



Two-Day Workshop

Batch II

MANAGING CUSTOMER SERVICE EXCELLENCE



PENGANTAR

Perusahaan yang sukses sangat memperhatikan peran pelanggan dalam hubungan usaha sehari-hari. Pelanggan adalah jantung usaha yang strategis dan memerlukan penanganan yang baik. Pelanggan adalah unsur penting yang mampu menghidupkan perusahaan, tanpa pelanggan usaha kita akan berhenti dan bangkrut. Dalam situasi persaingan yang semakin sengit seperti sekarang ini, peran pelayanan pelanggan akan sangat penting dan perlu konsentrasi yang serius. Ingat pesaing Anda telah merancang strategi-strategi baru dalam pelayanan pelanggan !!, Bagaimana dengan perusahaan Anda ?.

Untuk membantu perusahaan Anda memiliki tenaga yang handal dalam pengelolaan pelayanan pelanggan, maka kami INTIPESAN Consulting, bermaksud menawarkan pelatihan **"MANAGING CUSTOMER SERVICE EXCELLENCE"** yang mudah di implementasikan di perusahaan.

SASARAN PROGRAM

- Peserta memahami konsep pengelolaan pelayanan Pelanggan di perusahaan
- Peserta memahami proses pelayanan pelanggan yang efektif
- Peserta memahami teknik - teknik melayani pelanggan secara professional
- Peserta memahami teknik komunikasi dalam pelayanan pelanggan
- Peserta memahami proses mengelola komplain
- Peserta mampu mendesain program pelayanan pelanggan dengan secara komprehensif

PESERTA WORKSHOP

- Direktur Pelayanan
- Manajer Pemasaran
- Manajer Pelayanan
- Supervisor
- Staff yang akan dipromosikan menjadi Supervisor.

OUTILNE WORKSHOP

Sesi 1. WHY SERVICE

Outline :

- Why Service is important ?
- Why Customer leave ?
- What is Customer service

Sesi 3. CUSTOMER SATISFACTION

Outline :

- Why Customer satisfaction ?
- Customer satisfaction management
- Basic Human requirement
- Customer satisfaction behavior
- Customer satisfaction Research

Sesi 5. STANDARD SERVICE

Outline :

- Why Standard Service ?
- How to measure service standard
- Service standard implementation
- Case Study

Sesi 2. CUSTOMER & MOMENT OF TRUTH ?

Outline :

- Type Customer
- Service Chain
- Cycle Of Service
- Moment OF truth

Sesi 4. COMMUNICATION SKILLS IN SERVICE

Outline :

- Communication process
- Verbal communication
- Non Verbal Communication
- Listening effectively

Sesi 6. COMPLAINTS HANDLING & SERVICE RECOVERY

Outline :

- Why Customer Complaint ?
- What defines something as a complaint
- Customer Complaint Resolution Process
- Service Recovery techniques

FASILITATOR



Drs. Kus Heryuwono, M.Psi.T.

Berpengalaman lebih dari 15 tahun mendesain pelatihan-pelatihan pengembangan SDM baik untuk keperluan Publik Training maupun untuk Inhouse Training di berbagai perusahaan. Lulusan Magister Psikologi, Fak Psikologi UI ini sejak tahun 1995 memfokuskan pada profesi pengembangan SDM, karenanya lebih dari 200 kelas training & seminar telah diikuti baik dari dalam maupun luar negeri. Beliau juga telah dipercaya menjadi trainer lebih dari 100 kelas diberbagai perusahaan. Seperti PT. Unilever, PT. Jasindo, PT. Asuransi Wahana Tata, PT. Askes, PT. Noyorono, dll. Sebelum menekuni bidang Pengembangan SDM, beliau pernah berpengalaman kerja di PT. Pembangunan Jaya Group, PT. Mustika Ratu, Majalah Tempo, Majalah Prospek, dan PT. Modulasi Griya Produksi. Materi yang ditekuni sebagai pelatih adalah: Basic Selling Skills, Presentation Skills, Training Of Trainers, Leadership, Customer Services. Team Building dan soft skills lainnya.

intipesan
TRAINING AND CONSULTING

Kontak Person : Reni / Winda

Tel : (021) 781 5858 (hunting), 781 9844

Fax : (021) 7883 8781

Email : reny@intipesan.co.id

winda@intipesan.co.id

METODE WORKSHOP

- Lecturing
- Group Discussion
- Role Play
- Games
- Experience

Two-Day Workshop

MANAGING CUSTOMER SERVICE EXCELLENCE

Bandung,
December 19 - 20, 2011



REGISTRATION FORM

Fax : (021) 7883 8781

Tel : (021) 781 5858

Email : info@intipesan.co.id

www.intipesan.co.id

Nama : _____

Jabatan : _____

Perusahaan : _____

Alamat : _____

Telepon : _____ Fax : _____

e-mail : _____

Kontak Person : _____

Pembayaran : () Transfer _____



BIAYA INVESTASI :

Rp. 3.500.000,-/ peserta

Pendaftaran Sebelum tanggal, 10 Desember 2011

Discount 10%

BIAYA DITRANSFER KE :

Bank Mandiri Cab. Warung Buncit

AC. 127.0001044377 a/n.

PT. INTIPESAN KONSULINDO

PENDAFTARAN DI TUTUP TANGGAL, 14 DESEMBER 2011