

Online Training : Building Quality Service Excellence

Latar Belakang

Salah satu kunci sukses dari keberhasilan dalam meningkatkan penjualan adalah dengan berinteraksi dan menjalin hubungan baik dengan customer, dengan cara memberikan pelayanan yang memuaskan. Dengan berinteraksi dapat membangun kesempatan untuk mempromosikan produk, layanan dan perusahaan. Namun tidak mudah bagi pihak perusahaan untuk menjalankannya. Sukses dalam menciptakan kepuasan pelanggan sangat tergantung dari tingkat keahlian *customer service*.

Trainer: Sinar Agnes Natalia

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.*

Saat ini bisa dikatakan hampir semua Product sejenis dari berbagai brand mempunyai keunggulan yang sama. Sehingga saat ini persaingan justru terjadi dalam memberikan Pelayanan yang Prima kepada Customer, dengan tujuan membuat Customer Puas, sehingga Customer Loyal.Tetapi Sayangnya Sebagian besar orang hanya fokus ke manusianya, padahal untuk membuat Customer Puas ada 3 Pilar yang saling terkait yaitu Product, People dan Delivery System.

Training ini mengupas tuntas Customer Service Excellent yang akan membuat Customer Puas (Customer Satisfaction). Training ini akan memberikan peningkatan pemahaman dan ketrampilan Peserta dalam memberikan Pelayanan yang memuaskan Customer dengan segala tantangannya..

Training ini disertai Latihan-latihan yang yang menarik melalui Diskusi Kelompok dan Games. Dengan mengikuti Program Training ini diharapkan segala permasalahan dalam Pelayanan kepada Customer terjawab.

Tujuan Pelatihan

- Menyadari tanggung jawab peran dalam memberikan pelayanan yang prima
- Mengasah ketrampilan untuk memahami dan menanggapi kebutuhan pelanggan.
- Mengembangkan keterampilan pelayanan untuk meningkatkan hubungan profesional dengan customers
- Meningkatkan kemampuan dalam memberikan pelayanan berkualitas tinggi kepada pelanggan.
- Mengasah ketrampilan komunikasi yang efektif agar bisa memberikan solusi pemecahan masalah
- Memberikan kemampuan untuk untuk menyusun Survey Kepuasan Customer
- Memberikan kemampuan untuk melakukan mengukur Kepuasan Customer dan Improvement yang tepat.
- Menyadari pentinganya membangun sikap positif agar dapat membina hubungan efektif dengan pelanggan

Pokok Bahasan

Hari Ke-1

1. Customer Service Mindset
    - Dasar-dasar Service
    - Tujuan Customer Satisfaction
    - Who is the Customer
    - 3 Pilar Service
    - Jenjang Kebutuhan Customer
    - Persepsi dan Ekspektasi
    - Siklus Service

Hari Ke-2

1. How to deliver Professionally Service to the Customer
    - 3 Pilar Service
    - Product
    - People
        - Siklus Hubungan Customer
        - Organisasi CS
        - Petunjuk Praktis dalam berinteraksi dengan Customer
        - Komunikasi

        - Komunikasi Tatap Muka
        - Komunikasi via Telepon
    - Delivery System
        - Customer Service Standard
        - Ukuran dari Layanan terhadap Customer
        - The Five Service Gaps
        - The Five Dimensions of Service Quality
        - Teknik menyusun Service Standard
        - Siapa yang menyusun Service Standard

2. Effectively Measuring Service Performance
    - Tujuan Pengukuran Service Performace
    - Manfaat Pengukuran Service Performance
    - Measuring Program
3. Managing Customer Service Performance
    - Proactive Management
    - Reactive Management

Metode Pelatihan

- Self Learning
- Social Learning
- Practical Learning

Instruktur Pelatihan

Sinar Agnes Natalia

Sinar Agnes Natalia adalah seorang profesional perbankan dan manajemen dengan pengalaman lebih dari 20 tahun, terutama di industri keuangan dan perbankan ritel bersama Bank Danamon dan Citibank. Ia pernah menjabat sebagai Branch Manager di berbagai cabang strategis seperti Pondok Indah, Tebet Soepomo, dan Kalibata, serta mengemban peran sebagai Financial Planner, Marketing Officer, dan Consumer Relationship Officer. Dalam perjalanannya, ia dikenal sebagai performer unggulan dengan sederet prestasi bergengsi, termasuk Top Performer Funding Retail, The Best Branch Manager, serta The Best Associate Sales dari Citibank Credit Card Center. Ia juga terlibat dalam pengembangan bisnis melalui kegiatan akuisisi, pengelolaan tim penjualan, dan strategi pertumbuhan pendapatan berbasis produk bancassurance, investasi, dan dana pihak ketiga.

Di luar sektor perbankan, Agnes juga memiliki pengalaman di bidang manajemen SDM dan operasional sebagai Manager HRD dan Manager Operasional di PT Pagar Batu Lestari. Perannya mencakup pengelolaan keuangan, sistem kerja operasional, hingga pendampingan program pilot project BRI. Lulusan S1 Manajemen Ekonomi Universitas Trisakti ini memiliki pendekatan kerja yang analitis, komunikatif, dan berorientasi pada target. Dengan pengalaman yang luas dan rekam jejak pencapaian yang solid, Agnes siap menjadi mitra strategis dalam mendorong kinerja tim, layanan pelanggan, dan pertumbuhan organisasi.

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