



Petugas call center jelas merupakan ujung tombak perusahaan di jajaran depan (front liners) yang turut menentukan kesuksesan usaha. Walaupun produk atau jasa sebuah perusahaan sudah unggul, perusahaan masih perlu memperhatikan mutu pelayanan antara lain melalui telepon (call center). Karena itu, petugas call center perlu memahami dan menguasai teknik-teknik pelayanan, khususnya melalui telepon, agar pelanggan dapat memperoleh kepuasan (customer satisfaction).

Materi bahasan:

1. Introduction:
 - a. Fungsi call center, service excellence awareness, semangat membantu/melayani
 - b. Call center officer sebagai pembentuk citra perusahaan
2. Professional telephone conversation:
 - a. Knowledge: product knowledge, wawasan luas
 - b. Skill: kecepatan, ketelitian/ketepatan
 - c. Attitude: sikap positif,
3. Effective communications skills: menjawab pertanyaan dan memberi informasi dengan tepat, jelas dan sopan, dengan suara dan pilihan kata yang baik;
 - a. 3V dalam komunikasi: verbal, vocal, visual
 - b. Active listening; asking the questions: menangkap maksud/pertanyaan yang diajukan pelanggan, menanyakan maksud pelanggan.
 - c. Assertiveness; menjawab pertanyaan dan menyampaikan informasi dengan lugas, tidak pasif, tidak agresif.
4. Teknik dan etiket dalam: Menerima telepon, Holding/transferring, Menelepon
5. Menghadapi penelepon sulit; menerima keluhan, menghadapi sikap agresif, mengatasi situasi sulit.

PLUS 12 KIAM CALL CENTER DARI HOTLINES, AUSTRALIA

Metode pelatihan: Pembahasan konsep, diskusi kasus, role play

Target peserta: Staff call center, customer service, dan karyawan bagian lain yang banyak melayani pelanggan melalui telepon.