

## **Laporan Kegiatan PKM – Seminar Publik Service Excellent**

Nama Penyelenggara : City Training

Penanggung jawab : Puribudiyanti

Peserta : Publik

Judul Pelatihan : Excellence Customer Service and Handling Complaint Effectively

Tanggal : 12 Maret 2020

Bertempat di : Hotel Denpasar – Kuningan – Jakarta Selatan

### **Bab I: PENDAHULUAN**

Menghadapi persaingan bisnis yang semakin ketat dan guna memenuhi tuntutan pelanggan atas pelayanan yang lebih baik, maka dirasa perlu untuk memberikan pelayanan yang lebih baik kepada pelanggan. Selain itu, bila pelanggan menyampaikan keluhannya, perusahaan perlu menangani secara efektif dan memajemen keluhan (komplain) pelanggan dengan baik agar bermanfaat bagi kemajuan perusahaan.

### **Bab II: METODE PELAKSANAAN**

Seminar dilaksanakan selama 1 hari, terdiri dari 4 sesi, 7 jam efektif.

Pelatihan disampaikan dalam bentuk ceramah, diskusi, tanya-jawab, memberikan contoh-contoh melalui video klip, latihan – bermain peran.

Materi yang disampaikan:

- Service Excellent – Service dimensions
- Experience service
- Communication on service
- Handling customer complaint
- Complaint management

### **Bab III: HASIL PKM**

Peserta memahami perbedaan *excellent* dan *experience service*, dimensi kualitas pelayanan, bagaimana menangani keluhan pelanggan secara efektif, bagaimana berkomunikasi dengan pelanggan yang sedang menyampaikan keluhannya dan memanfaatkan keluhan pelanggan untuk memperbaiki kualitas pelayanan.

## **Bab IV: KESIMPULAN**

Program PKM – seminar Excellence Customer Service and Handling customer complaint bermanfaat bagi pesertanya.

## **Bab V: DAFTAR PUSTAKA**

Lovelock, Christopher., Wirtz, Jochen., Chew, Patricia. Essential of Service Marketing. 2<sup>nd</sup> edition, 2012. Pearson.

Zeithaml, Valerie A., Bitner, Mary Jo., Gremler, Dwayne D. Service marketing – Integrating Customer Focus Across the Firm. 6<sup>th</sup> edition. International Edition. 2013. Mc Graw Hill.