

Online Training : Customer Service Improvement

Di Era Digital Bisnis bersaing semakin ketat. Pandemi membawa Perusahaan dan Pelanggan pada pengalaman akan layanan ke tingkat yang lebih matang.' Society 5.0', demikian yang digagas oleh Jepang untuk mengajak Industi lebih berfokus pada Personalisasi dan Kenyamanan. Inilah gagasan Layanan Pelanggan yang dibutuhkan saat ini.

Kondisi demikian membuat banyak Perusahaan berlomba-lomba dalam meningkatkan Pengalaman dan Kenyamanan Pelanggan. Berbagai cara ditempuh, salah satunya adalah dengan meningkatkan kemampuan para front linner / customer service dan kemampuan Hospitality yang excellent.

Trainer: Mr. Agus Gunawan

WAKTU PELAKSANAAN

27 - 28 Juli 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.*

Kepuasan pelanggan atas pelayanan oleh customer service, akan berdampak pada kepercayaan dan loyalitas pelanggan. Loyalitas pelanggan disertai kepercayaan akan membuat perusahaan dapat bertahan dan bersaing ditengah ketatnya persaingan era 'New Normal' hingga ke era 'Next Normal' – Post Covid.

Oleh karena itu Petugas yang ecara langsung melayani pelanggan perlu tampil percaya diri sesuai dengan representative Brand yang diwakilinya. Petugas Layanan pelanggan harus memahami standar layanan prima serta menguasai teknik-teknik komunikasi dan strategi yang diperlukan khususnya dalam menghadapi atau memberikan layanan bagi pelanggan dalam berbagai kesempatan.

Bagaimana menyambut pelanggan, melayani permintaan, menangani complain, menghadapi berbagai tipe pelanggan, mengatasi masalah serta bagaimana berkoordinasi dengan pihak internal adalah bagian dari tugas Customer Service.

Program pelatihan ini didesain secara khusus utnuk melengkapi kemampuan dan keahlian Customer Service dari pelbagai sisi sehingga secara signifikan diharapkan berkontribusi pada meningkatnya loyalitas pelanggan.

Tujuan Pelatihan :

1. Memahami konsep customer service excellent secara keseluruhan.
2. Memahami penerapan standar layanan prima terhadap pelanggan internal dan eksternal dalam perusahaan
3. Meningkatkan personal branding professional dan motivasi diri dalam menghadapi customer.
4. Mampu menerapkan kualitas Layanan Pelanggan Prima pada tugas layanan perusahaan internal maupun eksternal.
5. Kemampuan menggali informasi, mendefinisikan dan menyelesaikan masalah.
6. Keahlian dalam mengatasi complain pelanggan internal dan eksternal
7. Role play dan praktek langsung keahlian dalam pelayanan prima

Materi Pelatihan :

- Customer Service Excellence in New Normal
- Practice Self conditioning and motivation for Service excellent (based on NLP technique)
- Practice for Building Self Confidence
- Apply 5 Dimension of Service Excellence at work
- Complaint is a Gift
- Know your Service quadrant
- Persuasive communication with customer
- Listening Skills and Emphaty
- Greeting skills for Customer
- Vocal Technique for Professional Services
- Assertive communication with Customer with DESC method
- Handling Customer Question and Emotional
- Soft selling tips
- Customer Service Grooming tips

Peserta :

- Staff layanan pelanggan
- Front liner
- Kepala Divisi . Manager / Supervisor yang berkoordinasi dengan divisi lain / Pelanggan

- Seluruh karyawan bagian pelayanan pelanggan
- Semua pihak yang membutuhkan pengetahuan seputar Customer Service

Detail pelatihan :

- 20% teori dan 80% praktek
- 2 days, 09.00 – 17.00
- Materi dibawakan dalam suasana yang fun
- System pembelajaran efektif dengan roleplay dan simulasi

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