak gampang lagi diandalkan. Banyaknya pemain baru, membuat suara kita semakin tidak terdengar.

Yang terbaik menyadari ini, maka mereka bersaing di service mindset.Mengubah seluruh budaya perusahaan untuk melayani lebih baik.Memberikan service terbaik dengan pelayanan yang bukan hanya basa-basi, namun pelayanan yang dihargai oleh customer.Menyentuh langsung ke emosi client, dan menciptakan client yang loyal.

Trainer: Divdeni Syafri

WAKTU PELAKSANAAN

08 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 3.550.000
Full Fare: Rp 3.950.000

**) Harga di atas tidak dikenakan PPN 11%, sudah termasuk makan siang, snack, sertifikat, dan modul.*

TUJUAN PELATIHAN

Setelah mengikuti pelatihan pada ini, peserta diharapkan:

1. Membangun budaya service di seluruh lini perusahaan, agar bisa menjadi atau mempertahankan status market leader. Karena perusahaan-perusahaan terbaik

mengutamakan service. Mis: Singapore Airlines, Starbucks Coffee, Amazon.com, Bluebird Taxi, Ritz Carlton, UPS, dll

2. Membangun ongoing relationship dengan customer, sehingga menurunkan biaya iklan dan menaikkan tingkat loyal customer
3. Meningkatkan share of wallet per customer
4. Meningkatkan revenue

OUTLINE MATERI

Materi training yang akan di bahas topik **Service Excellence for Leader** adalah :

- What's Service Excellence
- Lead with Your Customer "
- Service Leaders' Roles & Responsibilities
- Service Leaders' Roles & Responsibilities (Con't)
- Individual Commitment

FACILITATOR

Instruktur Pelatihan

Divdeni Syafri

Berlatar belakang pendidikan di FISIP - Universitas Padjajdjaran Bandung, mengawali karir di perbankan. Hampir 20 tahun pengalaman kerja di PT. Bank Danamon Indonesia, Tbk dengan memulai karir sebagai: **agent call center 24 jam** selama **2** tahun, menangani informasi produk danamon berbagai keluhan nasabah, kemudian diangkat sebagai **Manager Customer Care Center** selama **8** tahun, menangani keluhan nasabah yang dimuat di media cetak, email, telepon, website, walk in customer dan mediasi perbankan yang melibatkan Bank Indonesia. Menjadi salah satu PIC yang tercatat di Bank Indonesia yang melaporkan keluhan nasabah khususnya keluhan financial sekaligus menjadi PIC untuk mediasi perbankan antara nasabah, Bank Danamon dan Bank Indonesia.

Pengalaman selama **3** tahun menjadi **Project Manager untuk Retail Banking Sales Development Program**, membuat modul untuk Sales/marketing Bank Danamon seluruh Indonesia, kemudian mengajarkan kepada mereka dari Product knowledge, Skills, Karakter/ Attitude sampai kepada Profesional Grooming sebagai seorang Bankers.

Pengalaman selama **2** tahun menjadi **Project Manager Retail Banking Network Support** untuk perubahan system baru di Bank Danamon di tahun 2010 yaitu *Winning Branch Model* yang melibatkan para Pimpinan Cabang/ Branch Manager seluruh Indonesia.

Pengalaman selama **5** tahun menjadi **Senior Manager di Consumer Service Quality**, membuat modul Service Excellence dan mengajarkan kepada semua karyawan di Bank Danamon, mulai dari Security, Teller, Customer Service, Marketing/ Sales Officer sampai kepada Branch Manager. Membuat program program antara lain : Branch Service Competition, E-Channel Competition, Service Coach for Leader dll.

Setelah 20 tahun di Bank Danamon, melanjutkan karir sebagai **Director Learning & Development** di PT. Global Top Career. Tugas saya mengembangkan dan memperbaharui modul yang disesuaikan dengan permintaan klien, kemudian mempromosikan PT. Global Top Career ke berbagai perusahaan. Adapun klien yang pernah kita bantu adalah : Bank BNI 46 (konvensional dan syariah), Bank BRI (konvensional dan syariah), Bank Niaga, Bank Panin, PT. Garuda Indonesia, PT. Permata Indonesia, dll.

Reward yang pernah saya dapatkan adalah :

- The Best Trainer & Facilitator from Danamon Corporate University
- The Best Curriculum Instructional System Design from Corporate University Xchange
- The Best Curriculum Development from corporate University Xchange

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