

Customer Service Excellence & Managing Complaints



Latar Belakang:

Customer service menjadi salah satu andalan perusahaan untuk memenangkan hati para pelanggannya.

Apalagi ketika persaingan semakin ketat, seringkali hanya keunggulan kualitas layananlah yang bisa membuat pelanggan kembali lagi membeli dari Anda.

Jiwa melayani dan service mindset harus ditanamkan sejak dini dalam benak para SDM yang terlibat dalam customer service. Ditambah lagi skill dalam menangani komplain dan cara menghadapi customer yang sulit.

Melalui program ini peserta akan memahami dan mampu menerapkan konsep RING (Reach, Interact, Negotiate Problem, dan Goal) yang akan memberikan knowledge dan skill untuk memberikan pelayanan terbaik kepada pelanggan.

Manfaat yang diperoleh:

- Memahami pentingnya mengembangkan service excellence untuk mendukung kegiatan operasional organisasi
- Melakukan komunikasi yang positif dalam membangun service yang excellent

Peserta akan mendapatkan:

- Pelatihan
- Pre-reading
- Materi workshop dalam bentuk PDF
- Case study & group discussion

Investasi Offline

Rp 5.250.000 + PPN 11%

Investasi Online

Rp 3.500.000 + PPN 11%



Setiap pembelian training, anda akan berdonasi 1 beasiswa bagi mereka



Workshop Outline:

Modul 1 : Service Mindset (Reach)

- Mindset to Drives Behaviour
- Siapa customer Anda?
- Manfaat loyalitas pelanggan
- Service dalam bisnis
- Service Winner Mindset

Modul 2 : Siklus Pelayanan (Interact)

- Unsur pembentuk customer experience
- Kesenjangan kualitas layanan
- Indikator pengukuran kualitas pelayanan
- Mengetahui siklus pelayanan
- Moment of truth
- Aktivitas : Diskusi kelompok dan Latihan Moment of Truth

Modul 3 : Mengenal Pelanggan Anda (Negotiate)

- Mengenal pelanggan Anda melalui komunikasi
- Komunikasi yang efektif dengan pelanggan Anda
- Mengatasi keluhan pelanggan
- Memahami type keluhan pelanggan
- Aktivitas : Studi kasus, diskusi dan Roleplay

Modul 4 : Mengatasi Keluhan Pelanggan (Goal)

- Memuaskan customer yang marah
- Mendengarkan aktif akan keluhan pelanggan
- Mengembangkan tim dalam memberikan pelayanan prima
- Aktivitas : Diskusi kelompok dan Roleplay
- Komitmen

DEVELOPING DIGITAL AGILITY IN PEOPLE: PELATIHAN BERDAMPAK BAGI INDIVIDU DAN BANGSA



World-Class Curriculum



Top Facilitators and Practitioners



Experiential and Practical Learning Method



1. Prof Dave Ulrich (Honorary Advisor)
Speaker, Author, Professor, Thought Partner on HR, Leadership, and Organization at The RBL Group
2. Budi Soetjipto
Dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Indonesia
3. Irvandi Ferizal
Ketua Forum of Human Capital Perbankan Indonesia (FHCPI) & HR Director of MayBank Indonesia
4. Swandajani Gunadi
Human Capital & Marketing Director at Adira Finance
5. Maria T. Kurniawati
HC Expert & ICF Certified Coach

6. Dr. Paul Walsh
Program Director of BSC and Lean Six Sigma practice at Australian Graduate School of Management
7. Husein Samy
Country Manager HR of PT. IBM Indonesia
8. Suwardi Luis
CEO at ONE GML
9. Dr. Yunus Triyonggo
Chairman of GNK Steering Committee
10. David Rogers
Global Guru on Digital Transformation
Faculty Director, Columbia Business School

Kegiatan CSR Bersama Alumni

1

CDHX Goes to Campus

2

CDHX Bootcamps for Underprivileged Communities

3

Scholarship

Informasi Pendaftaran



021-4515718



onegmlofficial



One GML



0813-8952-8410



corporate.qubisa.com/premium



cs@gmlperformance.co.id

Klik QR Code
untuk info
pendaftaran

