

**Customer
Service
Excellence**



Slide presentasi ini hanya sampel materi training : “Service Excellence”.

Materi lengkap dapat diperoleh melalui kegiatan in house training kami.

Profil Fasilitator

Yodhia Antariksa, Msc in HR Management

- Master of Science in HR Management, Texas A&M University, USA (Fulbright Scholarship)
- Memiliki pengalaman ekstensif dalam proses training delivery dan consulting untuk beragam perusahaan

Widodo Aryanto, Msc

- Master of Science in Business Management, Wollongong University, Australia (Australian Development Scholarship)
- Memiliki pengalaman ekstensif dalam proses training delivery dan consulting untuk beragam perusahaan

Contact Us

Yodhia Antariksa, Msc in HR Management

- Phone : 0817 482 3235

- Email :

yodhia.antariksa@yahoo.com

- Website :

www.infoPelatihanManajemen.com



Dua Dimensi dari Service

Service



Dimensi prosedural

Berisi sistem dan prosedur yang ditetapkan untuk memberikan produk dan/ atau service

Dimensi Personal

Bagaimana service provider menggunakan sikap, perilaku, dan kemampuan verbal mereka, membangun berinteraksi dengan pelanggan

Empat Kuadran Service

The Freezer

Buruk dalam aspek personal maupun prosedural service.
Motto : “Kami tidak peduli”

The Factory

Baik dalam procedural service, buruk dalam personal service.
Motto : “Anda adalah angka. Kami akan memproses anda”

The Friendly Zoo

Buruk dalam aspek procedural service, baik dalam personal service. Motto : “Kami mencoba dengan keras, tetapi tidak benar-benar mengetahui apa yang kami kerjakan”

Quality Customer Service

Cerdas dalam keduanya, baik dalam dimensi personal maupun prosedural. Motto : “We care and we deliver”

Lima Elemen Quality Service



Reliabilitas : 5 Quality Service

Reliabilitas

- Kemampuan untuk memberikan apa yang dijanjikan – dengan andal dan tepat serta akurat
- **Strategi Tindakan :**
 - pastikan bahwa anda telah mengidentifikasi kebutuhan pelanggan dengan benar
 - janjikan hanya apa yang dapat anda berikan
 - tindak lanjuti untuk memastikan bahwa produk dan service telah diberikan sesuai dengan janji.

Responsif : 5 Quality Service

Responsif

- Kemampuan untuk membantu pelanggan dan memberikan layanan yang cepat/responsif
- **Strategi tindakan :**
 - tampilkan sikap positif atau “can-do attitude”
 - mengambil langkah dengan segera untuk membantu pelanggan, dan memenuhi kebutuhan mereka

Apa yang harus anda pahami?



**Customer
Service
Person**

**Memahami Organisasi
Anda**

**Memahami
Produk/Service Anda**

**Memahami Customer
Anda**

Memahami Organisasi Anda

**Memahami
Organisasi
Anda**



- Misi dan visi organisasi
- Kultur Organisasi
- Aturan dan prosedur interaksi dengan pelanggan
- Dukungan perusahaan untuk produk/service

Memahami Produk/Service Anda

**Memahami
Produk / Service
Anda**



- Pengembangan produk /jasa
- Konfigurasi Produk/service
- Data dan spesifikasi produk/jasa
- Pemeliharaan dan perawatan
- Harga dan pengiriman

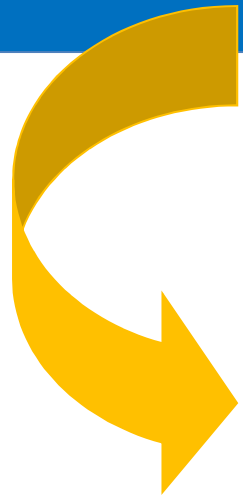
Memahami Customer Anda

**Memahami
CUSTOMER
Anda**



- Kebutuhan Customer
- Perhatian Customer
- Kepribadian Customer

Empat Tipe Perilaku Customers



Dominance

Steadiness

Influencing

Compliance

Ciri-ciri Empat Tipe Behavior

Dominance

- Kelihatan sangat sibuk
- Memberikan kesan tidak mau mendengarkan
- Menampilkan sikap serius
- Berpendapat dengan tegas

