


# Advanced Handling Complaint di Konteks B2B

## Latar Belakang

Dalam kondisi bisnis 2026, hubungan dengan pelanggan B2B semakin kompleks. Tekanan efisiensi biaya, tuntutan pencapaian Service Level Agreement (SLA), kebutuhan respons yang semakin cepat, serta ekspektasi pelanggan terhadap komunikasi yang transparan membuat kualitas customer relationship menjadi semakin penting. Dalam situasi tersebut, sebuah complaint tidak lagi sekadar persoalan pelayanan, tetapi dapat berkaitan dengan continuity of operation, kualitas pekerjaan, delivery, biaya, risiko, dan keberlanjutan kontrak.

**Trainer: Mr. Agus Gunawan**

**WAKTU PELAKSANAAN**

03 - 04 Juni 2027

09:00 - 17:00 WIB

**TEMPAT PELATIHAN**

Location: Kuretakeso Hotel - Kemang / Best Western Premier - Cawang / The Aryaduta Hotel Semanggi

**Harga**

Group Price: Rp 5.350.000
Full Fare: Rp 5.959.000

**) Harga di atas tidak dikenakan PPN 11%, sudah termasuk makan siang, snack, sertifikat, dan modul.*

Kompleksitas juga muncul karena keputusan B2B umumnya melibatkan berbagai stakeholder dengan kepentingan berbeda, mulai dari User, Operations, Engineering, Procurement, Finance, hingga Management. Karena itu, Customer Relation perlu mampu memahami bukan hanya *apa yang dikeluhkan*, tetapi juga *mengapa hal tersebut penting bagi customer*, siapa yang terdampak, siapa yang memiliki influence terhadap keputusan, dan bagaimana menjaga kepercayaan di tengah tekanan.

Bagi profesional yang telah berpengalaman, kemampuan dasar seperti greeting, empathy, active listening, dan complaint response perlu dikembangkan menjadi kemampuan relationship management, stakeholder management, negotiation, service recovery, dan complaint-to-opportunity. Pendekatan service recovery menempatkan penanganan kegagalan layanan sebagai proses untuk memulihkan customer trust, sementara konsep B2B buying center membantu memahami bahwa customer relationship dibentuk melalui interaksi dengan berbagai pihak yang memiliki peran berbeda dalam keputusan bisnis.

Workshop ini dirancang untuk memperkuat kemampuan tersebut melalui pembahasan Advanced B2B Customer Relationship Management, Difficult Client Management, Advanced LAER, Moment of Truth, Stakeholder Management, Communication & Negotiation, serta Complaint-to-Partnership. Peserta akan bekerja dengan kasus dan simulasi yang merefleksikan situasi B2B sehingga complaint dapat ditangani secara lebih strategis—bukan hanya diselesaikan, tetapi digunakan sebagai momentum untuk memperkuat relationship dan menciptakan perbaikan berkelanjutan.

## Training Objectives

**Setelah mengikuti workshop ini, peserta mampu:**

- Menganalisis kekuatan relationship dan risiko akun B2B menggunakan kerangka Commitment–Trust dan Key Account Management untuk menentukan strategi kemitraan jangka panjang.
- Mengklasifikasi dan memprioritaskan complaint, termasuk ketidakpuasan yang tidak disuarakan, berdasarkan severity, dampak bisnis, dan akar masalah (Gap Model, Kano, 5 Whys, Ishikawa, 8D).
- Menerapkan protokol service recovery berbasis keadilan (distributif, prosedural, interaksional) dan prinsip ISO 10002 dalam menangani complaint serta klien sulit.
- Memetakan dan mengelola berbagai stakeholder di sisi pelanggan (buying center) serta menegosiasikan solusi dengan pendekatan principled negotiation dan tactical empathy.
- Merancang Complaint-to-Opportunity Plan dan Joint Improvement Plan yang mengubah complaint menjadi penguatan relationship dan pertumbuhan akun.

## Training Benefit

- Peserta memiliki toolkit kerangka baku yang langsung dapat diterapkan pada akun nyata, bukan sekadar pengetahuan konseptual.
- Complaint terdeteksi lebih dini dan ditangani secara terstruktur, sehingga risiko eskalasi dan kehilangan akun dapat ditekan.
- Kepercayaan dan kualitas hubungan dengan berbagai decision maker klien meningkat melalui komunikasi yang sesuai peran masing-masing.
- Kemampuan negosiasi yang menjaga hubungan sekaligus melindungi margin dan kepentingan perusahaan dari konsesi yang berlebihan.

- Tim Customer Relation memiliki bahasa dan standar kerja bersama (alur complaint, escalation matrix, closed-loop feedback) serta Action Plan.

