

“SILABUS TRAINING”

“HAVING FUN WITH SERVICE EXCELLENT”

Hari/Tanggal : Selasa-Rabu, 25-26 November 2025
Durasi & Waktu : 2 Hari, 08.30-16.00 WIB
Lokasi : Jakarta

LATAR BELAKANG

Training yang berfokus pada meningkatkan kualitas pelayanan dengan cara yang menyenangkan dan interaktif. Training ini bertujuan untuk membangun mindset dan keterampilan pelayanan prima, serta meningkatkan kepuasan pelanggan dan loyalitas mereka karena pelayanan pelanggan menjadi salah satu keunggulan kompetitif perusahaan dalam upaya mempertahankan pelanggan. Makin ketatnya persaingan bisnis membuat para pelaku bisnis bersaing dalam pelayanan terhadap pelanggannya. Untuk memberikan pelayanan kepada pelanggan dengan sebaik-baiknya, maka perlu pemahaman tentang bagaimana teknik-teknik pelayanan pelanggan. Setiap personil di semua tingkatan dalam perusahaan harus memahami secara tepat bagaimana melayani pelanggan. Melalui proses pembelajaran ini para peserta dilatih untuk memahami siapa pelanggan mereka, apa kebutuhan pelanggan mereka, dan bagaimana melayani dan memberikan kepuasan kepada pelanggan.

Peningkatan kualitas layanan seharusnya secara kontinyu diupayakan oleh seluruh karyawan. Salah satu faktor dalam peningkatan kepuasan pelanggan adalah penanganan komplain pelanggan. Untuk mengembangkan organisasi yang berorientasi pada kepuasan pelanggan (service excellence), keterampilan menangani komplain pelanggan merupakan keterampilan yang sangat penting. Dalam Training ini akan dibahas bagaimana meningkatkan keahlian peserta menjadi customer service yang handal dan menangani komplain pelanggan.

MANFAAT & TUJUAN

1. Memahami konsep service (pentingnya service) bagi kelangsungan industrialisasi pelayanan bagi suatu perusahaan.
2. Membantu peserta memahami komunikasi yang efektif sehingga mampu menciptakan image dan integritas perusahaan yang tinggi sehingga tercipta citra perusahaan yang baik dimata pelanggan.

3. Memahami dan menguasai aplikasi pelayanan prima dilingkungan perusahaan, mampu menguasai karakter dan typical pelanggan secara terampil dan cekatan hingga penguasaan diri dalam menghadapi keluhan pelanggan serta bertindak bijak dalam menanggapi.
4. Mentransfer energi positif dari pelayanan prima kepada pelanggan, dimana hal tersebut akan memberikan pengalaman yang luar biasa dan akan berbuah pada loyalitas pelanggan kepada perusahaan.
5. Membangun kesadaran perlunya komunikasi yang efektif dalam dunia kerja
6. Mengurangi kesalahpahaman (miscommunication) saat berkomunikasi dengan pelanggan internal dan eksternal di level yang berbeda
7. Menangani keluhan dan bagaimana cara mengatasinya secara professional

MATERI

1. Memahami Apa Arti Service Excellence
2. Mengapa Perlu Service Excellence
3. 5 Dimensi Kualitas Layanan
4. Moment Of Truth (MOT)
5. Customer Mindset
6. Pemahaman tentang Kepuasan Pelanggan
7. Asas Pelayanan
8. Service Personality
9. Service Communication
10. Rahasia Sukses dalam Komunikasi
11. Teknik menciptakan pelayanan prima dan mengambil hati pelanggan
12. Bagaimana membina hubungan dengan pelanggan
13. Bagaimana menciptakan kepuasan pelanggan
14. Cara Memahami dan mengidentifikasi keluhan pelanggan
15. Tips Menangani dan Mengurangi Keluhan Pelanggan
16. Service recovery dan loyalitas Pelanggan
17. Roleplay & Feedback
18. Diskusi & Tanya Jawab

INVESTASI

- Investasi Normal : Rp. 4.500.000,- Per Peserta
- Investasi Grup : Diskon 10% dari Investasi Normal Per Peserta untuk pendaftaran minimal 5 peserta
- Fasilitas yang di dapat : Sertifikat cetak, Modul (hardcopy/cetak dan softcopy via email),

Training KIT, Souvenir (T-shirt/Jaket/Tumbler - menyesuaikan stok),
Meeting Room dan Fasilitasnya, Konsumsi selama training (2x Rehat
Kopi, 1x Makan Siang), PPh

Non Fasilitas : Transportasi dan Akomodasi Peserta, PPN

INFORMASI LEBIH LANJUT, PENDAFTARAN & INHOUSE TRAINING

The Infinity Academy | PT Infinity Berkah Indonesia

Email: marketing@infinityacademyindonesia.com; marketing@infinityacademy.co.id

Website : <https://www.infinityacademy.co.id>; <https://www.infinityacademyindonesia.com>;

Marketing

Ratna Samiah (Public dan Inhouse Training)

No Hp: 0811-9878785

Email: ratna.infinityacademy@gmail.com

Vina Firmalia (Inhouse Training)

No Hp: 0812-1849 9009

Email: vinafirmalia.infinityacademy@gmail.com