Influencing

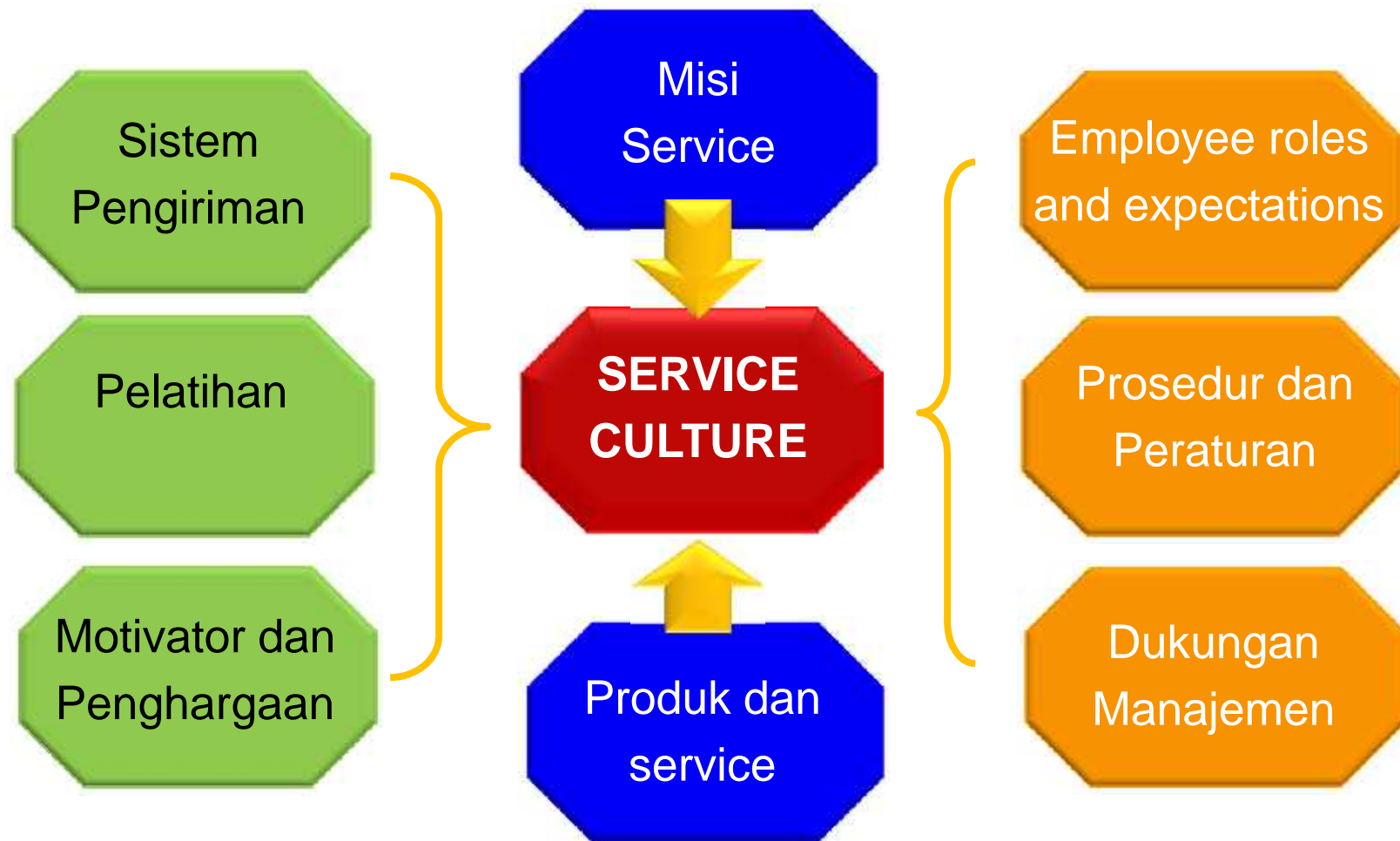
- Kelihatan sangat aktif
- Senang berbicara/ngobrol
- Senang membangun relasi secara informal
- Mengekspresikan pendapat emosional (perasaan)

Strategi untuk Menghadapi Dominance Person

Dominance

- Hindari basa-basi yang berlebihan
- Mengembangkan hubungan personal yang kuat bukan merupakan prioritas utama untuk dominance person
- Bertindaklah dengan efisien, disiplin waktu, dan terorganisasi dengan baik
- Berbicaralah secara tegas dan to the point

