


# Online Training : Improving Quality of Customer Interaction & Handling Customer Complaint

**Trainer: Mr. Agus Gunawan**

**WAKTU PELAKSANAAN**

30 November - 01 Desember 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.*

## Latar Belakang

- Kesadaran tentang pentingnya peningkatan mutu pelayanan terhadap Customer, masih perlu ditingkatkan, mengingat Paradigma Melayani belum benar-benar tercermin dalam sikap dan perilaku melayani dari Front-liners sebagai ujung tombak yang berhubungan langsung dengan Customer.
- Di samping sikap dari aspek Manusia, juga masih ada kita temui System Pelayanan yang dirancang bukan berorientasi kepada Pelayanan Pelanggan (Customer Driven), tapi berorientasi pada System Kontrol Perusahaan (Company Driven), sehingga bukan memberikan kemudahan kepada Customer, tapi malah menghambat pelayanan kepada Customer.

## Tujuan Pelatihan

Setelah selesai mengikuti program ini, para peserta akan :

- Memahami betapa pentingnya arti Kepuasan Pelanggan (Customer Satisfaction) terhadap perkembangan perusahaan, yang oleh karena itu sadar akan perannya sebagai personel perusahaan yang bertanggung jawab terhadap peningkatan mutu pelayanan terhadap

pelanggan (Customer Service)

- Memiliki kemampuan dalam merancang dan mengembangkan system yang berorientasi pada peningkatan mutu pelayanan kepada pelanggan
- Memiliki keterampilan dalam menerapkan tehnik-tehnik interaksi dan komunikasi effektif dalam proses memberi pelayanan kepada pelanggan, termasuk tehnik menangani keluhan pelanggan (Customer Complaint)

## Outline Materi

1. Menelusuri Data Statistik tentang kepuasan pelanggan
2. Pengertian dari kata “Customer” (Pelanggan)
3. Bagaimana membentuk paradigma “melayani”
4. Pengertian Kepuasan Pelanggan (Customer Satisfaction)
5. Pengertian Harapan Pelanggan (Customer Expectations)
6. Hal-hal mendasar yang menjadi harapan pelanggan
7. Bukan “Company Driven” tapi “Customers Driven”
8. Pemanfaatan Sumber Daya dalam memberi kepuasan kepada pelanggan
9. Hubungan antara Organisasi, System, Sarana serta Manusia terhadap pelayanan
10. Contoh kombinasi aspek System & Sarana dalam proses memberi pelayanan
11. Contoh kombinasi aspek Sytem & Manusia dalam proses memberi pelayanan
12. Proses merancang Organisasi & System dalam memenuhi Harapan Pelanggan
13. Proses menyiapkan Manusia & Sarana dalam memenuhi Harapan Pelanggan
14. Peran faktor Manusia dalam proses Interaksi & Komunkasi
15. Mengenal Sifat Dasar Manusia dalam berkomuniasi,sbg dasar memberi pelayanan
16. Pengertian “Personalized Service”
17. Peran aspek Manusia dalam mengantisipasi ketidakpuasan & keluhan (complaint)
18. Pengertian “Moment Of Truth” dan hubungannya dg “Mouth To Mouth Promotion”
19. Harapan pelanggan terhadap aspek Manusia dalam memberi pelayanan
20. Bagaimana harus bersikap dalam memberi pelayanana kepada pelanggan
21. Contoh kalimat yang digunalkan dalam memberi pelayanan kepada pelanggan
22. Data statistik tentang mengapa pelanggan lari
23. Penggunaan “LAER Process” dalam menangani complaint
24. Pengertian “Mendengar Aktif”
25. Tehnik menyatakan sikap “Empathy” terhadap kekecewaan pelanggan
26. Mengenal Jenis serta tehnik Megajukan Pertanyaan dalam menggali akar masalah
27. Bagaimana melakukan respons dg jalan keluar yang memuaskan pelanggan
28. Tindak lanjut dan Cek Pelaksanaan sbg kunci keberhasilan ‘Handling Complaint”
29. CRS (Customer Response System) & Recording & Reporting System

## Peserta

Target Peserta adalah siapa saja baik level Manager maupun Pelaksana yang berkaitan dengan Pelayanan Pelanggan (Customer Service), bukan saja yang berhubungan langsung dengan Customer (frontliners) , tapi juga pihak-pihak yang bertugas merancang system pelayanan perusahaan (System Designer).

