

Excellence CUSTOMER SERVICE



TUJUAN PELATIHAN

- Setelah pelatihan, peserta akan dapat memahami pentingnya Customer dan Services yang akan meningkatkan performance perusahaan.
- Dapat mengetahui cara untuk mendapatkan fakta tingkat kepuasan customer melalui beberapa metoda.
- Dapat memahami tingkat kepuasan atau satisfaction, akan mempengaruhi terhadap brands loyalty maupun penjualan secara bertahap.
- Dapat mengetahui cara untuk menarik minat customer dengan berbagai macam metoda.



PROGRAM OUTLINE

- **Dasar Pemikiran**
 - ♦ Karakteristik *Customer Service*
 - ♦ Bekerja dengan prinsip *Quality Cost Delivery*
 - ♦ Menggunakan keunggulan kualitas sebagai bentuk pelayanan
 - ♦ Akurasi, kunci komunikasi
- **Sikap Kerja**
 - ♦ Bekerja berdasarkan tuntutan *Customer Service*
 - ♦ Sikap diri dalam pekerjaan
 - ♦ Patuh pada proses sebagai bagian dari pelayanan pelanggan
 - ♦ Kondisi dan penampilan diri dan peralatan kerja
- **Berinteraksi Secara Asertif**
 - ♦ Berkomunikasi agar tujuan tercapai
 - ♦ Membedakan komunikasi asertif dengan lainnya
 - ♦ Menggunakan teknik berkomunikasi asertif untuk customer service
- **Menggunakan Effective Listening**
 - ♦ Memahami dan memanfaatkan teknik mendengar aktif
 - ♦ Mempersiapkan diri untuk mendengar
 - ♦ Menggunakan teknik mendengar

PESERTA

Staff atau Supervisor,
Manager Sales/ Marketing.



MANUFACTURING

TRAINING

AND

CONSULTING