


# Practical Service Excellence

Menenuhi apa yang diperlukan customer dan cara memberikan pelayanan yang disertai dengan sikap dan perilaku melayani dengan baik dan benar merupakan esensi dari organisasi bisnis agar dapat bertahan dan terus berkembang. Untuk itu maka pelatihan dan pengembangan sikap dan perilaku melayani dan pengembangan sistem pelayanan berupa “standard service” merupakan aktivitas yang perlu dan penting untuk dilaksanakan. Pelatihan ini merupakan salah satu kegiatan yang penting untuk mencapai kedua sasaran tersebut.

**Trainer: Mr. Agus Gunawan**

**WAKTU PELAKSANAAN**

📅 28 - 29 Oktober 2027

🕓 09:00 - 15:00 WIB

**TEMPAT PELATIHAN**

By Zoom

**Harga**

Group Price: Rp 3.700.000
Full Fare: Rp 4.050.000

**) Harga di atas tidak dikenakan PPN 11%, sudah termasuk E-Certificate dan Modul.*

## Sasaran Pelatihan

Setelah mengikuti program pelatihan ini, peserta diharapkan akan mampu untuk melakukan kegiatan berikut ini:

- Mempunyai sikap dan kemampuan yang mantap untuk melaksanakan pelayanan kepada internal dan eksternal customer;
- Mempunyai kemampuan untuk bersikap proaktif, bersikap dan berkomunikasi dengan empati dan assertif, sopan dan santun, serta dapat membina hubungan baik dengan internal dan eksternal customer;
- Melaksanakan teknik bertelepon dengan sopan dan santun.

- Dapat menangani dan menyelesaikan masalah keberatan (complaint) dari customer dengan baik dan bersahabat sehingga dapat menjaga hubungan baik dengan customer.

## Outline Materi

1. PENGENALAN CUSTOMER SERVICE
    - Pengertian Customer Service
    - “Moment of the Truth” Customer Service
    - Apa Akibat Buruknya Pelayanan Internal dan Eksternal
    - Bagaimana Memberikan Customer Service
    - Komunikasi Empati dalam Melayani
    - Komunikasi Assertif dalam Melayani
2. TEKNIK DASAR DAN ETIKET BERTELPON
    - Komunikasi dengan Telepon
    - Berbagai Standard dalam Bertilpon (Menerima dan Memberi Pesan)
    - Tips Menerima Telepon dan Etiket Bertelepon’
3. ROLE-PLAY INDIVIDUAL DAN FEED-BACK
    - Briefing
    - Role-play Individual Dasar Customer Service. Role-play (dapat) direkam dalam video untuk diberikan umpan-balik perbaikannya.Kasus yang digunakan dalam role-play adalah kasus nyata yang dihadapi oleh masing-masing peserta dalam pekerjaannya sehari-hari.
    - Diskusi Kelas untuk umpan-balik
4. SIKAP, PERILAKU, DAN PENAMPILAN DALAM “MELAYANI”
    - Sikap dan Perilaku yang Diperlukan untuk Memberikan Pelayanan
    - Sikap dan Perilaku Kerja yang Profesional
    - Penampilan yang Benar dalam Melayani
5. TEKNIK MENANGANI KEBERATAN DAN KELUHAN (HANDLING COMPLAINTS)
    - Sikap yang sesuai untuk menghadapi keberatan
    - Strategi umum untuk menangani keberatan
    - Menentukan keberatan yang tersembunyi
    - Metode dasar untuk penanganan keberatan
    - Tipe-tipe keberatan
6. ROLE-PLAY INDIVIDUAL DAN FEED-BACK
    - Briefing
    - Role-play Individual Menangani Keberatan, Keluhan, dan Kemarahan Customer. Role-play (dapat) direkam dalam video untuk diberikan umpan-balik perbaikannya.Kasus yang digunakan dalam role-play adalah kasus nyata yang dihadapi oleh masing-masing peserta

dalam pekerjaannya sehari-hari.

- Diskusi Kelas untuk umpan-balik

7. PENYUSUNAN STANDARD SERVICE UNTUK MASING-MASING UNIT KERJA

## 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