## Metode Pelatihan

- Menerangkan konsep yang diikuti dengan contoh,kemudian minta peserta latihan baik perorangan maupun grup.
- Latihan baik secara berkelompok maupun perorangan meliputi :
- Latihan merancang System Pelayanan kepada pelanggan (Customer Oriented System)
- Setiap peserta Role Play di depan kelas memperaktekkan cara menawarkan barang / jasa kepada pelanggan, cara mengatasi keberatam pelanggan, termasuk cara menangani keluhan pelanggan (Customer Complaint)

## Durasi Pelatihan

- Jangka waktu program adalah 2 (dua) hari @7 (tujuh) jam efektif per hari,atau seluruhnya menjadi 14 (empat belas) jam efektif
- Program dimulai jam 08.30 dan berakhir jam 17.00. dengan 1,5 jam istirahat, yang terdiri dari 2 kali Break @ 15 menit, dan Makan Siang 1 jam.
- Sebagian besar waktu digunakan untuk Praktek Peserta, baik praktek merancang System Pelayanan maupun Role Play melakukan interaksi dengan Pelanggan seperti Handling Customer Complaint

## Jadwal Pelatihan

**Day 1**

**08.30 – 10.00**

- Pendahuluan (latar belakang & sasaran program)
- Menelusuri Data Statistik tentang kepuasan pelanggan
- Pengertian dari kata “Customer” (Pelanggan)
- Bagaimana membentuk paradigma “melayani”
- Latihan 1 : Membuat daftar jenis pelanggan serta jenis pelayanan yg diberikan

**10.15 – 12.00**

- Pengertian Kepuasan Pelanggan (Customer Satisfaction)
- Pengertian Harapan Pelanggan (Customer Expectations)
- Hal-hal mendasar yang menjadi harapan pelanggan
- Bukan sekedar memenuhi harapan, tapi melampaui harapan (pelayanan ekstra)
- Bukan “Company Driven” tapi “Customers Driven”
- Latihan 2 : Hal-hal yg menjadi harapan Pelanggan anda, dan apa yg telah dilakukan utk memenuhinya

**13.00 – 15.00**

- Sumber daya yang diperlukan dalam memberi kepuasan kepada pelanggan
- Hubungan antara Organisasi dan Kebijakan Perusahaan terhadap mutu pelayanan
- Peran System Kerja dalam memberi kemudahan kepada pelanggan
- Hubungan antara Sarana Kerja dan Kepuasan Pelanggan
- Peran Faktor Manusia dalam memenuhi Harapan Pelanggan
- Latihan 3 : Identifikasi: Kebijakan, System, Sarana & Manusia di tempay kerja Anda

**15.15 – 17.00**

- Contoh kombinasi aspek System & Sarana dalam proses memberi pelayanan
- Contoh kombinasi aspek Sytem & Manusia dalam proses memberi pelayanan
- Proses merancang Organisasi & System dalam memenuhi Harapan Pelanggan
- Proses menyiapkan Manusia & Sarana dalam memenuhi Harapan Pelanggan
- Latihan 4 : Rancang Organisasi, System, Manusia & Sarana yg diperlukan (lihat : Latihan 3)

**Day 2**

**08.30 – 10.00**

- Peran faktor Manusia dalam proses Interaksi & Komunkasi
- Prinsip Dasar Komunikasi Efektif
- Mengenal Sifat Dasar Manusia dalam berkomuniasi,dalam memberi pelayanan
- Pengertian “Personalized Service”
- Peran aspek Manusia dalam mengantisipasi keluhan (complaint)
- Pengertian “Moment Of Truth” dan “Mouth To Mouth Promotion”

**10.15 – 12.00**

- Harapan pelanggan terhadap aspek Manusia dalam memberi pelayanan
- Bagaimana harus bersikap dalam memberi pelayanana kepada pelanggan
- Contoh kalimat yang digunalkan dalam memberi pelayanan kepada pelanggan
- Mengapa pelanggan menyampaikan ketidakpuasannya (complaint)
- Data statistik tentang mengapa pelanggan lari
- Latihan 5 : Cara kerja saat ini, dan bagaimana cara memperbaikinya

**13.00 – 15.00**

- Latihan 6 : Membut jenis complaint pelanggan anda
- Penggunaan “LAER Process” dalam menangani complaint
- Pengertian “Mendengar Aktif”
- Tehnik menyatakan sikap “Empathy” terhadap kekecewaan pelanggan

- Mengenal Jenis serta tehnik Megajukan Pertanyaan
- Bagaimana melakukan saran jalan keluar yang memuaskan pelanggan
- Tidak lanjut dan Cek Pelaksanaan sbg kunci keberhasilan ‘Handling Complaint”

**15.15 – 17.00**

- Latihan 7 : - Sepasang  peserta menyiapkan Rencana Handling Complaint
- Kemudian Role Play di depan kelas, satu sebagai Pelanggan, dan satu  sebagai Petugas
- Peran masing-masing kemudian dibalik. Yg pelanggan menjadiPetugas dan sebaliknya
- Peserta lain melakukan eavluasi dg menggunakan form evluasi (terlampir)

## Persyaratan Peserta

Semua peserta DIWAJIBKAN membawa Laptop/Notebook

## 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