

Online Training : Customer Service Excellent

Trainer: Kukuh Wahyu Adji

WAKTU PELAKSANAAN

26 - 27 April 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.*

Pelatihan ini bertujuan untuk membangun **SERVICE WITH DELIGHT *(Melayani dengan senang hati)*** mindset, yang diharapkan mampu menstimulan peserta untuk mengubah perilaku pelayanan terhadap pelanggan dari kriteria standard menjadi memuaskan. Training ini ditujukan untuk : Customer Service ataupun pekerjaan yang bersentuhan dengan **Customer internal** dan **eksternal.**

Dalam pelatihan ini juga ditujukan untuk membangun perilaku yang mau mengerti terhadap keinginan pelanggan terlebih dahulu, menjauhkan perilaku yang berbasis egosentris.

Peserta juga diharapkan mampu mengenali kelebihan dan kelemahannya secara individu, dan mengetahui area-area yang harus di-improve, serta memahami jika service / pelayanan dan keinginan dari customer tak akan pernah bertemu dalam titik diam kepuasan ***(satifaction point).***

Secara mendalam akan ditanamkan tentang bagaimana kepuasan pelanggan berdampak besar terhadap kelangsungan bisnis. Dan hubungan perilaku memuaskan pelanggan sebagai salah satu bagian penting dari pencapaian visi, misi, dan target perusahaan.

Setelah pelatihan peserta diharapkan :

- memiliki paradigma baru tentang service quality mindset menjadi service with delight.

- memiliki kesadaran bahwa kualitas service suatu perusahaan dibangun melalui siklus proses yang mengintegrasikan semua fungsi dalam perusahaan.
- Mampu memasarkan dan menjual melalui service.
- menghadapi kondisi customer yang sulit maupun kondisi pressure pekerjaan yang sulit.
- memiliki ketrampilan untuk menghadapi berbagai kondisi di dalam pelayanan pelanggan.
- memiliki kiat-kiat di dalam menyelesaikan masalah sulit pada saat menghadapi pelanggan.
- menghasilkan hasil dan pembelajaran yang produktif dari setiap pertemuan atau pembicaraan dengan pelanggan.
- menemukan faktor penyebab utama dari setiap permasalahan dan menghilangkan faktor bias dalam penyelesaian masalah.
- Memiliki kemampuan komunikasi yang baik dan benar, baik sebagai pemberi maupun penerima pesan.
- Mengerti dan memahami attittude dan behaviour dalam service.

METODE PELATIHAN

Beberapa metode yang digunakan dalam pelatihan ini adalah:

- Pengajaran (aktif training)
- Role Play
- Aktivitas permainan
- Pengambilan hikmah
- Diskusi tim kecil

MATERI PELATIHAN

Detail Outline

" Apakah yang dimaksud dengan service / melayani "

Memahami dengan baik apa itu pelayan dan aspek-aspek yang yamg membuat palayanan itu menjadi pelayanan prima apakah itu sitem yang mengatur, produk yang membuat daya jual yang baik serta bagaimana bentuk pelayanan itu sendiri dikemas sehingga menciptakan proses yang berkesinanmbungan.

“Meningkatkan standar service anda”

Mengetahui dengan jelas kondisi pelayanan yang anda miliki saat ini untuk dapat melakukan improvement dalammelakukan pelayanan sehingga terjadi perubahan level tingkatan terhadap service yang dilakukan. Mengetahui beberapa tingkatan service yang menjadi tolak ukur dalam dimensi pelayanan prima (service excellent).

“ Kemampuan komunikasi didalam melayani”

Bagaimana mengkomunikasan dengan teknik dan bahasa yang baik mengatur tatanan bahasa yang runtun dan jelas sehingga mampu menjadi symbol kekuatan anda dan menjadi daya tarik terhadapa pelanggan anda. Mencoba mengidentifikasikan bagaimana tipikal pelanggan anda sehingga mampu memetakan dengan benar bagaimana melakukan SERVICES WITH DELIGHT.

“ Memahami efek dari service with delight”

Banyak hal yang sering kita dengar mengenai pelayanan prima (service excellent), tetapi dengan perubahan yang begitu cepat dan dinamis maka pola pelayanan saat ini bergeser menjadi bagian penting dari setiap pegerakan dunia bisnis dan didalam bidang apapun. Ada tingkatan dari keinginan pelayanan / service yang diinginkan oleh customer (internal – eksternal) sehingga setelah kita mampu menyesuaikan dengan keinginanya terebut kita dapat memeberkan beberapa efek kepada pelanggan kita.

“ Mengatasi keluhan dan kemaran pelanggan anda, apa penyebabnya? “

Mampu menghadapi pelanggan (internal – eksternal) yang sedang melakukan complaint dengan tenang tanpa memberikan feedback atau respon negative terhadap pelanggan, baik dengan pelanggan yang memiliki tipical emosional ataupun yang datar (biasa-biasa saja). Melakukan edukasi kepada pelanggan sehingga pelanggan benar –benar mengetahui kondisi yang sebenar-benarnya terhadap proses kerja yang sedang anda lakukan, dengan pola-pola pendekatan aseriveness tidak dengan pola menggurui.

FACILITATOR

Instruktur Pelatihan

Kukuh Wahyu Adji

Kukuh adalah praktisi training (*in class ataupun outbond*) lebih dari sepuluh tahun dibidang ini, berbagai jenis perusahaan yang telah menggunakan jasanya baik manufacturing, perbankan, tranportasi laut, maskapai penerbangan, asuransi, retail, MLM, BUMN, oil & gas dsb.

Dia ahli dibidang soft skill, terutama : motivasi, sales, leadership, team building, communication skill dan managing by value & attitude.

Serta dia pernah langsung terlibat dalam posisi dan pekerjaan sebagai manager marketing di perusahaan manufacturing terbesar di Indonesia dan HR manager & training development di perusahaan kontraktor multinasional.

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