



PRODUCTIVITY &
QUALITY MANAGEMENT
CONSULTANTS

SKILLS FOR SERVICE EXCELLENCE



Menyajikan Service yang Excellent kepada para customer membutuhkan upaya yang sungguh-sungguh dari perusahaan. Dimulai dari proses pelatihan, pengaplikasian, pengulangan, perbaikan atau penyempurnaan, penguatan hingga dukungan penuh dari manajemen.

Melalui training Skills for Service Excellence ini peserta akan diajak untuk bersama-sama memperkuat fondasi Service Excellence, memahami kebutuhan dan keinginan customer, membangun interaksi positif melalui cara berkomunikasi yang efektif, hingga menyelesaikan komplain customer secara tepat untuk mengembalikan kepercayaan dan mempertahankan kesetiaan customer.

Pendekatan dan materi yang diajarkan untuk meningkatkan keahlian dalam menyajikan Service Excellence di dalam training ini telah banyak membantu klien PQM lainnya untuk menjadi mahir dalam menyajikan layanan yang prima (Service Excellence) kepada semua customer untuk mencapai tujuan perusahaan.

Training Skills for Service Excellence ini kami hadirkan dengan menyajikan informasi serta contoh studi kasus terkini yang praktis dan relevan agar dapat langsung disesuaikan dan dipraktekkan di tempat kerja atau 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 berbekal 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.

 **16-17 MAY 2023**
 09:00 - 16:00 WIB

 **Rp 3.000.000**
Belum Termasuk PPN 11%

- Softcopy Materi
- E-Certificate
- Pre & Post Test
- Exercise

 **ONLINE TRAINING**

Septa Tiar adalah konsultan di PQM Consultants, Septa memiliki pengetahuan secara practical dalam bidang Pengadaan, Logistic dan Perdagangan Internasional. Ia telah banyak memfasilitasi Klien dalam penerapan Procurement Management di berbagai perusahaan yang membawa perubahan signifikan bagi organisasi tersebut.

« FASILITATOR

Althaf Tibyan
Konsultan

« FASILITATOR

Septa Tiar
Konsultan



Info &
Pendaftaran

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





SKILLS FOR SERVICE EXCELLENCE



SASARAN PROGRAM

Setelah mengikuti pelatihan, diharapkan peserta:

- Memahami dan menguasai dasar-dasar (fondasi) Service Excellence
- Memahami customer beserta kebutuhannya
- Meningkatkan kemampuan berkomunikasi secara efektif untuk membangun interaksi yang positif
- Menyajikan Service yang Excellent di semua saluran komunikasi perusahaan
- Menangani dan menyelesaikan komplain customer serta mengembalikan kepercayaan mereka
- Memahami cara untuk meningkatkan kualitas layanan perusahaan



Garis Besar Program

Hari 1

- Mahir dalam menyajikan service yang excellent melalui penerapan fondasi Service Excellence
- Memahami jenis-jenis customer beserta kebutuhannya
- Berkomunikasi secara efektif untuk membangun interaksi yang positif dengan customer

Hari 2

- Menyajikan layanan yang berkualitas di seluruh saluran yang disediakan perusahaan
- Menangani dan menyelesaikan komplain customer secara istimewa serta menerapkan Service Recovery
- Mereview dan meningkatkan kualitas layanan untuk menciptakan pengalaman positif customer



METODE PROGRAM

- Pre dan post-test interaktif
- Materi pembelajaran
- Certificate



TARGET PESERTA

Staf front-line, Supervisor, Manager yang bertanggungjawab 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

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