



# SMART

## Customer Service Officer

Selain kualitas produk dan ketersediaan barang, kualitas pelayanan merupakan hal terpenting untuk memenangi persaingan yang semakin tinggi. Kualitas pelayanan merupakan faktor pembeda yang utama sebuah perusahaan dengan perusahaan lainnya. Pelayanan yang prima hanya dapat dilakukan oleh individu yang memiliki jiwa melayani, peduli kepada pelanggan, dan selalu berusaha memenuhi kebutuhan pelanggan didalam program ini.

Di dalam training ini setiap peserta akan diberikan pemahaman tentang pentingnya pelayanan didalam meningkatkan performa perusahaan. Melakukan pelayanan prima harus dimulai dari masing-masing individu, dalam proses internal perusahaan dan baru kemudian membuat bagaimana caranya pelanggan merasa nyaman dan puas terhadap apa yang anda telah berikan ke pelanggan sehingga menghasilkan Customer Satisfaction.

### Tujuan Pelatihan

Setelah pelatihan peserta diharapkan :

1. Memiliki paradigma baru tentang service quality
2. Memiliki kesadaran bahwa kualitas dibangun melalui siklus proses yang mengintegrasikan semua fungsi dalam perusahaan.
3. Menghadapi kondisi customer yang sulit maupun kondisi pekerjaan yang sulit
4. Mememiliki ketrampilan untuk menghadapi berbagai kondisi di dalam pelayanan pelanggan
5. Menghasilkan hasil yang produktif dari setiap pertemuan atau pembicaraan dengan pelanggan
6. Menemukan faktor penyebab utama dari setiap permasalahan dan menghilangkan faktor bias dalam penyelesaian masalah
7. Mengimplementasikan solusi dalam ide-ide kreatif
8. Mengevaluasi dan menemukan jalan keluar permasalahan secara baik



## LIE SENG CUAN

**Mr. Lie Seng Cuan** adalah trainer dan inspirator yang dikenal dengan slogan uniknya, "*Self Knowing*" beliau disebut sebagai seorang yang piawai mengantar audiencenya bergerak melangkah dengan penuh keberanian untuk meraih perubahan hidup. Pembawaannya yang dinamis, antusias serta gaya bicara yang selalu menekankan *reinforcement & empowering* membuat beliau tampil handal dalam setiap sesi yang dibawakannya. Dengan kompetensi unggulan lainnya dibidang *Human Resources Management, Presentation & Speaking Skill, Sales People, Education Improvement, Coaching and Counseling* membuatnya kerap kali diundang sebagai pembicara publik dengan berbagai tema. Sampai hari ini beliau telah memberikan banyak pencerahan melalui pelatihan serta seminar di banyak perusahaan dan instansi seperti.

Menempuh pendidikan Psikologi dan Konseling yang banyak mempelajari Psikologi Perilaku Manusia, ditambah catatan karir sebagai HRD Manager dan Customer Relation Manager mengantarnya menjadi Direktur Smart Personality Consulting. Perusahaan konsultan pelatihan dan pengembangan sumber daya manusia yang terbukti banyak menginspirasi dan menghasilkan terobosan yang inovatif.

## MATERI PELATIHAN

### Head

- Basic Paradigm of Services
- Level Of Services
- Tactics and Tips in Excellent Services
- Tactics and tips to cope with complaints and objections

### Heart

- Moments of truth' in customer service
- Examples of exceptional customer service
- Consequences of poor service
- Giving customers the wrong impression
- Importance of 'first impressions', as viewed from the customer's standpoint

### Hand

- Nature of communication
- Taking advantage of sales opportunities
- Factors of good and bad communication on the telephone
- Active listening skills on the phone
- Factors of voice that add and detract from the message and image being portrayed
- Coping with anger and complaining customers

### Metode Pelatihan

1. Self Assessment (Pre-test and Post-test)
2. Tutorial
3. Group Discussion
4. Role Play
5. Aktivitas Permainan
6. Action Plan

Durasi Pelatihan  
1 hari (8 jam efektif)

Peserta  
Customer Service Officer

Investasi Pelatihan  
Rp. 10.000.000,- (sepuluh juta rupiah)/nett



Direktur  
Smart Personality Consulting  
[www.smart-personality.com](http://www.smart-personality.com)