

IDTRAINING.NET

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

Informasi lebih lanjut, silahkan menghubungi kami :

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

SERVICE CHAMPION

Hotel Menara Peninsula Jl. Let.Jend. S. Parman 78, Jakarta 11410
20 Oktober 2011 | 09.00 – 16.00 WIB

Program Overview

Program ini dirancang untuk menciptakan bagaimana sebuah perusahaan memiliki kualitas tinggi dalam pelayanannya. Tidak hanya sekedar memuaskan pelanggan tetapi juga bagaimana membuat mereka terkesan akhirnya menjadi pelanggan yang loyal dan menjadi senjata ampuh untuk melakukan kampanye marketing.

Selain bagaimana menciptakan system organisasi yang hebat dalam pelayanan setiap individu dalam organisasi juga akan mendapatkan pengetahuan dan pemahaman tentang bagaimana menjadi individu yang memiliki jiwa melayani tidak hanya kepada perusahaan, atasan, bawahan, rekan kerja, lingkungan sekitar bahkan TUHAN. Sehingga akan menjadikannya sebagai pribadi yang menyenangkan dan sukses secara duniawi maupun rohani

Sesi 1 : Definisi Pelayan, Pelanggan & Mengapa Service Champion

Memberikan dasar pemahaman tentang arti pelanggan, pentingnya pelayanan dan unsur – unsur pelayanan untuk menuju service champion.

Sesi 2 : Membangun Dimensi Personal Dalam Menjadi Juara Dalam Pelayanan

Dalam sesi ini peserta akan mempelajari atribut apa yang harus melekat untuk menjadi juara dalam pelayanan, mencakup God Attribute, Motivation Attribute, Mind Set Attribute Dan Attitude Attribute sehingga dengan atribut – atribut tersebut terciptalah akselerasi up – grade kualitas diri

Sesi 3 : High – Impact Service Skill

Peserta akan mempelajari mengenai tehnik dan keahlian bagaimana melayani pelanggan melalui komunikasi verbal, nonverbal dan ilmu mendengar serta bagaimana mengenal tipe pelanggan dari berbagai sudut pandang sehingga tercipta “ matching interaction ” pada saat proses

Sesi 4 : Membangun Dimensi Organisasi Untuk Menjadi Juara Dalam Pelayanan

Individu yang hebat tanpa didukung sistem organisasi yang hebat dalam melayani maka semuanya akan sia – sia. Dalam sesi ini peserta akan mempelajari bagaimana seharusnya perusahaan menempatkan dirinya berdasar sudut pandang pelanggan dan menyusun sebuah blue print pelayanan dalam bentuk services improvement story secara sederhana untuk meningkatkan kualitas pelayanan dan mengetahui kelemahan – kelemahan sistem pelayanan yang ada saat ini.

Sesi 5 : Membangun Kekuatan Tim Untuk Menuju SERVICE CHAMPION

Pelayanan adalah sebuah kerja tim dari seluruh struktur organisasi baik dari level paling tinggi hingga paling bawah, pada sesi ini akan mempelajari bagaimana sebuah tim harus bekerja secara bersama untuk mewujudkan tujuan pelayanan menjadi juara dalam pelayanan