



2 Days Training & Workshop

" Outstanding Customer Retention – Handling Complaint & Service Recovery To Increase Customer Loyalty "

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

Mempertahankan nasabah merupakan hal yang patut mendapatkan perhatian lebih karena berdasarkan hasil riset, mendapatkan pelanggan baru membutuhkan biaya 6–7 kali lebih mahal dibandingkan biaya mempertahankan pelanggan yang sudah ada selain akan lebih mudah melakukan cross selling dan up selling kepada nasabah lama. Namun yang paling penting, jika kita gagal menjaga dan memelihara nasabah maka pesaing kita yang akan melakukannya terhadap nasabah-nasabah kita.

Adapun penanganan komplain dan pemberian service recovery yang baik dapat meningkatkan kesetiaan pelanggan hingga berlipat kali bahkan tingkat kesetiaannya itu akan lebih tinggi dibanding pelanggan yang tidak pernah mengalami masalah. Pada ujungnya hal-hal tersebut di atas akan mendukung peningkatan bisnis dan keuntungan bank sesuai dengan target yang telah ditetapkan. Keberhasilan customer retention, complaint handling & service recovery sangat ditentukan oleh penguasaan skill komunikasi yang baik dan efektif.

Oleh karena itu dalam rangka meningkatkan kualitas dan kemampuan SDM Perusahaan, **MDP Consulting** sebagai perusahaan yang bergerak di bidang jasa peningkatan kualitas SDM perbankan menyelenggarakan **2 Days Workshop & Discussion : Outstanding Customer Retention – Handling Complaint & Service Recovery To Increase Customer Loyalty**

Tujuan

Peserta diharapkan agar dapat :

1. Memahami customer retention, complaint handling, service recovery & communication skill
2. Menguasai teknik menjaga nasabah/customer dengan lebih baik lagi

MDP - Consulting

Sahid Sudirman Center, 11th Suite A

Jl. Jend Sudirman No.86

Jakarta 10220, Indonesia

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



Materi Training

- * Pemahaman Customer Retention
- * World Class Customer Retention
- * 5 Alasan Customer Retention Penting
- * Customer Retention Program
- * Pemahaman Customer Complaint
- * 9 Kunci Handling Complaint yang efektif
- * Communication Skill
- * Pemahaman Service Recovery
- * Contoh Service Recovery Kelas Dunia
- * Customer Loyalty
- * Discussion & Case Study

Target Peserta

- ☛ Seluruh Karyawan dari Staff sd Pimpinan **khususnya yang berinteraksi langsung dengan nasabah/customer**

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.