

Communication Skill, Customer Retention, Complain Handling, and Service Recovery

Pendahuluan

Tidak berlebihan jika dikatakan, bahwa kemempuan berkomunikasi sangat menentukan keberhasilan melakukan *customer retention* (mempertahankan nasabah), menangani komplain pelanggan, dan memberikan *service recovery.* Kemampuan berkomunikasi tidak hanya sekedar menyampaikan pesan, tetapi lebih dari itu, pesan yang disampaikan harus benar-benar dipahami oleh si penerima pesan sesuai yang dimaksud si pengirim pesan.

Mempertahankan nasabah merupakan hal yang patut mendapatkan perhatian lebih, karena berdasarkan hasil riset, mendapatkan pelanggan baru membutuhkan biaya 6 – 7 kali lebih mahal dibandingkan biaya mempertahankan pelanggan yang sudah ada (*existing customer*)

Trainer: Ir. Indra H. Harahap, MM, RFA, ACSI

WAKTU PELAKSANAAN

03 - 04 Juni 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 penanganan komplain dan pemberian *service recovery* yang baik dapat meningkatkan kesetiaan pelanggan hingga berlipat kali, bahkan tingkat kesetiaannya itu lebih tinggi dibanding pelanggan yang tidak pernah mengalami masalah. Semuanya akan bermuara pada ketrampilan berkomunikasi, karena tanpa ketrampilan berkomunikasi yang baik dan memadai, tidak akan tercapai *customer retention¸complain handling,* dan *service recovery* yang baik dan efektif

Tujuan

Tujuan training, untuk memberikan pemahaman dan ketrampilan kepada peserta dalam hal berkomunikasi, melakukan *customer retention, complain handling,* dan memberikan *service recovery*

Silabus Workshop

Hari pertama :

1. Konsep dan Pemahaman Komunikasi
2. Bagaimana menjadi komunkator yang baik
3. Perangkap komunikasi
4. Struktur Berpikir
5. Struktur berbicara
6. Komunikasi lintas budaya
7. Roleplay Communication Skill
8. *World class customer retention*
9. Lima alasan mengapa *customer retention* penting

Hari kedua :

1. P*emahaman Customer Complain*
2. 9 kunci menangani komplain
3. Dampak penanganan komplain yang tidak efektif
4. *Word of mouth* (getok tular).
5. *Service Recovery*
6. Contoh-contoh *service recovery* kelas dunia
7. *Customer Loyalty* (kesetiaan pelanggan)
8. 5 Prinsip Pemasaran yang Berfokus Pada Pelanggan
9. *Customer Retention Program*

Metode Workshop

Presentasi, diskusi, brainstorming, case study & exercise/latihan), video, song, ice breaking, games, motivation and inspiration story

Dengan menggunakan konsep *interactive presentation* - komunikasi dua arah, *group discussion*, *brainstorming*, *team building, games/ jokes/ice breaker, role play*, *case study*, simulasi dan pemutaran video.

Motivational dan *inspirational* workshop ini, materinya akan dibawakan oleh trainer dengan gaya yang khas, bahasa yang lugas/gampang dicerna dan gamblang, mengalir, santai, segar dan bersahabat (*friendly, fresh, fun*) diselingi video motivasi yang “inspiratif” dan contoh kasus nyata, dengan *joke*/canda dan games (*ice breaker*) yang menyentuh dan menggugah nurani. Workshop ini dikemas dengan konsep *learning and edutainment* – membumi dan *applicable.*

Instruktur Pelatihan

Ir. Indra H. Harahap, MM, RFA, ACSI

Praktisi perbankan yang membangun karir profesionalnya di dunia perbankan dan bancaassurance selama lebih dari 28 tahun dengan penuh integritas dan sarat dengan pengalaman. Dengan prinsip hidup, teruslah berbagi dan memberi – karena itu adalah ibadah (amal jariah), Indra senantiasa terus menebar ilmu yang dimiliki. Menjadi trainer sudah menjadi ***passion***-nya sejak duduk dibangku kuliah.

Indra memulai karirnya di Lembaga Oseanologi Nasional (LON) – LIPI, 1988-1989; dilanjutkan di BankExim, 1990 – 1999 (Section Head); dan Bank Mandiri, 1999 – June 2018. Karir di Bank Mandiri dimulai dari: Section Head, Senior Product Manager, Area Sales Manager (ASM), Regional Sales Manager (RSM), Senior Relationship Manager (SRM), Head of Sales Department dan Professional Trainer. Selain itu pernah ditugaskan di AXA Mandiri Financial Services (AMFS) sebagai RSM dan Counterpart Consultant KPMG – Organization Restructuring Project serta Counterpart Consultant BCG – Value Chain Project.

Mengasah pengalaman sebagai trainer dimulai Indra dengan menjadi Asisten Dosen sejak di bangku kuliah untuk mahasiswa S1, S2 dan S3 di IPB Bogor. Selain itu pernah menjadi Dosen Luar Biasa di Universitas Gunadarma untuk beberapa mata kuliah.dan menjadi *Executive Trainer* bidang Sales and Marketing di MarkPlus Institute of Marketing (MIM)/MarkPlus Inc. Sebagai seorang pembelajar, Indra terus mengasah diri dan senantiasa terus berbagi, menjadi Professional Trainer di berbagai bidang seperti sales/marketing/produk lebih dari 15 tahun. Dengan pengalaman yang mumpuni di bidang sales dan training, Indra pernah dinobatkan sebagai *"senior trainer sales terbaik"* di institusinya, pernah mengelola lebih dari 2.000 sales people,. MarkPlus Inc. & Co dan Majalah Warta Ekonomi pernah menobatkannya sebagai *"The 3rd Best Sales Manager"* di Indonesia.

Tahun 2016, 2017 dan 2018 Indra memperoleh penghargaan "Trainer Gold Recognition" dari Mandiri University, Bank Mandiri.

Selain itu, Indra juga adalah Founder & General Secretary of Mandiri Club (MC) (2 times) dan salah satu Founder Koperasi Mandiri

Sepanjang pengalamannya di dunia sales, Indra mengelola/mensuvervisi team sales dan provider/agency dalam *sales training, coaching, sales clinic, motivation, team building, rewarding, outing*, bahkan terjun langsung ke lapangan bersama sales people – memberi contoh/teladan.

Indra memperoleh gelar Sarjana Statistika (Ir.) dari Institut Pertanian Bogor (IPB) - Bogor dan Magister Management (MM) dari Universitas Gadjah Mada (UGM) - Yogyakarta dengan spesialisasi dibidang *International Marketing* serta gelar profesi tingkat global yaitu Register Financial Associates (RFA)/Financial Planner dari International Association of Register Financial Consultants (IARFC) United States of America (USA).

Disamping itu yang bersangkutan mengasah kompetensi dan profesionalisme bidang *finance, investment, insurance, bancassurance, organization, leadership, culture, research & development, sales* dan *marketing* melalui sejumlah workshop/training yang diselenggarakan oleh International Management for Development (IMD) Business School, Lausanne - Switzerland, Center for Creative Leadership (CCL) Greensboro – North

Caroline USA, Chartered Institute for Securities and Investment (CISI) London, AXA Mandiri Financial Services, MarkPlus Inc./MarkPlus Institute of Marketing (MIM), Academia Education and Training, Top Coach Indonesia (TCI), ESQ Executive Class, Asia Works dan lembaga lain yang terkait.

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