Komponen Service Culture



Service Excellence

Outline Materi:

1. Dimensi-dimensi Pelayanan yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan
2. Sikap dan Tata Perilaku Kunci untuk Membangun Customer Service Excellence
3. Teknik Mengelola Customer Complaint dengan Efektif
4. Strategi Berinteraksi secara Efektif dengan Customers yang memiliki Latar Kepribadian yang Berbeda-beda
5. Creative Problem Solving untuk Mengelola Kebutuhan Pelanggan

Durasi : 2 hari

Topik In-house Training yang Diberikan :

1. Leadership Skills
2. Excellent Supervisory Skills
3. Building Great Teamwork
4. Problem Solving and Decision Making
5. Effective Communication Skills
6. Achievement Motivation
7. Performance Goals Setting
8. Presentation Skills
9. Service Excellence
10. Profitable Selling Skills



Training Benefits :

1. Setiap peserta pelatihan yang mengikuti in house training dari kami, akan mendapatkan **free flashdisk yang berisikan 10 Topik Presentasi Management Skills** (antara lain : *leadership skills, effective communication skills, problem solving, creative thinking skills, dan beragam topik menarik lainnya*).
 - Soft copy materi management skills ini akan sangat bermanfaat bagi proses **self learning karyawan**, dan juga dapat digunakan sebagai media internal sharing session untuk mengembangkan pengetahuan karyawan.

Training Benefits :

2. Setiap kegiatan in house training yang kami deliver akan diikuti dengan “**post-training follow up and monitoring**”. Kegiatan ini dilakukan untuk memastikan adanya **proses aplikasi/penerapan materi training** yang telah di-berikan.
 - Begitu banyak kegiatan training yang tidak efektif karena tidak disertai dengan proses follow up yang sistematis. Akibatnya materi training tidak pernah diaplikasikan secara riil dalam proses kerja karyawan.
 - Proses “post training follow up dan monitoring” yang kami lakukan ditujukan untuk membuat impak training menjadi jaug lebih nyata dan powerful.

Biaya In-house Training :

- Biaya in-house training yang kami deliver adalah sbb :
 - Rp 600,000/day per participant
 - *Biaya sudah mencakup training material kits dan sertifikat.*

Daftar Klien – Business Company

**Perusahaan/
Organisasi Bisnis
yang telah
menggunakan
jasa kami dalam
bidang
pengembangan
SDM :**

- Otsuka Indonesia
- Ernst and Young
- Summit Oto Finance
- Oto Multi Artha
- Surveyor Indonesia
- Perkebunan Nusantara IV
- PLN (Persero)
- Asahimas Glass
- Pertamina
- Gleneagles International Hospital
- Intercallin (Baterei ABC)
- Wahana Makmur Sejati (Honda Main Dealer)
- Tugu Pratama Indonesia
- Angkasa Pura II

Daftar Klien – Government Organization

**Organisasi
Pemerintahan
yang telah
menggunakan
jasa kami dalam
bidang
pengembangan
kinerja SDM:**

- Kantor Kementerian Koordinator Ekonomi RI
- Badan Kebijakan Fiskal Kementerian Keuangan RI
- Pusat Investasi Pemerintah Kementerian Keuangan RI
- BPPT (Badan Pengkajian dan Penerapan Teknologi)
- BPKP (Badan Pengawasan Keuangan dan Pembangunan)
- BKKBN (Badan Koordinasi Keluarga Berencana Nasional)
- Komisi Yudisial RI

Profil Fasilitator

Yodhia Antariksa, Msc in HR Management

- Master of Science in HR Management, Texas A&M University, USA (Fulbright Scholarship)
- Memiliki pengalaman ekstensif dalam proses training delivery dan consulting untuk beragam perusahaan

Widodo Aryanto, Msc

- Master of Science in Business Management, Wollongong University, Australia (Australian Development Scholarship)
- Memiliki pengalaman ekstensif dalam proses training delivery dan consulting untuk beragam perusahaan

Contact Us

Yodhia Antariksa, Msc in HR Management

- Phone : 0817 482 3235
- Email :
yodhia.antariksa@yahoo.com
- Website :
www.infoPelatihanManajemen.com

