



PRODUCTIVITY &  
QUALITY MANAGEMENT  
CONSULTANTS

## OFFLINE TRAINING

**SKILLS FOR SERVICE EXCELLENCE: DELIVER  
OUTSTANDING CUSTOMER SERVICE AND  
INCREASE CUSTOMER LOYALTY**



**30 - 31 Juli 2024**



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



**PQM Building - Jakarta**

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

Perubahan gaya hidup akibat pandemi covid-19 dan transformasi digital memberikan pengaruh yang signifikan pada cara customer berinteraksi. Ditambah lagi dengan bergesernya preferensi customer yang saat ini didominasi oleh Gen-Z & Millennials yang melek teknologi serta cenderung aktif dalam berbagi informasi melalui media sosial, menuntut perusahaan untuk dapat mengimbangi dan semakin fokus pada perbaikan kualitas layanan dan menciptakan pengalaman positif customer.

Cara yang dapat ditempuh untuk meningkatkan kualitas layanan tersebut adalah dengan meningkatkan pemahaman serta penerapan service excellence oleh seluruh karyawan di perusahaan khususnya para front-line staff agar dapat terus membina hubungan baik dengan customer yang sudah dimiliki maupun untuk memperoleh customer baru.

Peningkatan keahlian dari para front-line staff ini sudah sepatutnya disesuaikan dengan pergeseran tersebut, yakni peningkatan skills karyawan difokuskan pada saluran-saluran yang dipilih oleh customer seperti media online, real-time chat, hingga self-service dibandingkan dengan saluran-saluran konvensional seperti tatap muka maupun telepon.

**Bagaimana cara meningkatkan skills yang dibutuhkan tersebut?**

Training Skills for Service Excellence ini kami hadirkan untuk menjawab kebutuhan dan tantangan tersebut dengan menyajikan informasi serta studi kasus terkini yang praktis dan relevan untuk dapat langsung disesuaikan dan dipraktikkan di tempat kerja atau bisnis perusahaan Anda.



## 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 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.



### SASARAN PROGRAM

- Memahami dan menguasai keahlian dalam menyajikan service excellence kepada customer "zaman now"
- Meningkatkan kemampuan dalam berkomunikasi secara efektif untuk membina hubungan jangka panjang dengan customer
- Memahami taktik untuk menjaga kualitas layanan yang disajikan melalui saluran-saluran yang dipilih oleh customer
- Mampu menyelesaikan permasalahan dan keluhan customer yang timbul serta mengembalikan kepercayaan mereka
- Mampu menciptakan pengalaman positif, kepuasan dan membina kesetiaan customer



### METODE PROGRAM

- Bersifat practical dan dapat dimanfaatkan untuk mendiskusikan dan menyelesaikan kasus-kasus yang terjadi di perusahaan Anda
- Pre dan post-test sebagai evaluasi tingkat pemahaman peserta



### GARIS BESAR PROGRAM

#### Hari ke 1

- Menjadi ahli dalam menyajikan service yang excellent
- Berkomunikasi secara efektif dan asertif untuk membangun hubungan positif dengan customer
- Menjaga kualitas layanan melalui saluran-saluran yang dipilih oleh customer

#### Hari Ke 2

- Menyelesaikan permasalahan dan keluhan customer dengan istimewa serta mengelolanya untuk proses perbaikan berkelanjutan
- Mengembalikan dan menjaga kepercayaan customer
- Menciptakan pengalaman positif, kepuasan dan kesetiaan customer



**Rp 4.500.000**

\*Exclude Tax 11%



### TARGET PESERTA

Staff front-line, Supervisor, Manager yang bertanggung jawab langsung atas penyajian layanan perusahaan, juga pimpinan atau pemilik perusahaan yang fokus pada upaya meningkatkan kualitas layanan perusahaan.

## 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