

Customer Service Excellence

Seni Memperlakukan Pelanggan untuk Memperoleh Total Loyalitas

Trainer: Bohman J. Silaen, S.Si., M.M., CPHR.

WAKTU PELAKSANAAN

14 - 15 April 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.*

DESKRIPSI

Pelayanan pelanggan adalah pondasi dibangunnya suatu keberhasilan perusahaan dalam menjaga loyalitas pelanggan. Keterbatasan sumber daya manusia yang memiliki tanggung jawab dan kepekaan terhadap pelayanan pelanggan membuat perlunya keterampilan bagaimana melayani dan menanggani keluhan pelanggan. Pelanggantidak hanya konsumen tetapi juga rekan kerja termasuk atasan dan bawahan.

TUJUAN

Peserta mampu melakukan penanganan dan keluhan pelanggan pada level sedini mungkin dengan memberikan respon dan tanggapan yang tuntas dan memuaskan, sehingga pelanggan justru menjadi lebih loyal.

OUTLINE PELATIHAN

- Lingkup dan mengapa perlu penangganan pelanggan
- Siapa Pelanggan itu ?

- Keterampilan hubungan antar orang berdasarakan karakternya
- Identifikasi kebutuhan pelanggan
- Jebakan dalam jaminan kepuasan pelanggan
- Prinsip-prinsip kepuasan pelanggan.

METODE

- Presentasi
- Diskusi
- Latihan Soal/Kasus
- DISC Profiling
- Simulasi

PESERTA

- Direktur/Manajer
- Supervisor
- Marketing/Staf Operasional
- HRD/Front Desk/Receptionist
- Customer Service
- Public Relation

FACILITATOR

Instruktur Pelatihan

Bohman J. Silaen, S.Si., M.M., CPHR.

Bohman adalah trainer dan fasilitator yang mempunyai pendekatan dalam menyampaikan materi pelatihan secara aktual dan praktis, mengedepankan metode pelatihan yang bukan hanya mudah dimengerti tetapi juga diserap dan dilaksanakan oleh peserta. “jangan ada yang sia-sia dalam pelatihan ini, semua harus bertambah maju dan baik” kutipan yang sering dilontarkan terhadap peserta.

Beliau adalah Direktur PT. DEVINA FLORINDO dan Direktur SAFERTO JASA REKATAMA (…s/d sekarang), Pendidikan : S3 Enterpreneur University, S2 Marketing Management STIE IPWI, S1 Biologi Lingkungan UNSOED, (Presenter + 20 materi a.l.; Tehnik Interview, Motivasi, Negosiasi, Leadership, Produktifitas, dll), HRD Manager (2002-2009), Coorporate Secretary (1993-1995). Organisasi/Pengalaman : Anggota SDM Indonesia, Anggota HRD Manager Club, Pengurus FKIJ Bidang SDM, Pengurus MPKN KADIN, Sekretaris Hari Pangan Se-Dunia Ke-15 WHO, Ketua Senat Mahasiswa, Pendiri Taman Buah Mekarsari, Ketua Komite Sekolah, Ketua Punguan Silaen se Bogor Timur. CEO General Trade BJS Solution

Beberapa klien yang pernah ditangani, diantaranya: Bank Mandiri, AMDI Astra,BCA, CIMB, Indofarma, Global Foresight, Grafitec, Printec, Mattel, STIE Perindustrian, ECO Logistic, DHL, Nichias Indonesia, Lautan Mas, OTO, Medco, BNI 46, Adira Finance, Allianz, Sinarmas Group, 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