

Effective Handling Complaint & Problem Solving

Bagi orang yang bekerja di suatu perusahaan, maka menjaga kepuasan nasabah adalah nomor satu.Oleh karena itu, mengatasi komplain dari nasabah merupakan hal penting, serta bagaimana agar selalu bertujuan untuk meningkatkan pelayanan kepada pelanggan.

Komplain merupakan suatu wujud rasa ketidakpuasan pelanggan dalam hal ini sangat berpengaruh besar dalam kemajuan sebuah perusahaan.Komplain yang terselesaikan dengan baik dan profesional akan berdampak positif nantinya bagi perusahaan tersebut,karena dengan begitu tamu tersebut merasa sangat di hargai pendapatnya. Hal itu merupakan hak bagi para pelanggan untuk menyampaikan rasa ketidak puasannya. Tapi alangkah baiknya kalau kita bias mencegah komplain itu terjadi dengan memperhatikan hal-hal yang sedetail mungkin,dan mengetahui apa yang di butuhkan oleh pelanggan kita sebelum mereka sendiri yang meminta

Trainer: Divdeni Syafri

WAKTU PELAKSANAAN

28 - 29 September 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.*

TUJUAN PELATIHAN

Setelah mengikuti pelatihan pada ini, peserta diharapkan:

1. Mengembangkan paradigma, sikap positif dan kepercayaan diri dalam menangani Customer Complaints / Feedbacks.
2. Mengidentifikasi Jenis, Sifat Dasar Komplain Nasabah dan tipe nasabah yang ‘marah’ dan ‘kecewa’.
3. Menguasai teknik Penanganan Komplain / Feedbacks dan Pemberian Solusi Tepat bagi Nasabah.
4. Mengembangkan ketrampilan menjalin hubungan baik dengan nasabah untuk ‘service recovery’ dan peluang ‘cross sell’.

OUTLINE MATERI

Materi training yang akan di bahas topik **Effective Handling Complaint & Problem Solving** adalah :

Hari Pertama :

1. Memahami dasar-dasar pelayanan
2. Mengenali Harapan dan Emosi Pelanggan
3. Pemahaman tentang Komplain dan dampak kegagalan menangani komplain
4. Mengenali Penyebab-Penyebab Komplain
5. Langkah-Langkah Penanganan Komplain
6. Membangun Sistem Penanganan Keluhan Pelanggan
7. *Communication & Interpersonal Skill* Dalam Menghadapi komplain
8. Studi kasus

Hari Kedua :

1. Definisi masalah
2. Analisis penyebab potensial timbulnya masalah
3. Mengenali sensitifitas problem
4. Identifikasi pemecahan masalah
5. Mencari berbagai alternative penyelesaian masalah
6. Pemilihan solusi yang terbaik
7. Mengenali resiko
8. Membuat perencanaan
9. Pengembang rencana tindak lanjut
10. Pengimplementasian solusi yang dipilih serta pengevaluasian perkembangan

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