



PRODUCTIVITY &  
QUALITY MANAGEMENT  
CONSULTANTS

SKILLS FOR

# SERVICE EXCELLENCE

Perubahan gaya hidup akibat pandemi covid-19 dan transformasi digital memberikan pengaruh yang signifikan pada cara customer berinteraksi dan bertransaksi. 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 telpon.

Bagaimana cara meningkatkan skills yang dibutuhkan tersebut? Online 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 dipraktekkan di tempat kerja atau bisnis perusahaan Anda.



16-17 MAR 2022

09.00 - 15.00 WIB



Rp. 2.420.000

Sudah Termasuk PPN 10%

Softcopy Materi

E-Certificate



ONLINE TRAINING  
VIA ZOOM



## Info & Pendaftaran

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

» FASILITATOR

**Althaf Tibyan**  
Consultant



WWW.PQM.CO.ID



@PQMCONSULTANTS



021 4251887



0811 1526 646



PQMCONS@PQM.CO.ID



SKILLS FOR

# SERVICE EXCELLENCE



## MANFAAT YANG DIDAPATKAN

- 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



## AGENDA TRAINING ONLINE

### Hari 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 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



## BENEFIT TRAINING BERSAMA KAMI

- Training selama 2 hari secara online
- 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
- Softcopy materi
- E-certificate
- Complimentary tools untuk monitoring pasca training



## TARGET PESERTA

*Staf 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.*



## Info & Pendaftaran

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