## Training Program

### DAY 1

- **Session:** Pembukaan & Baseline
- **Sub Materi:** Sharing kasus complaint dari pre-work
    - **Goal:** Menyamakan ekspektasi dan menetapkan titik awal kompetensi peserta.
    - **Activities:** Perkenalan berbasis kasus
- **Session:** Sesi 1: B2B Customer Relationship Management & Long-Term Partnership
- **Sub Materi:** Dinamika complaint B2B vs B2C: kontrak/SLA, switching cost, buying center, relasi multi-level Commitment–Trust Theory ( Trust Equation
    - **Goal:** Memahami mengapa complaint B2B adalah ujian kepercayaan, bukan sekadar masalah operasional.
    - **Activities:** Mini lecture Diskusi kelompok: kapan complaint memperkuat atau merusak trust
    - **Tools:** Model Commitment–Trust Trust Equation worksheet
- **Sub Materi:** Tahapan pengembangan relationship dalam Key Account Management Indikator awal risiko akun: tren complaint, frekuensi kontak, perubahan perilaku pembelian Posisi complaint dalam siklus relationship
    - **Goal:** Menilai posisi relationship dan tingkat kesehatan akun-akun utama.
    - **Activities:** Account relationship audit berkelompok menggunakan akun nyata peserta
    - **Tools:** Relationship stage map (KAM) Account health scorecard (template fasilitator)
- **Session:** Sesi 2: Ekspektasi, Service Failure & Anatomi Complaint
- **Sub Materi:** Gap Model of Service Quality Kano Model: must-be, one-dimensional, attractive Sumber kesenjangan ekspektasi di B2B: spesifikasi, SLA, komunikasi
    - **Goal:** Mengidentifikasi sumber kegagalan layanan dan jenis ekspektasi yang dilanggar.
    - **Activities:** Analisis 2 kasus dengan Gap Model Pemetaan ekspektasi klien pada Kano matrix
    - **Tools:** Gap Model canvas Kano matrix
- **Sub Materi:** Exit, Voice & Loyalty: silent dissatisfaction dan silent churn di B2B Klasifikasi complaint: teknis, komersial, proses, relasional Matriks severity–impact untuk prioritas & eskalasi
    - **Goal:** Memprioritaskan complaint berdasarkan dampak bisnis dan mendeteksi ketidakpuasan yang tidak disuarakan.
    - **Activities:** Complaint portfolio clinic: klasifikasi dan prioritisasi 6–8 kasus
    - **Tools:** Severity–impact matrix Complaint portfolio sheet
- **Session:** Sesi 3: Service Recovery, Root Cause & Standar Penanganan

- **Sub Materi:** Service recovery Tiga dimensi keadilan: distributif, prosedural, interaksional Service recovery paradox dan batasnya
    - **Goal:** Merancang respons pemulihan yang dinilai adil oleh klien dan tidak bergantung pada kompensasi semata.
    - **Activities:** Lecture interaktif Evaluasi respons atas kasus pre-work dengan lensa keadilan
    - **Tools:** Justice assessment checklist
- **Sub Materi:** Root cause analysis: 5 Whys, diagram Ishikawa, Pareto 8D (Eight Disciplines)
    - **Goal:** Menemukan akar masalah lintas fungsi dan menetapkan corrective–preventive action yang dapat diverifikasi klien.
    - **Activities:** Workshop RCA dengan kasus peserta Penyusunan ringkasan 8D
    - **Tools:** 5 Whys Fishbone diagram Template laporan 8D
- **Sub Materi:** Guidelines for complaints handling in organizations Alur complaint: intake, acknowledgement, assessment, response, closure, feedback Escalation matrix dan target waktu respons
    - **Goal:** Membangun standar penanganan complaint yang konsisten di seluruh tim.
    - **Activities:** Self-assessment proses complaint Taka Group terhadap prinsip ISO 10002
    - **Tools:** Checklist ISO 10002 Template escalation matrix
- **Session:** Sesi 4: Difficult Clients & De-escalation
- **Sub Materi:** Pola perilaku klien sulit di B2B : agresif, menghindar, menyalahkan, eskalatif ke atasan Tiga percakapan dalam Difficult Conversations: what happened, feelings, Regulasi emosi diri: cognitive reappraisal
    - **Goal:** Memahami dinamika emosi klien dan diri sendiri sebelum merespons.
    - **Activities:** Diskusi kasus Refleksi individual
    - **Tools:** Three conversations map Checklist regulasi diri
- **Sub Materi:** Tactical empathy: labeling, mirroring, calibrated questions Pendalaman LAER ke level de-escalation Role Play 1: klien eskalatif
    - **Goal:** Mampu meredakan eskalasi dan mengarahkan percakapan ke solusi.
    - **Activities:** Role play triad (Customer Relation, klien, observer) Debrief berbasis observasi
    - **Tools:** Observation checklist
- **Session:** Recap Hari 1
- **Sub Materi:** Rangkuman kerangka Hari 1
    - **Goal:** Mengonsolidasikan pembelajaran dan menyiapkan Hari 2.
    - **Activities:** Refleksi terbimbing Pengisian learning journal
    - **Tools:** Learning journal

