

CUSTOMER SERVICE ORIENTATION ENHANCEMENT

I

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 berpindahnya 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*

E

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*

Price: IDR 4.400.000,-

**Formulir Pendaftaran Program Pengembangan Eksekutif 2017
PPM Manajemen www.ForumManajemen.Com**

Nama Pelatihan _____
 Tanggal _____ Pukul _____ : _____
 Biaya _____

Nama Perusahaan _____
 Alamat Surat _____

No. Telp. Persh _____ Fax Persh _____
 Contact Person _____ Telp / HP _____
 Email _____ Jabatan _____
 Bidang Usaha _____

No.	Nama Peserta	Bagian	Jabatan	Email	HP	L/P
1						
2						
3						
4						
5						

INFORMASI PENDAFTARAN	PEMBAYARAN
Bagian Pelayanan Pelanggan: Telp : (021) 8798-4777 : (021) 3318-3601 Fax : (021) 8799-1059 Mobile : 0815 5995 6195 E-mail : support@manajemenforum.com Website : www.manajemenforum.com (Mohon bukti transfer difax sebelum pelatihan)	Pembayaran dilakukan secara transfer ke: BANK MANDIRI Cabang Thamrin No. Rek. : 1 0 3 - 0 0 8 5 2 8 8 5 8 - 3 a/n: Yayasan Pendidikan & Pembinaan Manajemen BANK CENTRAL ASIA Cabang Kwitang No. Rek. : 6 8 6 0 1 3 8 5 5 5 a/n: Yayasan Pendidikan & Pembinaan Manajemen

Tunai / Transfer
**)Pilih salah satu*

TEMPAT PENYELENGGARAAN
 PPM Manajemen - Gedung Bina Manajemen, Jl. Menteng Raya No. 9 Jakarta Pusat 10340

PERHATIAN - KETENTUAN PEMBATALAN !

- Denda sebesar Rp 500.000,- (lima ratus ribu rupiah) untuk pembatalan yang dilakukan 2 (dua) hari kerja sebelum tanggal penyelenggaraan.
- Denda sebesar 50% dari biaya program untuk pembatalan yang dilakukan 1 (satu) hari kerja sebelum tanggal penyelenggaraan.
- Denda sebesar 100% dari biaya program untuk pembatalan yang dilakukan pada tanggal penyelenggaraan.

Bersama ini kami konfirmasi pendaftaran nama tersebut diatas dan kami menyetujui semua ketentuan yang berlaku. Pembayaran akan kami lakukan :

Tanggal Pembayaran : Transfer melalui Bank :

Pendaftar, _____ **Konfirmasi,** _____

.....
 Nama/Jabatan _____ Bag. Pelayanan Pelanggan PPM