



Pelayanan kepada pelanggan mungkin sudah dilakukan dengan baik, bahkan pelanggan Anda sudah mendapatkan kepuasan. Namun, mengapa masih ada pelanggan yang pindah ke perusahaan lain? Kepuasan saja ternyata belum cukup untuk meraih customer loyalty. Untuk itu, diperlukan upaya lebih guna mendapatkan kesetiaan dari pelanggan Anda. Setelah mengikuti pelatihan ini, diharapkan para peserta bukan hanya dapat memberi pelayanan yang memuaskan, namun bisa menjalankan longterm relationship untuk meraih customer loyalty.

Materi bahasan:

1. Introduction: Pengertian pelayanan yang baik (customer service), Kepuasan pelanggan (customer satisfaction), Pelayanan yang melebihi harapan (service excellence), Longterm relationship guna meraih kesetiaan pelanggan (customer loyalty)
2. Landasan dasar dalam meraih customer loyalty:
 - a. Kecerdasan emosi dalam melayani pelanggan (pelayanan sepenuh hati) melalui 4P: passionate, progressive, proactive, positive; termasuk empati, tenggang rasa, etika, motivasi, disiplin, creative thinking, teamwork, dll.
 - b. Menghindari keluhan pelanggan dan menangani keluhan yang masih terjadi (handling complaint) dan recovery.
 - c. Effective communications skills dalam meraih customer loyalty: active listening dan assertive communications.
3. Longterm relationship - membangun hubungan jangka panjang
 - a. Jaminan pelayanan, Kejutan
 - b. Pelayanan khusus, Sentuhan pribadi
 - c. Data base pelanggan, membership/customer club, penyelenggaraan program khusus untuk member.
4. Mengukur kepuasan pelanggan: teknik survei (angket, kuesioner), focus group discussion.

Metode pelatihan: Pembahasan konsep, quiz, diskusi kasus, latihan/role play.

Target peserta: Customer service officer, karyawan di bagian penjualan dan karyawan lain yang bertugas melayani pelanggan.