**Hari 2: Transform (Stakeholder, Negosiasi, dan Complaint to Opportunity)**

- **Session:** Recap & Warm-up
- **Sub Materi:** Retrieval practice materi Hari 1 Review pre-work akun multi-stakeholder

    - **Goal:** Mengaktifkan kembali pemahaman Hari 1 dan menghubungkannya dengan akun nyata.
    - **Activities:** Kuis singkat Berbagi hasil pre-work
    - **Tools:** Kuis interaktif Lembar pre-work akun

- **Session:** Sesi 5: Handling Stakeholders & Decision Makers Sisi Pelanggan
- **Sub Materi:** Buying center: initiator, user, influencer, decider, buyer, gatekeeper Tipologi stakeholder pembeli: mobilizer, talker, blocker Cara tiap peran menilai sebuah complaint
    - **Goal:** Memetakan peran, kepentingan, dan sudut pandang tiap pengambil keputusan.
    - **Activities:** Pemetaan stakeholder pada akun nyata peserta
    - **Tools:** Buying center map Stakeholder typology worksheet
- **Sub Materi:** Power–Interest Grid Strategi komunikasi per stakeholder: pesan, kanal, frekuensi Membangun champion di sisi klien, menangani blocker, dan melibatkan executive sponsor
    - **Goal:** Menyusun stakeholder engagement plan untuk penanganan complaint di akun kunci.
    - **Activities:** Penyusunan plan berkelompok Peer review antar kelompok
    - **Tools:** Power–Interest grid Template stakeholder engagement plan
- **Session:** Sesi 6: Communication & Negotiation dengan Customer
- **Sub Materi:** Principled negotiation BATNA dan zona kesepakatan Lima mode penanganan konflik
    - **Goal:** Memilih pendekatan negosiasi yang sesuai dengan konteks dan kepentingan Taka Group maupun klien.
    - **Activities:** Mini lecture Menyusun peta kepentingan dari satu kasus
    - **Tools:** Interest map BATNA worksheet
- **Sub Materi:** Strategi konsesi dan trade-off: Menyampaikan penolakan tanpa merusak hubungan Role Play 2: negosiasi solusi
    - **Goal:** Mencapai kesepakatan yang menjaga hubungan sekaligus melindungi kepentingan perusahaan.
    - **Activities:** Role play dyad dengan observer Debrief
    - **Tools:** Concession planning sheet Observation checklist
- **Session:** Sesi 7: Complaint to Opportunity
- **Sub Materi:** Tiga hasil service recovery: pelanggan, karyawan, proses Complaint management sebagai inti CRM
- Pendekatan organik vs mekanistik dan pengaruhnya pada loyalitas
    - **Goal:** Memandang complaint sebagai sumber pembelajaran dan pertumbuhan relationship.
    - **Activities:** Diskusi terpandu Analisis kasus: recovery yang berhasil vs gagal
    - **Tools:** Matriks hasil recovery (pelanggan, karyawan, proses)
- **Sub Materi:** Closed-loop feedback: NPS, Customer Effort Score, CSAT Analisis tren complaint menjadi insight perbaikan proses dan peluang penguatan layanan Follow-up dan membangun kembali trust pasca-recovery

    - **Goal:** Mengubah data complaint menjadi insight dan tindakan yang terukur.
    - **Activities:** Analisis tren dari kumpulan kasus pre-work Merancang alur follow-up
    - **Tools:** Alur closed-loop VoC Template follow-up recovery
- **Sub Materi:** Joint Improvement Plan bersama klien Quarterly Business Review (QBR) sebagai forum kemitraan Menyusun Complaint-to-Opportunity Plan
    - **Goal:** Menghasilkan rencana konkret yang mengubah satu complaint menjadi penguatan kemitraan.
    - **Activities:** Workshop penyusunan plan per akun
    - **Tools:** Template Joint Improvement Plan Agenda QBR
- **Session:** Sesi 8: Integrated Case Simulation B2B
- **Sub Materi:** Skenario multi-stakeholder: Siklus lengkap: diagnosis, respons, negosiasi, recovery plan
    - **Goal:** Mengintegrasikan seluruh kerangka dalam satu situasi yang menyerupai kondisi nyata.
    - **Activities:** Simulasi 3 ronde: tim Customer Relation, panel klien, observer
    - **Tools:** Case brief dan role cards Rubrik penilaian Recovery action plan
- **Sub Materi:** After Action Review: apa yang diharapkan, apa yang terjadi, mengapa, apa yang dilakukan berikutnya
    - **Goal:** Menarik pembelajaran dari simulasi menjadi praktik yang dapat diulang.
    - **Activities:** Debrief plenary
    - **Tools:** Format After Action Review
- **Session:** Action Plan & Penutupan
- **Sub Materi:** Action Plan
    - **Goal:** Memastikan hasil workshop berpindah ke pekerjaan sehari-hari.
    - **Activities:** Penyusunan action plan individual
    - **Tools:** Template action plan

## 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