

SILABUS TRAINING

“IMPROVING SERVICE QUALITY OF CUSTOMER EXPERIENCE & HANDLING COMPLAINT COMMUNICATION TECHNIQUE”

Hari/Tanggal	: Senin-Selasa, 9-10 Maret 2026
Durasi & Waktu	: 2 Hari, 08.30-16.00 WIB
Lokasi	: Jakarta, Hotel Bintang 4 (Hotel Ambhara / Hotel Cosmo Amaroosa, Tentative)

LATAR BELAKANG

Memahami kepuasan pelanggan (Customer Satisfaction) memiliki arti penting terhadap perkembangan perusahaan. Oleh karena itu untuk sadar akan perannya sebagai ujung tombak perusahaan sangatlah diperlukan sehingga dapat lebih bertanggung jawab terhadap peningkatan mutu pelayanan.

Untuk itu, para front-liners ataupun mereka yang berperan sebagai ujung tombak untuk berinteraksi langsung dengan pelanggan, memerlukan keterampilan dalam menerapkan tehnik-tehnik interaksi dan komunikasi efektif dalam proses memberi pelayanan kepada pelanggan, termasuk tehnik menangani keluhan.

TUJUAN & MANFAAT

1. Kepuasan Pelanggan terhadap perkembangan perusahaan, yang oleh karena itu akan mempengaruhi perannya sebagai pribadi perusahaan yang bertanggung jawab terhadap peningkatan mutu pelayanan terhadap pelanggan.
2. Memiliki kemampuan dalam mendukung dan mengembangkan sistem yang berorientasi pada peningkatan kualitas pelayanan kepada pelanggan
3. Memiliki keahlian dalam menerapkan tehnik-interaksi teknis dan komunikasi efektif dalam proses memberikan pelayanan kepada pelanggan, termasuk tehnik penyelesaian keluhan pelanggan.

MATERI

Hari-1

1. Membangun Pola Pikir Pelayanan Unggul
 - Prinsip – Prinsip Layanan Pelanggan
 - Kebutuhan dan Ekspektasi Pelanggan

- Mindset Professional dalam Layanan Prima
 - Be professional
 - Mengembangkan mindset layanan prima
 - Bahaya mental blocking dan negative thinking
 - Meningkatkan positif mindset dalam layanan pelanggan
2. Implementasi Layanan Prima
 - 5 komponen layanan prima
 - 5 dimensi pengukuran kualitas layanan
 3. Problem Solving
 - Identifikasi Masalah
 - Analisis Masalah
 - Solusi Masalah
 4. Komunikasi Efektif
 - Teknik Komunikasi
 - Komunikasi Non Verbal
 - Komunikasi dalam situasi yang berbeda

Hari-2

5. Mengenali Karakteristik Pelanggan dan Mekanisme Pengaduan
 - Pengenalan karakter nasabah dan Penerapan Filosofi Dasar Service Excellent model he Flower of Services dalam pekerjaan sehari-hari
 - Studi Kasus: Strategi Penanganan Pengaduan Konsumen
 - Service Evolution
 - Tips layanan nasabah
6. Smart Handling Complaint
 - Penyebab terjadinya komplain pelanggan
 - Memahami tujuan pelanggan melakukan komplain
 - Standar keberhasilan melayani komplain
 - Menghadapi complain secara direct dan indirect
 - Menghadapi pelanggan yang marah
 - Tips menangani dan mengurangi keluhan pelanggan
7. Studi Kasus
8. Roleplay
9. Feedback

PESERTA

1. Frontliners
 - Customer Service Officer (CSO)
 - Teller / Kasir
 - Front Office / Receptionist
 - Sales & Marketing Staff: Agar mampu memberikan janji layanan yang realistis dan menjaga ekspektasi.
2. Tim Penanganan Komplain & Resolusi
 - Complaint Handling Specialist
 - Call Center & Telemarketing Agents
 - Social Media Admin / Live Chat Agent
3. Manajerial & Supervisi
 - Service Quality (SQ) Officer/Manager
 - Team Leader / Supervisor Operasional
 - Customer Experience (CX) Designer
4. Unit Pendukung (Back Office)
 - IT & Ops Support
 - General Affairs

INVESTASI

Investasi Normal	: Rp. 5.000.000,- 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 (coffee break dan makan siang, namun khusus untuk muslim yang berpuasa, makan siang diganti dengan buka puasa, di hotel atau <i>takeaway</i>), PPh
Non Fasilitas	: Transportasi dan Akomodasi Peserta, PPN

Catatan Pendaftaran Grup:

Untuk pendaftaran grup (minimal 5 peserta), peserta bisa *request* jadwal atau *request private class*

INFORMASI LEBIH LANJUT, PENDAFTARAN & INHOUSE TRAINING

The Infinity Academy | PT Infinity Berkah Indonesia

Email: marketing@infinityacademy.co.id

Website : www.infinityacademy.co.id;

Sosial Media: (Instagram) theinfinity.academy; (Tiktok) theinfinity.acad

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