

CUSTOMER SERVICE

ORIENTATION ENHANCEMENT

ID

Menjawab Masalah Apa

Kita sekarang hidup di era “service economy”. Kita semua telah menyadari bahwa kurangnya pelayanan terhadap pelanggan yang dilakukan oleh para pemberi jasa akan berdampak positif terhadap berpindahannya konsumen ke merek lain, yaitu merek kompetitor. Oleh karena itu, organisasi harus memastikan bahwa kompetensi *Customer Service Orientation* (CSO) harus ditanamkan pada setiap karyawan dan tercermin dalam setiap perilakunya di tempat kerja.

Manfaat Apa yang Anda Peroleh

Setelah selesai mengikuti program ini, peserta diharapkan mampu:

- Memahami CSO
- Memahami perilaku utama CSO
- Mampu menampilkan perilaku CSO

Apa Saja yang Dibahas

- Pentingnya CSO bagi organisasi
- 7 perilaku utama yang harus ditampilkan CSO
- Cara-cara praktis untuk meningkatkan kompetensi CSO
- Masalah-masalah terkait dengan pelayanan pelanggan dan simulasi

Siapa yang Perlu Ikut

- Staf dan Manajer *Customer Service*
- Staf dan Manajer Penjualan
- Staf Pemasaran
- Staf dan Manajer *Corporate Communication*

Metode Pelatihan

- Lecturing
- Diskusi kasus
- Permainan

EN

Problems To Be Addressed

We are now living in the era of service economy. And we are fully aware that if a service provider extends lack of customer services, the customers will turn around to buy competitor’s product. Therefore, companies should gear their attention to prepare their employees to attain Customer Service Orientation (CSO) competency until they are capable of demonstrating it in their behavior at work.

Objectives

Having attended this program, the participants are expected to be able to:

- *Understand customer service orientation (CSO)*
- *Understand CSO Key behaviors*
- *Perform the key behaviors*

Subjects Covered

- *The importance of customer service orientation (CSO) for organization*
- *7 key behaviors*
- *Practical ways to enhance CSO Competency*
- *Customer service problems and simulation*

Who Should Attend

- *Customer Service Staff and Managers*
- *Sales Force Staff and Managers*
- *Marketing Staff*
- *Corporate Communication Staff and Managers*

Delivery Method

- *Lecturing*
- *Case Discussion*
- *Board Games*

IDR 5.000.000

20-21 Feb

22-23 May

09-10 Oct

11-12 Dec