

Online Training : Handling Customer Complaint

Memahami Kepuasan Pelanggan (Customer Satisfaction) memiliki arti penting terhadap perkembangan perusahaan. Oleh karena itu untuk sadar akan perannya sebagai ujung tombak perusahaan sangatlah diperlukan sehingga dapat lebih bertanggung jawab terhadap peningkatan mutu pelayanan.

Untuk itu, para front-liners ataupun mereka yang berperan sebagai ujung tombak untuk berinteraksi langsung dengan pelanggan, memerlukan keterampilan dalam menerapkan tehnik-tehnik interaksi dan komunikasi efektif dalam proses memberi pelayanan kepada pelanggan, termasuk tehnik menangani keluhan (Customer Complaint)

Trainer: Mr. Agus Gunawan

WAKTU PELAKSANAAN

📅 24 - 25 November 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.*

Outline :

1. Menelusuri Data Statistik tentang kepuasan pelanggan
2. Pengertian dari kata “Customer” (Pelanggan)
3. Bagaimana membentuk paradigma “melayani”
4. Pengertian Kepuasan Pelanggan (Customer Satisfaction)
5. Pengertian Harapan Pelanggan (Customer Expectations)
6. Hal-hal mendasar yang menjadi harapan pelanggan

7. Bukan “Company Driven” tapi “Customers Driven”
8. Pemanfaatan Sumber Daya dalam memberi kepuasan kepada pelanggan
9. Hubungan antara Organisasi, System, Sarana serta Faktor Manusia terhadap mutu pelayanan
10. Contoh kombinasi aspek System dan aspek Sarana dalam proses memberi pelayanan
11. Contoh kombinasi aspek Sytem dan aspek Manusia dalam proses memberi pelayanan
12. Proses merancang Organisasi dan System Kerja dalam memenuhi Harapan Pelanggan
13. Proses menyiapkan Manusia dan Sarana Kerja dalam memenuhi Harapan Pelanggan
14. Peran faktor Manusia dalam proses Interaksi & Komunkasi
15. Prinsip Dasar Komunikasi Efektif
16. Mengenal Sifat Dasar Manusia dalam berkomuniasi,sebagai dasar dalam memberi pelayanan
17. Pengertian “Personalized Service”
18. Peran aspek Manusia dalam mengantisipasi ketidakpuasan dan keluhan (complaint)
19. Pengertian “Moment Of Truth” dan hubungannya dengan : Mouth To Mouth Promotion”
20. Harapan pelanggan terhadap aspek Manusia dalam memberi pelayanan
21. Bagaimana harus bersikap dalam memberi pelayanana kepada pelanggan
22. Contoh kalimat yang digunakan dalam memberi pelayanan kepada pelanggan
23. Data statistik tentang mengapa pelanggan lari
24. Penggunaan “LAER Process” dalam menangani complaint
25. Pengertian “Mendengar Aktif”
26. Tehnik menyatakan sikap “Empathy” terhadap kekecewaan pelanggan
27. Mengenal Jenis Pertanyaan serta tehnik Megajukan Pertanyaan dalam menggali akar masalah
28. Bagaimana melakukan respons dengan saran jalan keluar yang memuaskan pelanggan
29. Tindak lanjut dan Cek Pelaksanaan sebagai kunci keberhasilan ‘Handling Complaint”

Agenda Program :

1. 08.30 – 10.00 :

- Sambutan Selamat Datang oleh Organizer
- Pendahuluan (latar belakang & sasaran program)
- Menelusuri Data Statistik tentang kepuasan pelanggan
- Pengertian dari kata “Customer” (Pelanggan)
- Bagaimana membentuk paradigma “melayani”
- *Latihan 1 : Membuat daftar jenis pelanggan serta jenis pelayanan yang diberikan*

2. 10.15 – 12.00 :

- - Pengertian Kepuasan Pelanggan (Customer Satisfaction)
- - Pengertian Harapan Pelanggan (Customer Expectations)

