


# Online Training : Hospitality Training

**Trainer: Anwar Haliyanto, MM**

**WAKTU PELAKSANAAN**

20 - 21 September 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.*

Di satu sisi pelatihan Pelatihan Bidang jasa menjadi sangat penting dewasa ini karena selalu berkaitan erat dengan keramahtamahan, karena kualitas dan ketahanan suatu perusahaan yang bergerak di bidang jasa sangat ditentukan oleh keramahan lini terdepannya.

Sedangkan disisi lain sering dijumpai keluhan di konsumen mengenai kurangnya keramahan dan empati yang diberikan oleh lini terdepan pelayanan. Padahal dengan memberikan keramahan dan empati, setiap klien akan merasa dihargai dan memiliki keinginan untuk kembali dan belanja lagi (ber-ulang). Selain itu, keluhan yang diberikan oleh customer juga membuat perusahaan mengalami kerugian, baik secara langsung maupun tidak. Kerugian secara langsung, misalnya, adalah buruknya nama perusahaan di mata masyarakat serta ketidak inginan masyarakat untuk kembali. Hal ini kemudian berefek pada kerugian tidak langsung, yaitu turunnya minat masyarakat baik untuk menjadi konsumen maupun karyawan yang berakibat terhadap produktivitas perusahaan.

Value Consult menyajikan modul ini untuk membantu memenuhi kebutuhan anda akan pelayanan lini terdepan yang berkualitas dan berintegritas, pelatihan ini didesain khusus untuk memenuhi kebutuhan anda mengenai berbagai aspek yang menciptakan sebuah pelayanan luar biasa yang melibatkan unsur manusia pelaku pelayanan dalam memahami pola pikir dan tuntutan pelanggan serta tolok ukur pelayanan yang memuaskan, sehingga dapat membantu perusahaan anda untuk

menjadi selangkah lebih maju di bidang pelayanan.

**TUJUAN TRAINING**

- Memberikan pengetahuan mengenai cara penyusunan standar terbaik yang terkustomisasi bagi setiap perusahaan
- Memberikan bimbingan mengenai pentingnya memberikan pelayanan prima terhadap pelanggan
- Memberikan panduan mengenai cara berpenampilan yang baik
- Memberikan berbagai wawasan mengenai cara menyapa pelanggan yang disesuaikan dengan kebutuhan masing-masing
- Memberikan pendidikan mengenai body language dan pemanfaatannya terhadap kebutuhan perusahaan
- Mengkaji kembali mengenai kebijakan terkait pelayanan keramahtamahan perusahaan yang telah dijalankan selama ini

**MANFAAT TRAINING**

- Peserta akan mampu memberikan deskripsi mengenai servis terbaik melalui pemahaman tentang pentingnya servis terbaik tersebut
- Peserta mampu mengidentifikasi keuntungan dan pemanfaatan terbaik dari berbagai teknik yang diajarkan
- Peserta mampu menyadari mengenai kesulitan yang dihadapi dalam memberikan pelayanan terbaik, serta memberikan solusi dan perbaikan nyata dalam pelayanan
- Peserta mampu mengidentifikasi mengenai tingkat kepuasan konsumen dan menjalankan aksi-aksi yang diperlukan untuk memperbaiki tingkat tersebut apabila dirasa perlu
- Peserta memahami bagaimana menempatkan integritas pelayanan terhadap pelanggan, serta menyesuaikan diri dengan atribut masing-masing pelanggan
- Mengidentifikasi dan mengimplementasikan teknik-teknik dalam mengatasi pelanggan yang kurang puas

**MATERI TRAINING**

1. Dasar-dasar customer service
2. Standar Pelayanan Tamu dalam Pelayanan Perusahaan Berbasis Jasa
3. Tiga Pilar dalam menjalankan bisnis yang Efektif
4. Peran dasar petugas pelayanan tamu
5. Sudut Pandang Pelanggan mengenai Pelayanan Prima
6. Lima Aksi Penting dalam Pelayanan
7. Tujuh Rahasia Pelayanan Keramahtamahan
8. Teknik komunikasi efektif dengan pelanggan
9. Mengatasi hambatan dalam pelayanan berintegritas
10. Mempelajari tingkat kepuasan pelanggan
11. Mengatasi Pelanggan yang marah
12. Manajemen Stress dalam Pelayanan Keramahtamahan

13. Perbaikan diri dan kaitannya dengan pelayanan keramahtamahan

**Khusus Hotel**

- Pengantar Pengetahuan Hotel dan Penginapan
- Standar Operasional Penyelenggaraan Hotel dan Penginapan
- Pembagian Tugas dan Fungsi Pada Organisasi Hotel dan Penginapan
- Komunikasi dan koordinasi
- Rantai komando & Struktur jenjang karir
- Control Systems (Pembuatan dan pengelolaan sistem control)
- Front Desk Management (Reception)
- Grooming&Personal Hygiene
- Communication Skill
- Servicing Rooms and General Cleaning
- Building and Facility Management
- Observasi/Praktik Memandu
- Food Service (Hygiene Sanitasi, Metode Pengolahan Makanan, Table Manner

**PESERTA TRAINING**

Seluruh lini terdepan pelayanan dan Guest Contact Staff

Front Office, Customer Service, Bartender, staff Restaurant, Marketing

**METODE TRAINING**

- Menggunakan Metode TSD (Tell – Show – Do) yaitu :
- Memberi penjelasan atau menerangkan materi (lecturing).
- Memberi Contoh atas materi yang telah diterangkan
- Memperagakan apa yang dipelajari

**FACILITATOR**

## Instruktur Pelatihan

### Anwar Haliyanto, MM

Anwar Haliyanto,  salah satu lulusan terbaik dari Prasetya Mulya Business School dengan menyandang Magister Management, yang banyak mempelajari dan mendalami kebijakan strategis perusahaan dalam usahanya untuk terus bertumbuh melalui sumberdaya manusia yang lebih unggul, membuat Anwar banyak terlibat dalam pengembangan sumber daya manusia. Anwar Haliyanto juga alumni Henley University London dibidang management keuangan Perusahaan Kesehatan dan Farmasi, Anwar Haliyanto juga sudah menyelesaikan International Management Program dalam Diabetes Disease Management di Darmstad Germany, Woman's Health Care Seoul dan Fresenius Advance Nutrition Course Hong Kong.

Posisi  terakhir nya sebagai Direktur Marketing di salah satu perusahaan Multinasional memberikan banyak pengalaman dalam menyususn strategy maupun implementasi dalam mencapai target perusahaan, ditambah lagi pengalaman di lapangan sebagai Sales Manager, Produk Manager dan Marketing Manager, membuat Anwar Haliyanto mampu berkomunikasi kepada semua lapisan di dalam perusahaan.

Marketing Reasearch adalah salah satu bidang yang selalu menjadi fokus perhatiannya semanjak di posisi Manajer sampai menduduki jajaran direksi karena hal ini merupakan kunci sukses strategy perusahaan

Sejak TH 2010 Anwar Haliyanto, MM memutuskan untuk memulai karirnya sebagai Independent Coach dan Trainer, dengan banyak memberikan pelatihan Marketing, Sales Manegement dan Product Development.

## 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