


# Service Excellence: Upgrade Your Service!

Praktek-praktek *service excellence* biasanya dimiliki oleh *brand* kelas dunia, secara praktis dibahas dalam pelatihan ini. Dirangkai dalam diskusi interaktif, penyampain materi yang menyenangkan, eksplorasi contoh kasus yang inspiratif, serta simulasi peran.

Training ini berlangsung selama 2 hari, dibawakan oleh trainer yang berpengalaman di dunia pelayanan bintang lima. Pelatihan **Service Excellence: Upgrade Your Service** adalah pilihan tepat untuk meningkatkan pelayanan di perusahaan Anda.

**Trainer: Guguh Unggul Satriadi**

**WAKTU PELAKSANAAN**

📅 26 - 27 Agustus 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 5.850.000

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

## Tujuan Pelatihan

- Memahami secara detil hubungan antara *service excellence*, kinerja individu maupun tim dalam organisasi, kebahagiaan kerja dan loyalitas pelanggan.
- Memiliki sebuah visi personal yang kuat sebagai penunjuk arah sekaligus motivasi untuk lebih berkontribusi terhadap kesuksesan perusahaan dalam melayani pelanggannya.
- Menemukan ‘bahasa’ yang sama dalam melayani pelanggan.
- Mengembangkan akuntabilitas personal alias kebiasaan bertanggung jawab penuh dalam setiap situasi.

- Mengerti peran personal pada setiap elemen *service excellence*.
- Membiasakan diri berpikir praktis kreatif dalam upaya meningkatkan loyalitas setiap pelanggan.
- Menguasai standar mindset dan 5 perilaku kunci untuk selalu mampu memenangkan hati pelanggan.
- Mempraktekkan detil 5 perilaku kunci ke dalam proses interaksi dengan customer, mulai saat menyambut, berdialog, mengakhiri pembicaraan, maupun cara mempraktekkannya melalui saluran komunikasi lain seperti telepon, email, dan lain sebagainya.
- Meningkatkan kecerdasan emosional untuk lebih mampu bekerjasama dengan rekan kerja serta menjalin ikatan emosional yang kuat dengan pelanggan.
- Memahami ragam pelanggan yang mereka layani dan memahami sudut pandang masing-masing pelanggan.
- Mengetahui cara mengukur pengalaman pelanggan dan cara melampaui harapan pelanggan secara konsisten.
- Menguasai cara interaksi yang efektif dengan pelanggan-pelanggan sulit.
- Menguasai pola komunikasi yang berdampak pada loyalitas pelanggan.
- Mengerti jenis dan dimensi problem yang dialami oleh pelanggan.
- Menentukan secara tepat tindakan yang efektif untuk setiap masalah pelanggan yang berbeda.
- Mampu mengembangkan strategi antisipasi masalah yang efektif.
- Meningkatkan penjualan melalui *service excellence.*
- Menguasai cara menganalisa kinerja saat inidengan menemukan strategi untuk meningkatkannya.
- Memahami service excellence strategy templates untuk merancang proses pelayanan yang luar biasa.

## Outline  Service Excellence: Upgrade Your Service!

### Session 1: Reaching Above Satisfaction – From Customers To Fans

- Service dan service excellence sebagai pondasi perbaikan kinerja individu maupun kinerja bisnis
- Mengenali perilaku dan jenis-jenis customer
- Psikologi pembelian
- Mempengaruhi pembeli agar mau menjadi pelanggan yang loyal

### Session 2: I Am My Organization – How service ambassadors create differences

- Analisa sikap dan kebiasaan dalam berkomunikasi/berinteraksi dengan orang lain atau lingkungan
- Personal Service Mindset
- Service Intelligence
- Service Profit Chain

- Pola-pola persaingan bisnis dan peran karyawan dalam memenangkan perusahaan

**Session 3: The Heart That Matters – Building and nurturing empathy as a foundation to excellent service performance**

- Kecerdasan Emosi dalam pelayanan
- Empati sebagai dasar pelayanan
- Mengembangkan sikap optimis untuk hasil pelayanan yang lebih baik

**Session 4: Designing and Delivering Experience – From service design to customer experience**

- STAR Service Standard – greetings, managing conversations, closing, and communicating through various channels
- 5Ps Of Customer Experience
- Productive communication
- Active Listening
- Moment of truths
- Field observation (when possible)

