

PESERTA PELATIHAN:

Customer Service
Bagian Pelayanan Eksternal maupun Internal

METODE PELATIHAN:

Pembahasan konsep, study kasus, games

INVESTASI PELATIHAN

- Rp. 3,200,000,- Per Orang,
- Termasuk: Modul (materi), ATK Peserta, Jaket, Tas, Topi, Sertifikat, Makan Siang(3x), Cofee Break, Makan Malam (1x), Souvenir, fasilitas jalan-jalan setelah training pada sore hari, antar jemput untuk peserta berdomisili/menginap di surabaya atau di bandung (apabila pelatihan diadakan di bandung)



WAKTU PELATIHAN

- 2009
- Di Surabaya atau di Bandung

Untuk pendaftaran dapat menghubungi:

Kantor : Villa Jasmine III Blok M No. 01 Sidoarjo JATIM 61224
Telp : (031) 77620995
Fax : (031) 8921377
Contact Person : Fidianty - 081910422751
Eko - 081332788690
Email
stcsurabaya@yahoo.co.id; surabayatraining@gmail.com
Website
<http://surabayatraininggroup.wordpress.com>

Customer service excellence merupakan salah satu keunggulan kompetitif yang harus dimiliki perusahaan manakala customer focus organization menjadi motto perusahaan. Customer disini yang dimaksud bukan hanya pelanggan dari luar akan tetapi yang dimaksud customer dapat juga karyawan lingkungan perusahaan. Bagian SDM, pengeluaran uang dan pelayanan karyawan lainnya juga memiliki customer yaitu karyawan di perusahaan tersebut.

Melalui pelatihan ini para peserta akan dilatih sensitivity, awareness, dan careness untuk melayani pelanggan melalui 5 kunci sukses: empathic listening, reliable promises, responsible toward customer's voice, service quality assurance, dan excellence communication. Setelah selesai mengikuti pelatihan para peserta akan mampu berkontribusi manfaat service excellence bagi perusahaan, pelanggan, dan karyawan.

Sasaran

Setelah mengikuti program pelatihan ini, peserta diharapkan akan mampu untuk melakukan kegiatan berikut ini:

- Mempunyai sikap dan kemampuan yang mantap untuk melaksanakan pelayanan kepada internal dan eksternal customer;
- Mempunyai kemampuan untuk bersikap proaktif, bersikap dan berkomunikasi dengan empati dan asertif, sopan dan santun, serta dapat membina hubungan baik dengan internal dan eksternal customer;
- Melaksanakan teknik bertelpon dengan sopan dan santun.
- Dapat menangani dan menyelesaikan masalah keberatan (complaint) dari customer dengan baik dan bersahabat sehingga dapat menjaga hubungan baik dengan customer.

Garis Besar Program

1. Pengenalan customer service
2. Teknik dasar dan etiket bertelpon
3. Role-play individual dan feed-back
4. Sikap, perilaku, dan penampilan dalam "melayani"
 - Sikap dan Perilaku yang Diperlukan untuk Memberikan Pelayanan
 - Sikap dan Perilaku Kerja yang Profesional
 - Penampilan yang Benar dalam Melayani
5. Teknik menangani keberatan dan keluhan (handling complaints)
6. Role-play individual dan feed-back
7. Penyusunan standard service untuk masing-masing unit kerja