



PRODUCTIVITY &
QUALITY MANAGEMENT
CONSULTANTS



SERVICE EXCELLENCE SKILLS

BUILD SERVICE EXCELLENCE BEHAVIOUR

27-28 MARCH 2019 - @ HOTEL MENARA PENINSULA, SLIPI, JAKARTA*

REGISTER NOW: RP. 4.400.000 (INCL. TAX)

MATERI UTAMA



LEVEL
OF SERVICE



SERVICE
CYCLE



SERVICE
RECOVERY



SERVICE
VISION



PERCEPTION
POINT

TARGET PESERTA:

Customer Service, Front Office, Sales/Marketing, Receptionist, Call Center, Teller, dan semua garda depan (frontliner) yang bertanggung jawab untuk melayani customer.

CONTACT US: EVENTS@PQM.CO.ID - EVENTS.PQM.CO.ID - 021 4251887 - 0812 1057 6646



Berdasarkan survey yang dilakukan oleh Technical Assistance Research Program (TARP), pelanggan yang tidak puas terhadap sebuah pelayanan, akan bercerita ke lebih dari 15 orang di sekitarnya!

Pelayanan yang prima merupakan aspek penentu keberhasilan komersial organisasi. Tidak hanya produk dan proses yang baik, pelayanan dari setiap *manpower* tentunya menjadi kunci kesuksesan untuk meraih kepuasan pelanggan.

Pelayanan memiliki efek “ripple” dimana pelayanan yang optimal akan menyebar dan memotivasi orang lain untuk melakukan hal yang sama kepada orang lain lagi.

Melalui Program “Service Excellence Training” kami membantu Anda/ karyawan Anda untuk meningkatkan perilaku Pelayanan Prima (Service Excellence) dan meningkatkan budaya pelayanan di Perusahaan/organisasi dimana Anda berada.

MANFAAT PROGRAM



- Mengenal perilaku pelayanan dalam keseharian
- Mengenal pola pikir pelayanan unggul
- Mampu mendefinisikan perilaku pelayanan yang tepat kedalam tingkatan standar pelayanan
- Menciptakan visi pelayanan yang berdampak pada anggota tim maupun pelanggan
- Memahami dan memetakan service cycle untuk membangun kepercayaan pelanggan
- Menerapkan dan mengimplementasikan pelayanan unggul melalui pendekatan “The Guest Standard”
- Memahami dan memetakan service interaction yang berdampak pada persepsi pelanggan

AGENDA HARI 1

- The Power of Service, The “WOW” Factor
- Service Vision
- Service Mindset
- Service Cycle

AGENDA HARI 2

- Service Standard
- The Guest Standard
- Perception Points



FASILITATOR: DANAR ADITYO PUTRO

Danar adalah konsultan di PQM Consultants dengan spesifikasi di bidang Services yang telah banyak membantu klien dalam mengembangkan perilaku pelayanan untuk memenuhi kepuasan pelanggan. Danar telah tersertifikasi sebagai trainer Sales dan Service Excellence yang telah banyak membantu klien di berbagai lini bisnis seperti otomotif, telekomunikasi, perbankan, start up, dan perusahaan-perusahaan lainnya.