

Online Training : Deliver Service Excellent & Customer Complaint Handling

The Principle of Service

- Pentingnya Customer Service
- CS dan profit perusahaan
- Mengapa CS penting
- 3 Pilar Service Excellence

Moment of Truth of Our Customer

- Memahami harapan pelanggan
- Hirarki nilai-nilai pelanggan
- Memahami pengalaman pelanggan
- Pengaruh Persepsi terhadap Kepuasan Pelanggan

Knowing You & Your Customer:

- Simulasi Trust Building & Instant Rapport
- Simulasi The Magic Technique of SET
- Memahami & mengenali Pelanggan (Know Your Customer)
- Identifikasi Cara Berpikir (V A K) konsumen
- Simulasi mengenali cara berpikir konsumen
- Mengenali & mengelola Tipe-tipe Perilaku konsumen berdasarkan kebutuhan yang berbeda-beda]

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

WAKTU PELAKSANAAN

22 - 23 Februari 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.*

Managing Customer Service Excellent:

a. Pengenalan umum tentang pelayanan (service)

- Film mengenai Jiwa pelayanan seorang President Director
- Four Services Types
- Riset Kualitas Pelayanan

Customer Complain Handling (Tips & trick) 1:

- Menangani Keluhan (Handling Complaints)
- Pemahaman mengenai keluhan
- Sebab munculnya keluhan
- Pentingnya menangani keluhan dengan cepat
- 15 Langkah penanganan keluhan

Service Breakdown Handling

- Strategi pemulihan service
- Bagaimana menghadapi difficult people
- Bermain Peran (Role Play)

Role Play Customer Complain Handling:

Study case 1 & 2 Service Excellent Guidelines

- Contoh Service Excellent Guidelines
- Teknik penyusunan script Making improvement action plan
- Making improvement action plan

Instruktur Pelatihan

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

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