



2 Days Training & Workshop

C I R E B O N

Handling Complaint **Merubah Complain Menjadi Oportunity**

Dear Clients,

MDP Consulting kembali menghadirkan training untuk menjawab tantangan terkini di dunia bisnis maupun keuangan-perbankan. Meramu berbagai kebutuhan training dunia usaha pada bidang marketing, operasional, hukum, manajemen risiko, GCG, CSR, audit-kontrol dan sebagainya.

MDP Consulting selalu menghadirkan para instruktur yang ahli dan berpengalaman di bidangnya, menjadikan training tidak hanya sekedar menyampaikan pengetahuan tapi juga sebagai ajang diskusi dan konsultasi bagi peserta. Training yang tidak hanya berorientasi pada peningkatan pengetahuan, tapi juga untuk mendukung transformasi yang dibutuhkan peserta.

Pendahuluan

Memahami Kepuasan Pelanggan (Customer Satisfaction) memiliki arti penting terhadap perkembangan perusahaan, yang oleh karena itu sadar akan perannya sebagai ujung tombak perusahaan yang bertanggung jawab terhadap peningkatan mutu pelayanan terhadap pelanggan. Untuk itu, para front-liners ataupun mereka yang berperan sebagai ujung tombak yang berinteraksi langsung dengan pelanggan memerlukan keterampilan dalam menerapkan teknik-teknik interaksi dan komunikasi efektif dalam proses memberi pelayanan kepada pelanggan, termasuk teknik menangani keluhan (Customer Complaint). Peningkatan kualitas layanan seharusnya secara kontinyu diupayakan oleh seluruh karyawan. Salah satu faktor dalam peningkatan kepuasan pelanggan adalah penanganan komplain pelanggan. Untuk mengembangkan organisasi yang berorientasi pada kepuasan pelanggan (service excellence), keterampilan menangani komplain pelanggan merupakan keterampilan yang sangat penting.

Tujuan

Peserta diharapkan agar dapat :

1. Memahami konsep pelayanan prima - handle komplain secara profesional
2. Meningkatkan kompetensi dari setiap individu di suatu organisasi - membuat komplain menjadi menaikkan customer loyalty
3. Memahami jenis komplain secara terstruktur
4. Mampu membuat komplain menjadi opportunity

Materi Training

□ Sekilas Tentang Complaint

- sifat dasar & jenis nya
- dampak terhadap organisasi/perusahaan
- walk in
- hubungan & cara kerja EWS - deteksi dini fraud kredit

MDP - Consulting

Sahid Sudirman Center, 11th Suite A

Jl. Jend Sudirman No.86

Jakarta 10220, Indonesia

Tlp : 021 5213540 website: www.mdpconsulting.co.id



- kerangka EWS
- pihak berperan dalam EWS
- kertas kerja EWS

❑ Mengapa Complaint harus di tangani

- penting nya penanganan segera
- faktor yang bisa timbul
- dampak
- first thing first

❑ DO & DON'T dalam Melakukan Handling Complaint

- do & Don't
- kategori dampak jika tidak di handle secara profesional

❑ Merubah Complaint Menjadi Opportunity

- customer loyalty
- menaikan share of wallet
- cross selling

Target Peserta

- ☛ Front Liners Officer
- ☛ Support Officer
- ☛ Back Office Officer
- ☛ Unit Kerja terkait lainnya

Jadwal Kegiatan

Hari / Tanggal : Senin – Selasa / 17 – 18 Februari 2020
Waktu : 08.30 sd 17.00 WIB
Tempat : The Luxton Hotel – Cirebon (tentative)
Investasi : Rp. 6.750.000,- /Peserta (tidak menginap)

Informasi Hubungi

Rahma Yuniarti

- ⇒ **0878 – 8581 – 8700**
- ⇒ **rahma.mdp@gmail.com**

Besar harapan kami kiranya Bapak/Ibu dapat berkontribusi untuk meningkatkan kualitas SDM melalui partisipasi dan keikutsertaan pejabat terkait untuk menghadiri workshop ini. Atas perhatian dan kerjasama yang Bapak/Ibu berikan, kami mengucapkan terima kasih.