

Online Training : Service Excellent For Frontliners Based On Set

Apakah Staf frontliner anda telah menampilkan citra perusahaan yang baik kepada customer?
Apakah Customer anda telah puas dengan pelayanan staf frontliner anda?

Profesi pelayanan pelanggan merupakan pendukung utama dari kegiatan bisnis. Kualitas customer service akan menentukan apakah seorang pelanggan dapat bertahan dan menjadi pelanggan seumur hidup atau tidak. Seorang pelanggan yang puas akan mendatangkan pelanggan baru, sementara pelanggan yang tidak puas akan menggerogoti keuntungan perusahaan.

Trainer: Mohamad Soleh, S.Psi, MM, CNLP, CRGP

WAKTU PELAKSANAAN

20 April 2027

09:00 - 15:00 WIB

TEMPAT PELATIHAN

By Zoom

Harga

Group Price: Rp 2.150.000
Full Fare: Rp 2.750.000

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

Sasaran Program

1. Memahami lini produk
2. Membangun kepribadian sehat dan menarik di mata pelanggan (building the positive image)
3. Memahami tipe-tipe pelanggan dan teknik-teknik menghadapinya
4. Memahami teknik bertelepon yang baik

Materi :

1. Mengenali Product / Service
2. Mengenali karakteristik customer
3. Membangun citra yang impresif kepada customer
4. Meningkatkan kemampuan komunikasi Verbal & non verbal
5. Menangani komplain secara efektif
6. Telephone technique & courtesy (tata cara & tata krama berkomunikasi lewar telepon)
7. Mengembangkan budaya service excellent

Metode :

Konsep, Contoh, Latihan, Simulasi, Role Play dan Rencana Implementasi

Peserta :

Staf – Supervisor

:

Instruktur Pelatihan

Mohamad Soleh, S.Psi, MM, CNLP, CRGP

Mohamad Soleh, adalah Alumnus Psikologi UII dan Magister Manajemen IPB, adalah Founder Smart Empowerment Technique (SET) dengan teknik-teknik Ajaib yang beliau pelajari sejak 1999. Teknik berbasis ilmiah ini juga telah dibukukan dengan judul “Smart Empowerment Technique: Pelatihan Pengelolaan Jiwa-Otak-Tubuh & Terapi Mandiri yang Membahagiakan ”(Penerbit Republika, Mei 2015). Penulis buku “Strategic Talent Development: Tips & trik Mencetak Talenta Unggul” yang diterbitkan oleh IPB Press, 2019. Serta penulis buku Risk Culture yang ebook Bilingualnya juga telah dimuat di Amazon dan Google Play book. Sebagai trainer & konsultan yang certified NLP International & BNSP, beliau banyak memberikan konsultansi sistem manajemen yang membantu klien mengimplementasikan penerapan Corporate Culture, Reformasi Birokrasi, Malcolm Baldrige Criteria for Performance Excellence / KPKU, Balanced Scorecard, Competence-Based Human Resources Management, Work load Analysis, Project management, Risk Management-Risk Culture, Service Excellent, Leadership Development Program, Train the Trainer, Creative Problem Solving & Decision Making, Suggestion System/ Innovation, Developing SOP, Job Analysis, New Business Development, 7 tools, Interpersonal & Mind Setting program dan sistem manajemen lainnya sampai ke level paling operasional. Ratusan program outbound & training telah beliau fasilitasi, (peserta dari berbagai kalangan, baik level operator, para pimpinan, direktur pejabat eselon 1 hingga Menteri ESDM).

Organisasi yang pernah beliau bantu hingga saat ini dari Kementerian & Lembaga Negara, Pemda, BUMN, Swasta, NGO Internasional, dan berbagai organisasi lainnya. Disamping itu beliau juga mendalami dan berpengalaman sebagai Business Analist & Project Manager dalam penyusunan Arsitektur Teknologi Informasi.

Beliau pernah berkecimpung sebagai konsultan United Nation Development Programme (UNDP). Saat ini beliau menjadi Managing Director AIDA Consultant dan sebagai Senior konsultan & Master trainer. Beliau pernah menjadi narasumber di salah satu TV Swasta Cable dalam acara Inspirator (live) selama 13 episode. Serta banyak aktivitas training skala nasional dan besar (+ 1000 orang peserta) yang telah dimuat oleh Koran nasional seperti Republika. Saat ini beliau juga menjadi kontributor tetap di kanal Empowering Indonesia dalam republika.co.id.

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