

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.

## **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. Memiliki 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

## **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

## **Fasilitas Pelatihan**

1. Trainer
2. 1 orang behavioral observer
3. Seminar Kit
4. Peralatan permainan
5. Sertifikat untuk setiap peserta
6. Laporan pelatihan (individu dan kelompok)