



PRODUCTIVITY &
QUALITY MANAGEMENT
CONSULTANTS



ACHIEVING WORLDCLASS FRONTLINER

PRACTICAL APPROACH TO BUILD SERVICE EXCELLENCE

31 OCTOBER 2019 - @ JAKARTA

REGISTER NOW: RP. 2.750.000 (INCL. TAX)

*PESERTA WORKSOP INI AKAN DIBEKALI BERAGAM SIMULASI
DAN TIPS UNTUK MENJADI WORLDCLASS FRONTLINER*

MATERI UTAMA

Professional
Grooming
Manners

Telephone
Etiquette

The Guest
Standard

Handling
Complaint

Effective
Communication
Skills

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



Customer Service, Front Office, Sales/Marketing, Receptionist, Call Center, atau Teller adalah representasi awal dari perusahaan. Image perusahaan sangat bergantung dari kemampuan mereka menghadapi pelanggan.

Kami menghadirkan sebuah pelatihan yang di desain agar para *frontliner* memiliki *skills* dan pengetahuan agar mampu mencitrakan perusahaan dengan baik serta menjadi solusi atas semua keluhan pelanggan.

Daftar sekarang juga, jadilah Frontliner dengan kualitas pelayanan kelas dunia.

MANFAAT PROGRAM



- Memahami pola pikir yang tepat untuk menjaga perilaku service excellence
- Mengetahui tingkatan ekspektasi customer
- Mempelajari teknik grooming untuk membangun image perusahaan
- Mampu berkomunikasi secara baik dengan customer
- Mampu menjadi pendengar yang baik dalam merespon customer
- Mengetahui sikap dan komunikasi yang tepat dalam menangani komplain pelanggan
- Gimick pendukung untuk memberikan pelayanan yang berkesan



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.