

Turning Service Excellence into Sales

Dalam Era Digital sekarang persaingan menjadi sangat ketat dan kebutuhan peningkatan kualitas perusahaan atau organisasi semakin tinggi, sehingga setiap perusahaan atau organisasi harus memiliki nilai tambah.

Pelayanan prima atau pelayanan yang terbaik adalah sebuah kualitas dalam wujud nyata yang harus diterapkan dalam berbagai segmen pekerjaan, apapun aktivitas perusahaan Anda. Para pemain besar telah membuktikan dalam beberapa waktu terakhir bahwa peningkatan kualitas layanan searah dengan peningkatan penjualan. Kondisi seperti ini menjadi lebih efektif saat penyampaian layanan oleh Customer Service atau pun divisi lain dapat mengemasnya dengan penawaran ‘terselubung’ yang membuat pelanggan tetap nyaman.

Trainer: Mr. Agus Gunawan

WAKTU PELAKSANAAN

09 - 10 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.*

Untuk dapat menghasilkan sumber daya manusia dengan kualitas pelayanan prima sekaligus mampu berkontribus meningkatkan penjualan, maka setiap pribadi yang terlibat haruslah memiliki pemahaman dan penguasaan keahlian pendukung untuk menghasilkan kualitas layanan prima sesuai visi perusahaan atau organisasi sekaligus keahlian menjual persuasif.
Oleh karena itu, dalam workshop ini kami mengedepankan pembelajaran ‘fun’ dan interaktif dengan simulasi dan roleplay yang memiliki porsi lebih besar daripada teori. Dengan demikian peserta akan belajar dengan efektif dan mampu mempraktekkan di pekerjaan dengan lebih lancar.

Tujuan Pelatihan :

- Pemahaman konsep ‘Service Excellence’ dan ‘Sales’
- Pembaruan mindset ‘Service Excellence & Persuasive Selling’
- Memiliki kualitas kepedulian dalam komunikasi
- Memahami penerapan pilar Layanan Prima di pekerjaan
- Kemampuan mengemas penjualan yang persuasif didalam layanan yang memuaskan pelanggan
- Kemampuan efektif dalam menanggapi keberatan, complain pelanggan dan follow up.

Materi Pelatihan :

- Memahami dan mengerti Pelayanan Prima dan Penjualan.
- Mengatasi mental block dalam Layanan Prima dan Penjualan Persuasif.
- Membangun kepribadian yang mendukung dan percaya diri
- Effective Persuasive Communication Skills for Service and Selling
- Effective listening Skills
- Communication Strategy with different personality
- Handling difficult people and Complaint
- Assertive communication and message
- Service Excellence Character and Behavior
- Customer behavior and Customer Needs on 4.0 into 5.0 Era
- 5 element of Service Excellence Strategy and practice
- Strategy for Strengthening Service Chain
- Service Excellence in Digital Era
- 4 Key Elements of Customer Service Excellence
- 7 Customer Service Technique to Increase Sales
- Selling Technique in Customer Service
- The New ‘7P’ for Customer Service Excellence in New Era

Metode Pelatihan :

- Durasi 3 hari. 09.00 – 17.00
- Metode pembelajaran : Teori, Role play, Simulation, Smart Game, dan Test
- 20% sharing dan 80% praktek
- Pembelajaran efektif dengan smart game.

Instruktur Pelatihan

Mr. Agus Gunawan

Mr.Agus Gunawan adalah seorang Professional Trainer, Konsultan dan Coach, mengkhususkan dirinya dalam memberikan berbagai pelatihan untuk keperluan peningkatan kualitas sumber daya manusia untuk kepentingan organisasi, perusahaan, pemerintahan maupun individu.

Mr. Agus Gunawan telah berpengalaman bicara di depan ribuan orang sekaligus dalam berbagai seminar tingkat Nasional dan juga di hadapan berbagai perusahaan ternama di Indonesia, seperti :

BCA, Mandiri, UOB, CIMB, Telkomsel, TOTAL (France), CUBIC, Pupuk Kaltim, Global Mega Indonesia, Danareksa, Prudential, Axa, Gramedia, Smart Fm, Oriflame, Alianz, Bumiputera, Panin, Astra, Untar, Binus, Bmw, Garment, Dosen, Trainer, Kementerian Komunikasi dan Informasi, Kementerian Keuangan, Badan Pertanahan Nasional, Kementrian Perhubungan, Badan Perencana Pembangunan Nasional, Kementerian Perumahan Rakyat, Badan Pengawas Perdagangan Berjangka Komoditi, PU, Perpustakaan Nasional, Kementerian Luar Negeri, Kemenko Kesra, Dirjen Pajak, BJB, Dirjen Migas, BKPM, Lembaga Sandi Negara, Sekretariat Wakil Presiden, BNN, DPR RI, Bapertarum, MLM Company, SCTV, O-Channel, METRO TV, FX Group, Frisian Flag dan lain-lainnya.

Mr. Agus Gunawan telah mendesain berbagai program antara lain dalam bidang SALES, LEADERSHIP, TEAM WORK, MOTIVATION, PUBLIC SPEAKING, PRESENTATION SKILLS, COMMUNICATION SKILL, MANAGEMENT dan lain sebagainya.

- Selama 15 tahun terakhir telah berbicara kepada Ratusan Ribu orang dalam bidang Soft skill, Kepemimpinan, Sales, Komunikasi dan Motivasi.
- 20 tahun lebih telah mengenal dunia Seni Peran, MC, hingga Training dan motivasi.
- Pembelajar otodidak untuk seni peran, teknik vokal dan teknik presentasi yang digunakan untuk berbicara didepan ribuan orang hingga bidang management
- Teknik-teknik komunikasi dari berbagai Guru telah dipelajari 8 tahun terakhir.
- Para peserta yang pernah mengikuti pelatihan mulai dari Trainer, Pebisnis, Direktur, CEO, Leader, Supervisor, Manager, Sales, Dozen S1&S2, pelaku bisnis MLM, Asuransi, kabag Operasional, Kabag Teknik, Aparatur Negara, Pejabat, TV Swasta, Gereja, Mahasiswa, dan Pelajar.
- 20 thn terakhir memiliki pengalaman dalam mengemas, mendesign, mengepalai projek berbagai acara hingga berskala Nasional, seperti beberapa Event Mega Seminar, bersama para Pembicara Besar Indonesia.

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