**Session 5: Problems Are Opportunities – How to prevent and solve problems**

- Empat dimensi masalah
- Mengantisipasi terjadinya masalah
- Mengubah kekecewaan menjadi kesetiaan pelanggan
- Berinteraksi dengan pelanggan yang menyulitkan

## Metode Pelatihan

- Case study and guided role-play
- Reflection And Call To Action
- Participant Presentation
- Action Planning

## Instruktur Pelatihan

### Guguh Unggul Satriadi

Guguh Unggul Satriadi dengan personality yang menarik, cair ( ice breaker ) dan memiliki kemampuan determinasi terhadap segala situasi, sehingga mampu memberikan stimulan yang efektif dan positif kepada setiap individu dalam nuansa yang berbeda. Membangun kemampuan individu untuk terus menemukan sukses pribadi dan kualitas kerja yang baik serta terus melakukan perbaikan dalam proses kerja dengan memberdayakan kemampuan, kekuatan berpikir dan pendekatan emosional menjadi hal yang menjadi concern yang utama sebagai media dalam penyampaian dalam setiap pelatihan dan seminar.

Guguh Unggul Satriadi memiliki kompetensi dalam Success in Leading Teams, Secret of Communication Skill, Motivation, Building Improvement and Productivity, Sales dan Service Excellent.

Latar belakang bekerja Guguh Unggul Satriadi di beberapa perusahaan seperti PT. Berdikari Cita Sejahtera sebuah perusahaan Oil Supplier and General Trading sebagai Sales Respresentative ( 1997 – 1999 ); PT. Pratama Daya Paramaartha sebuah Travel dan Educational Tour sebagai Marketing supv. ( 1999 – 2003 ) ; PT. Mandiri Duta Dinamika (MDD) sebuah perusahaan Garment and Buying Agent sebagai Marketing dan Business Development Manager ( 2003 – 2006 ); PT. Wijaya sebuah perusahaan Manufacturing and Metal Forming sebagai PPIC Manager ( 2006 – 2008 ); PDP Consulting sebuah perusahaan pelatihan dan konsultasi sebagai Business Operational Head ( 2008 – 2011 ).

Guguh Unggul Satriadi memiliki latar belakang pendidikan Hukum ( S1 ) 1998, dilanjutkan dengan pengembangan SDM ( S2 ) 2012 – Now, Marketing Public Relations ( Six Month Course, ) dan beberapa pelatihan Leadership Style, Seven Habit, Building Effective Team, Sales, Communication Skills dan Supervisiry Skill.

Guguh Unggul Satriadi merupakan perpaduan yang lengkap antara seorang praktisi yang cukup lama di bidang pelatihan dan konsultasi, dengan teoritis melalui beberapa referensi dari berbagai macam disiplin ilmu dan sumber. Sehingga apa yang disajikan dapat disesuaikan dengan kebutuhan ataupun keinginan dari peserta. Melahirkan konsep pelatihan yang mampu menginspirasi satu sama lain dan pendaratan tujuan secara menyenangkan, enggan menggunakan contoh–contoh sederhana yang mudah dimengerti tetapi mampu memberikan reaksi membandingkan dan inspirasi (active training).

Diperkaya dengan pengalaman bekerja pada bidang usaha : manufacturing, jasa tenaga kerja dan konstruksi serta beberapa posisi : Manager marketing, Manager HRD, Internal trainer dan Manager operational. Guguh Unggul Satriadi merupakan pendiri dari Semut Consulting dan 3 in 1, konseptor Omah Kebon, serta sampai dengan saat ini masih sebagai strategic partner, trainer, fasilitator dan conssellor di beberapa perusahaan ataupun lembaga pelatihan.

Guguh Unggul Satriadi memiliki spesialisasi dan kekuatan dalam hal : Motivation, Leadership, Communication Skill, Customer Service, Selling Skill dan Outbond training Program.

Beberapa Perusahaan yang pernah menggunakan jasa serta materinya
PT Taspen, U Finance, Astragraphia, PT Sud Chemie Indonesia, PT Belfood, GIZ Indonesia Team

Work, Indomaret, PetroChina, LIPI, Suzuki Indomobil Roda 2, Kompas Gramedia, KSSEI, 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