

Improving Quality of Interaction & Handling Customer Complaint

**Swiss-Belhotel/Hotel Harris, Jakarta *, February 28th - 29th, 2012, Batch ke - 7
(Early Bird Fee : Rp. 2.950.000, -)**

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 teknik-teknik interaksi dan komunikasi efektif dalam proses memberi pelayanan kepada pelanggan, termasuk teknik menangani keluhan (Customer Complaint)

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 berkomunikasi, 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 pelayanan 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"

IDTRAINING.NET

Menyediakan informasi dari berbagai provider seminar, training & in-house training, dan sertifikasi di Indonesia

Informasi lebih lanjut, silahkan menghubungi kami :

CallCenter (021) 8798 4700, (021) 7146 6001
Email info@idtraining.net Mobile 0813 9904 5700
Attn. Ibu Nita atau Bpk. Andre (Training Assistant)

FEE

Rp. 2.750.000, - (Registration 3 person/more; payment before February 21st, 2012)

Rp. 2.950.000, - (Reg before February 14th, 2012; payment before February 21st, 2012)

Rp. 3.250.000, - (Full Fare)

Workshop Leader

Semba Biawan,

Belum lama pensiun dari Coca-Cola Amatil Indonesia, di mana beliau telah bekerja hampir 10 tahun sebagai National Learning & Development Manager. Beliau memiliki pengalaman lebih dari 25 tahun sebagai Manager di area SDM di MNC, diantaranya sbg Manajer SDM di Regent International, Mandarin Oriental, Melia Sol, dll. Beliau pernah mengikuti Management Development Program dari AIM Philipina. Train the Trainer Program dari Lousanne Hotel School, Switzerland (Best Student), Leadership and Influence dari DDI Hongkong serta berbagai course lain dari Australia ataupun Asia.

* Workshop akan dilaksanakan di Hotel Arcadia / Grand Flora / The Park Lane Hotel / hotel lainnya di Jakarta yang akan kami konfirmasi di dalam *confirmation letter*.

* Terima kasih kepada perusahaan - perusahaan yang telah mengirimkan peserta pada Public Training "Improving Quality of Interaction & Handling Customer Complaint" Batch sebelumnya (PT. Direct Vision, British Council Indonesia, PT. AIG Life, PT. Direct Vision, PT. Bank Bukopin)

Testimonial Peserta

"Sangat membantu & mudah dimengerti sehingga dapat diaplikasikan ditempat kerja, trainernya juga sangat menguasai materi & dalam menjelaskan tidak membosankan dan tidak mengantuk"

(Estheer Nasserie, Customer Service, PT. AIG LIFE)

"Mudah dimengerti karena banyak memberikan contoh sehari-hari & banyak pengalaman, Sangat Aplikatif"

(Donna Rosalina, Customer Service, PT. AIG LIFE)

"Memuaskan & mudah dipahami, sesi training juga tidak monoton & tidak membosankan. Materi yang diberikan sangat sesuai dengan kebutuhan kami yang tidak memiliki latar belakang Customer Services"

(Ismardi, SO THD, PT. Direct Vision)

"Realistis, mudah dipahami. Trainer seorang yang simpati & berpengalaman yang bisa memberikan training dengan baik (penyampaian bagus & tidak membosankan) Bagus Sekali."

(Jeanie Carolina, Helpdesk, PT. Direct Vision)