

Online Training : Service Excellence Skills (SP)

Deskripsi

Pelatihan Service Excellence Skills untuk meningkatkan kualitas SDM, pekerjaan yang menghasilkan kualitas pelayanan prima, dengan peningkatan kualitas untuk terus-menerus menghasilkan produk atau layanan. Menghasilkan apa yang dihasilkan memiliki kualitas diatas harapan pelanggan.

Trainer: Mr. Agus Gunawan

WAKTU PELAKSANAAN

04 - 05 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.*

Dalam Era Global sekarang persaingan menjadi sangat ketat, perlu peningkatan kualitas perusahaan atau organisasi semakin tinggi, sehingga setiap perusahaan atau organisasi harus memiliki nilai tambah. Pelayanan prima atau pelayanan yang terbaik adalah kualitas dalam wujud yang harus dimiliki, semua kegiatan perusahaan Anda. Untuk mewujudkan pelayanan prima diperlukan sistem, produk / jasa, sumber daya manusia yang memiliki kualitas layanan prima.

Kualitas Service Excellent sendiri ditandai dengan ciri-ciri kualitas diri dilampirkan

- Berkomunikasi dengan sopan, ramah, menghargai orang lain
- Yakin, percaya diri dalam berkomunikasi.
- Memiliki penampilan yang rapi, murah senyum

- Mudah bergaul dengan siapa saja
- Perhatian, mau mendengarkan
- Mau belajar terus mengembangkan diri
- Selalu berpikir positif

Beberapa komponen yang harus dibicarakan, dikuasai setiap orang untuk memiliki kualitas layanan prima adalah

- Pentingnya Pelayanan Prima.
- Memahami, memahami Pelayanan Prima.
- Tujuan dalam Pelayanan Prima.
- Membangun kepribadian yang mendukung.
- Mengenal, menguasai berbagai jenis komunikasi
- Karakter tipe-tipe mengenal
- Keahlian menjalin komunikasi
- Keahlian dalam Pemaduan
- Sikap dan karakter dalam Pelayanan Prima

Untuk dapat memperoleh sumber daya manusia dengan kualitas pelayanan prima, setiap pribadi yang terlibat haruslah memiliki pemahaman dan penguasaan keahlian dalam layanan prima sesuai dengan visi perusahaan atau organisasi. Untuk itu diperlukan bengkel yang memiliki metode, materi pelatihan yang sesuai guna.

Tujuan Pelatihan

Tujuan dari pelatihan Service Excellence adalah menyediakan SDM agar memiliki kualitas karakter, pekerjaan yang menghasilkan kualitas layanan prima, dengan meningkatkan kualitas terus-menerus dalam menghasilkan produk atau jasa. Menghasilkan apa yang dihasilkan memiliki kualitas diatas harapan pelanggan. Proses pelatihan Service Excellence sendiri mengubah paradigma, karakter dan keahlian para peserta.(Service Excellence)

Sasaran Pelatihan

Setelah mengikuti Pelatihan Service Excellence, peserta diharapkan memiliki pengetahuan untuk:

- Cepat, tepat dalam setiap proses.
- Fasilitas pelayanan tepat sasaran.
- Layanan terbaik yang diberikan kepada pelanggan.
- KUALITAS Pelayanan berkaitan DENGAN Proses menangani Keluhan pelanggan.
- Jumlah yang diperlukan dalam setiap proses.
- Kualitas pelayanan yang diperlukan. Dukungan fasilitas atau peralatan yang maksimal dan bertanggung jawab.
- Kualitas pelayanan terkait dengan lokasi, ruangan tempat pelayanan, tempat parkir, informasi yang diminta, petunjuk / panduan lainnya.

- Prasarana yang diberikan.

Detail Program Service Excellence

- Durasi 2 hari, 09.00 – 15.00.(Service Excellence)
- 30% Teori, 70% praktik.(Service Excellence)
- Metode pembelajaran: Teori, Role play, Simulasi, Smart Game, dan Test.(Service Excellence)
- Handout gratis untuk peserta.(Service Excellence)
- Bonus Pra dan Pasca Tes Layanan Luar Biasa, dapatkan IDR 150.000, -.(Service Excellence)

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