



Pelayanan (service) sangat menentukan keberhasilan usaha. Namun, sebelum mengharapkan para customer service officer (jajaran front liners) bekerja dengan baik, diperlukan manajemen pelayanan pelanggan yang baik pula. Training ini akan membahas bagaimana menjalankan fungsi manajemen pelayanan pelanggan, mulai dari Planning, Organizing, Actuating, hingga Controlling, agar seluruh unsur perusahaan mampu menghasilkan pelayanan yang excellence.

Materi bahasan:

1. Konsep dasar CSM (marketing, human resource, operation concept), konsep POAC (Planning, Organizing, Actuating, Controlling) dalam customer service.
2. Customer service planning:
 - a. Meneliti
 - b. Mengidentifikasi key process
 - c. Menetapkan standar pelayanan
 - d. Mendisain kebutuhan
 - e. Mengembangkan karyawan.
3. Pengelolaan customer service:
 - a. Faktor pelayanan: Sistem & prosedur, teknologi, manusia.
 - b. Dimensi pelayanan: Tangible, reliability, responsiveness, assurance, empathy.
4. Penerapan program:
 - a. Teknik pelayanan: Knowledge, Attitude (kesan pertama, etika), dan Skills (communications skills, telephone technique & courtesy)
 - b. Handling complaint: Teknik menghadapi keluhan melalui tatap muka, telepon, dan surat.
 - c. Membangun hubungan jangka panjang untuk mendapatkan loyal customer
5. Customer Satisfaction Survey

Metode pelatihan: Pembahasan konsep, diskusi kasus, quiz, latihan.

Target peserta: Manajer yang membawahi para customer service officer.