

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: Divdeni Syafri

WAKTU PELAKSANAAN

15 - 16 Desember 2027

09:00 - 17:00 WIB

TEMPAT PELATIHAN

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

Harga

Group Price: Rp 0
Full Fare: Rp 0

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

Workshop Leader :

Instruktur Pelatihan

Divdeni Syafri

Berlatar belakang pendidikan di FISIP - Universitas Padjajdjaran Bandung, mengawali karir di perbankan. Hampir20 tahun pengalaman kerja di PT. Bank Danamon Indonesia, Tbk dengan memulai karir sebagai: **agent call center 24 jam**selama**2**tahun, menangani informasi produk danamon berbagai keluhan nasabah, kemudian diangkat sebagai **Manager Customer Care Center** selama **8** tahun, menangani keluhan nasabah yang dimuat di media cetak, email, telepon, website, walk in customer dan mediasi perbankan yang melibatkan Bank Indonesia. Menjadi salah satu PIC yang tercatat di Bank Indonesia yang melaporkan keluhan nasabah khususnya keluhan financial sekaligus menjadi PIC untuk mediasi perbankan antara nasabah, Bank Danamon dan Bank Indonesia.

Pengalaman selama **3** tahun menjadi **Project Manager untuk Retail Banking Sales Development Program**, membuat modul untuk Sales/marketing Bank Danamon seluruh Indonesia, kemudian mengajarkan kepada mereka dari Product knowledge, Skills, Karakter/ Attitude sampai kepada Profesional Grooming sebagai seorang Bankers.

Pengalaman selama **2** tahun menjadi **Project Manager Retail Banking Network Support** untuk perubahan system baru di Bank Danamon di tahun 2010 yaitu *Winning Branch Model* yang melibatkan para Pimpinan Cabang/ Branch Manager seluruh Indonesia.

Pengalaman selama **5** tahun menjadi **Senior Manager di Consumer Service Quality**, membuat modul Service Excellence dan mengajarkan kepada semua karyawan di Bank Danamon, mulaidari Security, Teller, Customer Service, Marketing/ Sales Officer sampai kepada Branch Manager. Membuat program program antara lain : Branch Service Competition, E-Channel Competition, Service Coach for Leader dll.

Setelah 20 tahun di Bank Danamon, melanjutkan karir sebagai **Director Learning & Development** di PT. Global Top Career. Tugas saya mengembangkan da nmemperbaharui modul yang disesuaikan dengan permintaan klien, kemudian mempromosikan PT. Global Top Career keberbagai perusahaan. Adapun klien yang pernah kita bantu adalah : Bank BNI 46 (konvensional dan syariah), Bank BRI (konvensional dan syariah), Bank Niaga, Bank Panin, PT. Garuda Indonesia, PT. Permata Indonesia, dll.

Setelah itu melanjutkan karir lagi sebagai **Associate Trainer** di beberapa Consultant Training diantaranya :*PT. Value Consult, Global Top Career, PT. Mandiri Sejahtera*

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