



Kepada Yth,
Ibu Yohana Purnama Dharmawan
Di Tempat

Re: Undangan Pembicara Pelatihan Customer Service Excellent

Dengan Hormat,

Melalui surat ini kami ingin mengundang Ibu Yohana Purnama Dharmawan sebagai trainer untuk pelatihan Customer Service Excellent, yang akan diadakan pada:

Tanggal: 20 Juli 2022
Waktu: 09.00 – 13.00
Tempat: JustCo at Sequis Tower
Lantai I 17, Sequis Tower,
Jl. Jenderal Sudirman No.71,
Jakarta Selatan

Untuk informasi lebih lanjut kami akan mengirimkan email untuk konfirmasi acara tersebut. Atas perhatian dan kerjasamanya, kami ucapkan banyak terima kasih.

Salam,



Purni Budi Yanti
City Training



CUSTOMER SERVICE EXCELLENCE

Yohana Purnama Dharmawan

CUSTOMER SERVICE EXCELLENCE

20 Juli 2022

09.00



Service Excellence - Customer Success



Improve Your Excellent Service



Discussion

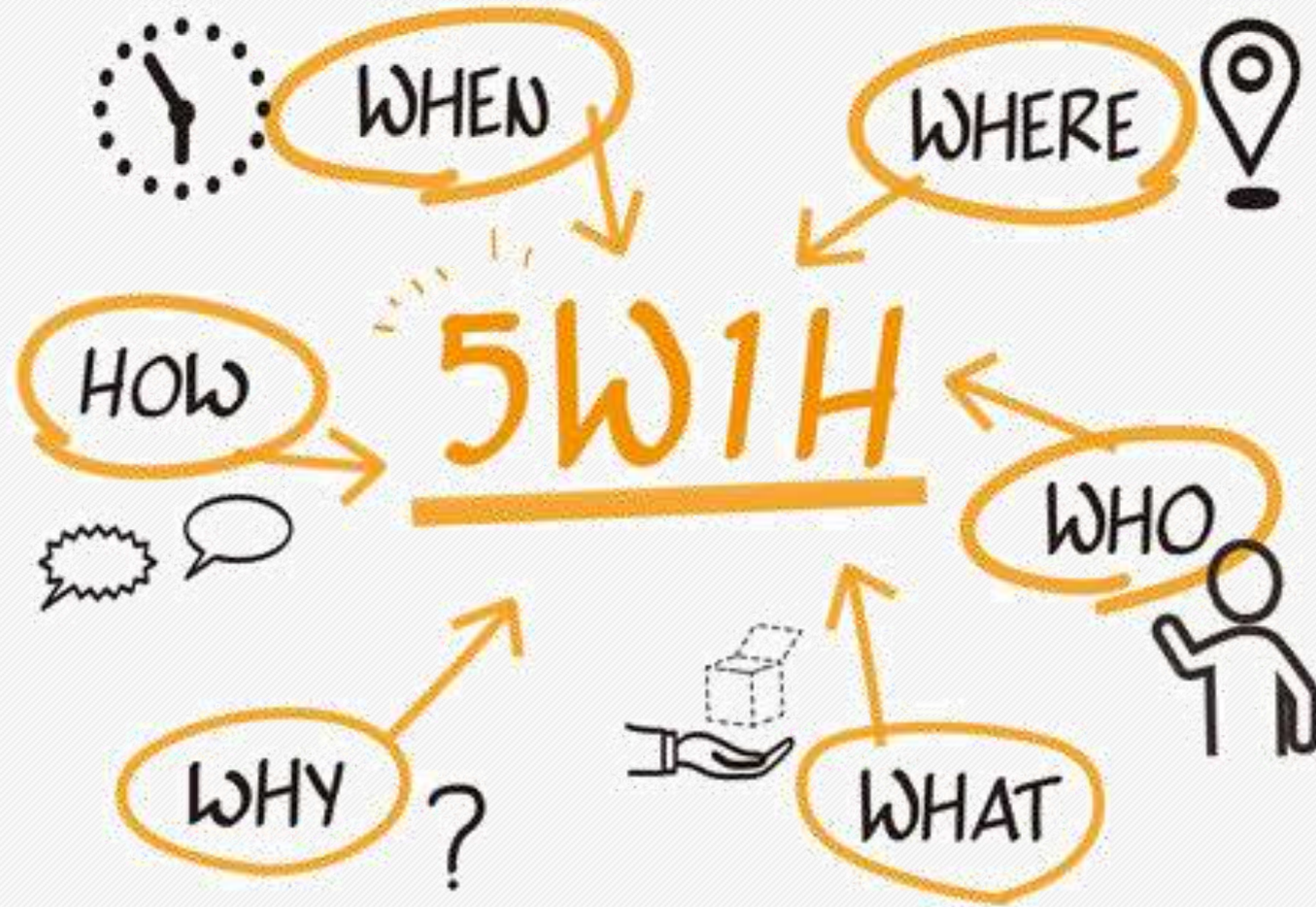
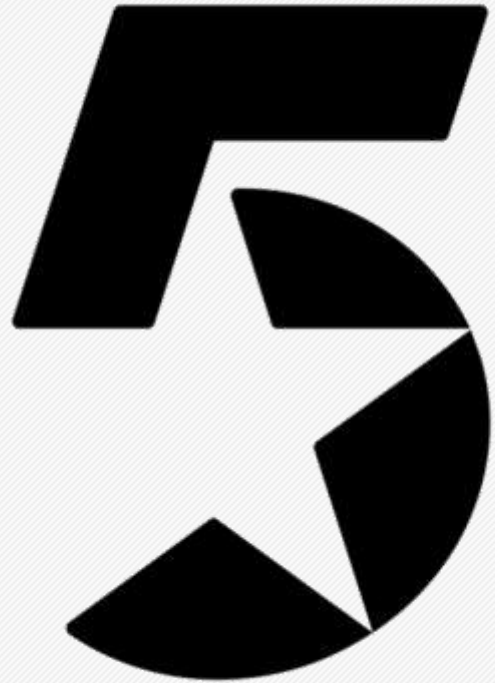
15.00



