



PRODUCTIVITY &  
QUALITY MANAGEMENT  
CONSULTANTS

## OFFLINE TRAINING

**A WINNING STRATEGIES: TRANSFORMING  
ORGANIZATIONAL CULTURE THROUGH  
SERVICE EXCELLENCE**

 **24 - 25 September 2024**

 **08:00-16:30 WIB**

 **PQM Building - Jakarta**

- **Hard Copy Material**
- **Certificate**
- **Lunch & Coffee Break**
- **Souvenir**

Dalam dunia bisnis yang kompetitif saat ini, membangun budaya yang menempatkan pelayanan sebagai fokus utama adalah kunci keberhasilan jangka panjang bagi setiap organisasi. Melalui integrasi yang efektif antara edukasi pelayanan dan kepemimpinan pelayanan, kita akan menciptakan fondasi yang kuat untuk memperkuat budaya pelayanan dalam organisasi.

Menciptakan bahasa pelayanan yang sama, merumuskan visi pelayanan yang menarik, hingga merekrut staf yang memiliki komitmen terhadap pelayanan merupakan langkah-langkah yang perlu dilakukan dalam menghubungkan service education dan service leadership

Komunikasi yang efektif dalam menyebarkan nilai-nilai pelayanan, serta pengukuran dan metrik yang tepat untuk mengevaluasi kinerja pelayanan juga merupakan hal penting yang perlu dilakukan, selain proses perbaikan pelayanan yang terus-menerus dan adanya sosok Role Model yang menjadi contoh.

Dalam pelatihan ini peserta akan mendapatkan wawasan yang berharga dan alat praktis yang dapat diterapkan langsung membangun budaya pelayanan yang tangguh, inspiratif, dan memberikan nilai tambah yang signifikan bagi semua pemangku kepentingan.



## FASILITATOR

### Indra Wiguna - Associate Consultant

Indra Wiguna Adalah adalah Associate Consultant di PQM. Indra memiliki pengalaman membantu berbagai jenis industri dalam membangun budaya layanan dengan menerapkan strategi yang diterapkan menjadi Langkah-Langkah praktis dalam manajemen perusahaan dalam rangka meningkatkan produktivitas dan kinerja perusahaan.



### SASARAN PROGRAM

- Pemahaman tentang 5 elemen kunci dalam membangun Service Culture
- Pemahaman tentang pentingnya selalu meningkatkan pelayanan yang akan meningkatkan loyalitas pelanggan yang berdampak kepada tujuan bisnis perusahaan
- Strategi membangun Service Culture dengan memfokuskan melakukan 12 hal mulai dari menciptakan Common Service Language, Engaging Service Vision, Service Communication, dan seterusnya sampai dengan Service Role Modeling.
- Langkah-Langkah praktis implementasi dalam membangun Service Culture



### GARIS BESAR PROGRAM

- Pemahaman tentang Service, Level of Service, The Big Picture of Service,
- 5 Elemen Kunci Membangun Service Culture
- The 12 Building Blocks membangun Service Culture
- Menciptakan Common Service Language dan melakukan Service Communication.
- Recruitment & New Staff Orientation
- Service Measure & Metrics
- Service Improvement Procces
- Service Role Modelling & Benchmarking
- Implementation Roadmap



### METODE PROGRAM

- Interactive Lecture & Discussion
- Case Study
- Q&A



### TARGET PESERTA

Direktur / Top Manajemen di Perusahaan Level Manajerial dan Supervisi di semua bagian di lingkup industry manufaktur maupun jasa



**Rp 4.500.000**

\*Exclude Tax 11%

### Informasi & Pendaftaran



[www.pqm.co.id](http://www.pqm.co.id)



[events@pqm.co.id](mailto:events@pqm.co.id)



0811 1526 646



021-4251887



@PQMCONSULTANTS

**PENDAFTARAN 5 ORANG GRATIS 1 ORANG**  
untuk topik yang sama

Program ini dapat dilakukan dalam format In-House Training dan Consulting