



PRODUCTIVITY &
QUALITY MANAGEMENT
CONSULTANTS

EFFECTIVE COMPLAINT HANDLING & SERVICE RECOVERY



Service recovery yang tepat tidak hanya akan mengembalikan kepercayaan customer Anda yang sudah jatuh hingga ke titik terendah, namun juga dapat memberikan Anda peluang/kesempatan untuk membangun hubungan yang lebih kuat dan menciptakan customer yang lebih loyal jika dibandingkan dengan sebelum terjadinya komplain.

Sayangnya, saat ini masih terbilang banyak frontline staff yang menghindari komplain serta tidak memiliki pemahaman yang cukup dalam menangani dan menyelesaikan komplain customer serta Service Recovery yang jitu.

Workshop Effective Complaint Handling & Service Recovery ini kami hadirkan untuk menjawab kebutuhan skills tersebut dengan menyajikan informasi, tips dan trik terkini yang praktis dan relevan untuk dapat diimplementasikan di area kerja atau lingkup bisnis perusahaan Anda.

Althaf Tibyan adalah Konsultan Layanan di PQM Consultants. Althaf menyelesaikan pendidikan S1-nya di Universitas Indonesia dan S2-nya di Universitas Gadjah Mada.

Dengan latar belakang serta komitmen untuk terus menyajikan layanan yang prima kepada customernya lebih dari 19 tahun di industri perbankan, dan dibekali beberapa sertifikasi di bidang pengembangan kemampuan diri (BNSP, NLP dan Coaching), Althaf akan menjadi partner belajar Anda yang menyenangkan, karena ia akan berbagi banyak pengalaman, strategi serta tips dan trik yang bermanfaat seputar Service Excellence untuk dapat diterapkan di perusahaan Anda.

**PENDAFTARAN 4 ORANG
GRATIS 1 ORANG**
untuk topik yang sama

**PENDAFTARAN 10 ORANG
GRATIS 3 ORANG**
bisa kombinasi berbagai topik



25-26 JULI 2023

09.00 - 16.00 WIB



Rp 3.000.000

Belum Termasuk PPN 11%

Softcopy Materi

E-Certificate

Pre & Post Test

Exercise



ONLINE TRAINING



**Info &
Pendaftaran**

✉ events@pqm.co.id

🌐 www.pqm.co.id

📞 0811 1526 646



« FASILITATOR

Althaf Tibyan
Konsultan



WWW.PQM.CO.ID



@PQMCONSULTANTS



021 4251887



0811 1526 646



PQMCONS@PQM.CO.ID



EFFECTIVE COMPLAINT HANDLING & SERVICE RECOVERY



SASARAN PROGRAM

- Menyambut komplain customer dengan penuh percaya diri
- Meningkatkan skills & teknik yang efektif dalam penanganan & penyelesaian komplain
- Melakukan service recovery yang jitu untuk mengembalikan kepercayaan customer serta meningkatkan loyalitas customer
- Menjadi lebih peduli pada kebutuhan dan keinginan customer
- Sadar akan peran dan kontribusinya dalam membangun loyalitas customer dan bisnis perusahaan



AGENDA

Hari 1

- Pola pikir penanganan komplain
- Teknik penanganan dan penyelesaian komplain
- Pengelolaan komplain yang tepat

Hari 2

- Menyusun strategi service recovery
- Membangun sistem service recovery
- Service recovery dan loyalitas customer



METODE PROGRAM

- Interactive Lecture & Discussion & Roleplay
- Case Studies
- Interactive Quiz



TARGET PESERTA

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



Info & Pendaftaran

- ✉ events@pqm.co.id
- 🌐 www.pqm.co.id
- 📞 0811 1526 646

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