



OFFLINE TRAINING

EFFECTIVE COMPLAINT HANDLING AND SERVICE RECOVERY: SERVING UPSET CUSTOMERS AND PRESERVING THE RELATIONSHIP

 27 - 28 November 2024

 08:00-16:30 WIB

 PQM Building - Jakarta

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

Apakah komplain pelanggan menyebabkan frustrasi dan pengalaman negatif di perusahaan Anda? Di era bisnis yang sangat kompetitif seperti sekarang ini, penanganan komplain yang efektif merupakan hal yang sangat penting untuk dapat mempertahankan loyalitas pelanggan dan reputasi perusahaan. Komplain yang tidak terselesaikan dengan baik tidak hanya akan menyebabkan pelanggan kecewa, namun juga dapat mendorong mereka berpaling, bercerita kemana-mana hingga berpotensi menghilangkan peluang bisnis perusahaan di masa depan. Karenanya menangani permasalahan dan komplain pelanggan secara tepat dan efisien sangat penting untuk mengubah situasi negatif tersebut menjadi peluang untuk pemulihan kepercayaan dan meningkatkan kepuasan pelanggan secara keseluruhan.

Pelatihan "Effective Complaint Handling and Service Recovery" ini secara komprehensif dirancang untuk membekali tim Anda dengan keterampilan dan strategi untuk menangani keluhan pelanggan secara efektif dan mengubah situasi yang menantang menjadi suatu solusi yang positif. Melalui training interaktif, diskusi yang menarik dan latihan-latihan praktis, peserta akan mempelajari teknik-teknik yang sangat diperlukan seperti cara mendengarkan secara aktif, membangun empati, proses eskalasi yang efektif, pengelolaan komplain pelanggan, hingga mengambil pelajaran dari komplain untuk terus menciptakan pengalaman positif bagi pelanggan.

Pelatihan ini juga akan fokus pada cara pemecahan masalah dan pengambilan keputusan, memberdayakan tim Anda untuk merespons keluhan dengan penuh percaya diri dan profesional, serta langkah improvement praktis pasca penanganan komplain. Studi kasus nyata yang diambil dari berbagai industri serta roleplay akan memperkuat proses pembelajaran dan memberikan wawasan praktis untuk penanganan komplain yang membuahkan hasil positif pada bisnis perusahaan.



FASILITATOR

Althaf Tibyan - Consultant

Althaf Tibyan adalah Konsultan Layanan di PQM Consultants yang berpengalaman lebih dari 19 tahun berdedikasi memberikan layanan pelanggan di industri perbankan. Althaf mendapatkan gelar S1 dari Universitas Indonesia dan S2 dari Universitas Gadjah Mada, serta memiliki sertifikasi di bidang metodologi pelatihan dari BNSP, pengembangan diri dengan metode NLP dan Coaching.

Dalam proses pelatihan, Althaf akan berbagi pengalaman, strategi, serta tips praktis tentang Effective Complaint Handling & Service Recovery yang dapat langsung diterapkan di perusahaan Anda. Dengan semangat untuk menyajikan Service Excellence sebagai kunci kesuksesan organisasi, Althaf berkomitmen untuk mendukung perusahaan Anda dalam menyajikan pelayanan terbaik kepada seluruh pelanggan.



GARIS BESAR PROGRAM

- Pola pikir penanganan komplain yang tepat
- Teknik komunikasi dan penanganan hingga penyelesaian komplain yang efektif
- Pengelolaan komplain yang tepat di perusahaan
- Menerapkan service recovery yang efektif
- Melakukan langkah-langkah improvement pasca penanganan komplain



SASARAN PROGRAM

- Memahami aspek-aspek penting terkait komplain pelanggan
- Meningkatkan keterampilan dalam penanganan komplain pelanggan seperti berkomunikasi efektif (mendengarkan dan bertanya), berempati pada kekhawatiran pelanggan, dan merespons keluhan hingga menyelesaikannya secara efektif.
- Meningkatkan loyalitas pelanggan dengan menangani keluhan secara profesional serta mengaplikasikan teknik Service Recovery, sehingga dapat meningkatkan loyalitas pelanggan dan merekomendasikan perusahaan secara positif dari mulut ke mulut.
- Meningkatkan kemampuan dalam pemecahan masalah untuk menangani masalah pelanggan secara cepat dan menemukan solusi yang tepat, yang dapat berdampak positif pada reputasi organisasi Anda.
- Mampu melakukan pengelolaan komplain dan melakukan improvement yang berdampak positif pasca penanganan komplain pelanggan.



TARGET PESERTA

Front-line staff, supervisor atau manager yang bertanggung jawab atas layanan kepada pelanggan, pemilik atau pimpinan perusahaan yang ingin meningkatkan kualitas layanan di organisasinya.



METODE PROGRAM

- Interactive Lecture & Discussion
- Case Studies
- Interactive Quiz
- Pre & Post Test



Rp 4.500.000

*Exclude Tax 11%

Informasi & Pendaftaran



events@pqm.co.id



0811 1526 646



021-4251887

PENDAFTARAN 5 ORANG GRATIS 1 ORANG
untuk topik yang sama