



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.



30-31 AGS 2022

09.00 - 15.00 WIB



Rp. 2.700.000

Belum Termasuk PPN 11%

Softcopy Materi

E-Certificate

Pre & Post Test

Exercise



**ONLINE TRAINING
VIA ZOOM**



**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

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



Info & Pendaftaran

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