- - Hal-hal mendasar yang menjadi harapan pelanggan
- - Bukan sekedar memenuhi harapan, tapi melampaui harapan (pelayanan ekstra)
- - Bukan “Company Driven” tapi “Customers Driven”
- - *Latihan 2 :* Hal-hal yg menjadi harapan Pelanggan anda, dan apa yg telah dilakukan utk memenuhinya

3. 13.00 – 15.00 :

- Sumber daya yang diperlukan dalam memberi kepuasan kepada pelanggan
- Hubungan antara Organisasi dan Kebijakan Perusahaan terhadap mutu pelayanan
- Peran System Kerja dalam memberi kemudahan kepada pelanggan
- Hubungan antara dan Sarana Kerja dan Kepuasan Pelanggan
- Peran Faktor Manusia sebagai pemberi pelayanan dalam memenuhi Harapan Pelanggan
- *Latihan 3 :* Identifikasi: Kebijakan, System, Sarana, dan *Mutu Manusia, yg perlu dikembangkan di tempat anda*

4. 15.15 – 17.00 :

- Contoh kombinasi aspek System dan aspek Sarana dalam proses memberi pelayanan
- Contoh kombinasi aspek Sytem dan aspek Manusia dalam proses memberi pelayanan
- Proses merancang Organisasi dan System Kerja dalam memenuhi Harapan Pelanggan
- Proses menyiapkan Manusia dan Sarana Kerja dalam memenuhi Harapan Pelanggan
- *Latihan 4 : Rancang Organisasi, System, serta faktor manusia dan Sarana yg diperlukan (Lihat Latihan 3)*

5. 08.30 – 10.00 :

- Peran faktor Manusia dalam proses Interaksi & Komunkasi
- Prinsip Dasar Komunikasi Efektif
- Mengenal Sifat Dasar Manusia dalam berkomuniasi,sebagai dasar dalam memberi pelayanan
- Pengertian “Personalized Service”
- Peran aspek Manusia dalam mengantisipasi ketidakpuasan dan keluhan (complaint)
- Pengertian “Moment Of Truth” dan hubungannya dengan : Mouth To Mouth Promotion”

6. 10.15 – 12.00 :

- Harapan pelanggan terhadap aspek Manusia dalam memberi pelayanan
- Bagaimana harus bersikap dalam memberi pelayanana kepada pelanggan
- Contoh kalimat yang digunalkan dalam memberi pelayanan kepada pelanggan
- Mengapa pelanggan menyampaikan ketidakpuasannya (complaint)
- Data statistik tentang mengapa pelanggan lari
- *Latihan 5 : Membuat Jenis ketidakpuasan (keluhan/complaint) pelanggan terhadap Perusahaan anda*

7. 13.00 – 15.00 :

- Penggunaan “LAER Process” dalam menangani complaint
- Pengertian “Mendengar Aktif”
- Tehnik menyatakan sikap “Empathy” terhadap kekecewaan pelanggan
- Mengenal Jenis Pertanyaan serta tehnik Megajukan Pertanyaan dalam menggali akar masalah
- Bagaimana melakukan respons dengan saran jalan keluar yang memuaskan pelanggan
- Tidak lanjut dan Cek Pelaksanaan sebagai kunci keberhasilan ‘Handling Complaint”

8. 15.15 – 17.00 :

- *Latihan 6* : - Sepasang peserta menyiapkan Rencana Handling Complaint
- Kemudian Role Play di depan kelas, satu sebagai Pelanggan, dan satu sebagai Petugas
- Peran masing-masing kemudian dibalik. Yg pelanggan menjadi Petugas dan sebaliknya
- Peserta lain melakukan evaluasi dengan menggunakan form evaluasi terlampir

Persyaratan Peserta :

Semua peserta DIWAJIBKAN membawa Laptop/Notebook

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