

MARKETING MANAGEMENT

CUSTOMER SERVICE ORIENTATION ENHANCEMENT

Durasi: **2 hari** (16 jam) | Duration: **2 days** (16 hours)

Menjawab Masalah Apa

Lingkungan bisnis yang semakin kompetitif, menuntut perusahaan untuk memiliki keunggulan bersaing salah satunya adalah dari sisi sumber daya manusia yang dapat menciptakan nilai bagi pelanggan sehingga dapat menghasilkan pelanggan yang loyal dalam waktu jangka panjang. Oleh karena itu, perusahaan harus memastikan bahwa kompetensi Customer Service Orientation (CSO) ataupun kemampuan dalam melayani yang harus ditanamkan pada setiap karyawan dan tercermin dalam setiap perilakunya di tempat kerja.

Manfaat Apa yang Anda Peroleh

Setelah mengikuti program pelatihan ini, peserta mampu:

- Memahami pentingnya penerapan CSO
- Memahami perilaku utama CSO
- Menampilkan perilaku CSO

Apa Saya yang Dibahas

- Pentingnya penerapan CSO bagi perusahaan
- 7 perilaku utama yang mencerminkan kompetensi CSO
- Cara-cara praktis untuk meningkatkan kompetensi CSO
- Masalah terkait dengan pelayanan pelanggan dan simulasi

Siapa yang Perlu Ikut

- Staf dan Supervisor Customer Service
- Staf dan Supervisor Penjualan
- Staf Pemasaran
- Staf dan Supervisor Corporate Communication
- Pihak-pihak lain yang bertanggung jawab terhadap kepuasan pelanggan

Metode pelatihan

- Lecturing
- Diskusi kasus
- Permainan (simulation)

IDR 5.000.000



Problems to Be Addressed

An increasingly competitive business environment requires companies to have a competitive advantage, one of which is in terms of human resources that can create value for customers so they can produce loyal customers in the long run. 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

After taking this training program, the participants will be able to:

- *The importance of implementing CSO*
- *Understand CSO Key behaviors*
- *Perform the CSO behaviors*

Subject Covered

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

Who Should Attend

- *Customer Service Staff and Supervisor*
- *Sales Force Staff and Supervisor*
- *Marketing Staff*
- *Corporate Communication Staff and Supervisor*
- *Other parties that responsible for customer satisfaction*

Delivery Method

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