SERVICE EXCELLENCE - CUSTOMER SUCCESS

1





What

Service Excellence



- Kemampuan perusahaan memberikan layanan **melebihi harapan** yang diinginkan target/pelanggan/customer
- Menghasilkan pelayanan jasa yang **optimal** dan dilakukan **secara konsisten**



What

Customer Success



- *Customer success* adalah sebuah metode bisnis untuk memastikan bahwa customer telah mencapai hasil yang diinginkan saat menggunakan produk atau layanan yang ditawarkan.
- Secara sederhana, apabila perusahaan telah memiliki customer, perusahaan harus berupaya semaksimal mungkin agar customer tetap bahagia dan puas dalam menggunakan produk atau jasa perusahaan.

(Giant Sight)

Why

Service Excellence



Company

Penjualan meningkat
Keuntungan bertambah
Peluang bagi perusahaan untuk bertahan
Karyawan sejahtera

Customer

Puas - Bahagia
Loyal (continue buying)
Word of Mouth

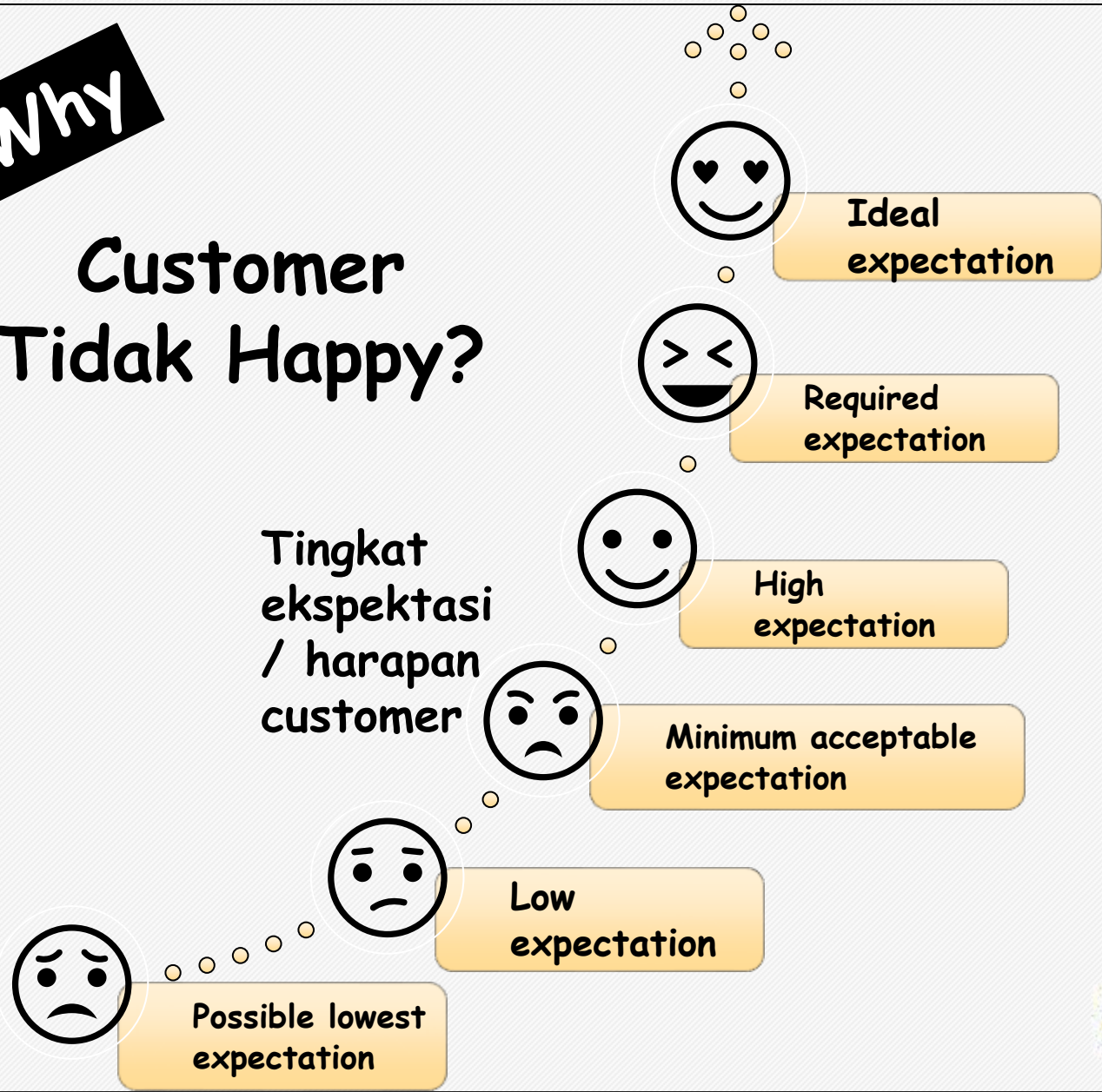
Competitor

Menghadapi persaingan yang semakin ketat

Why

Customer Tidak Happy?

Tingkat
ekspektasi
/ harapan
customer

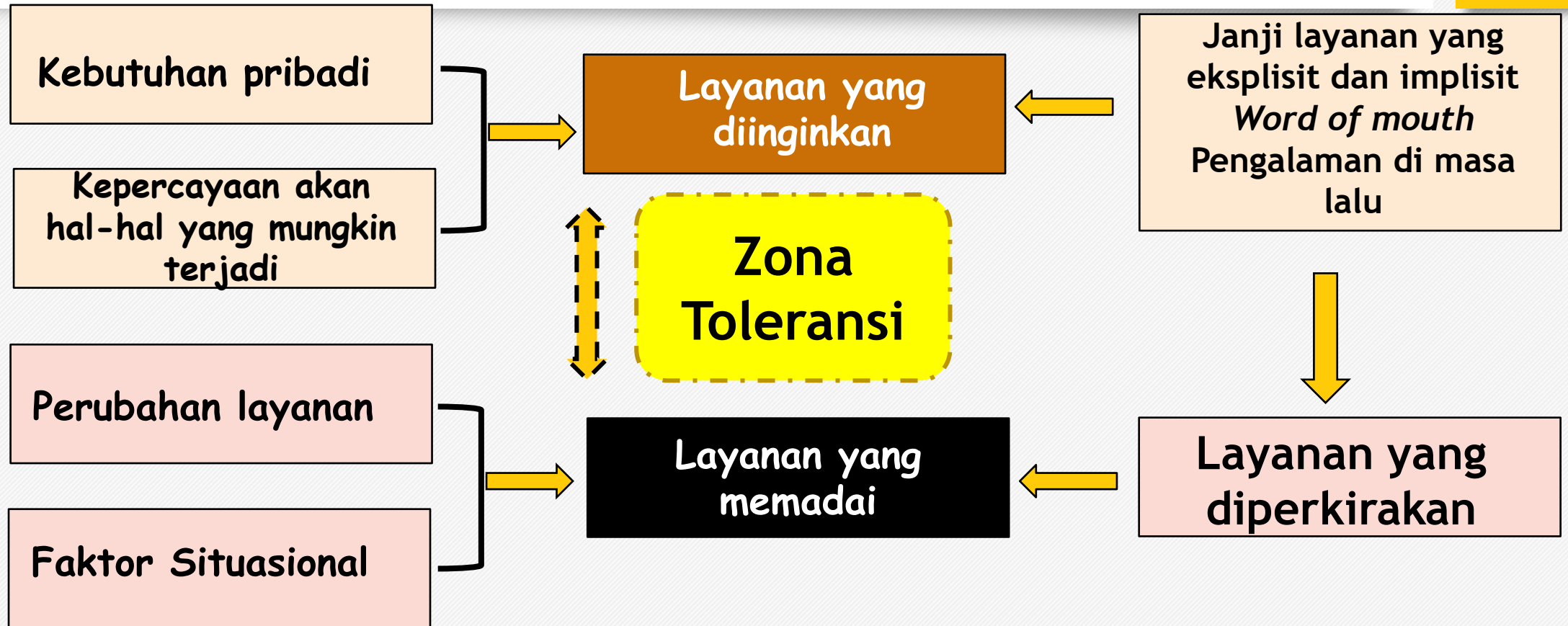


VS



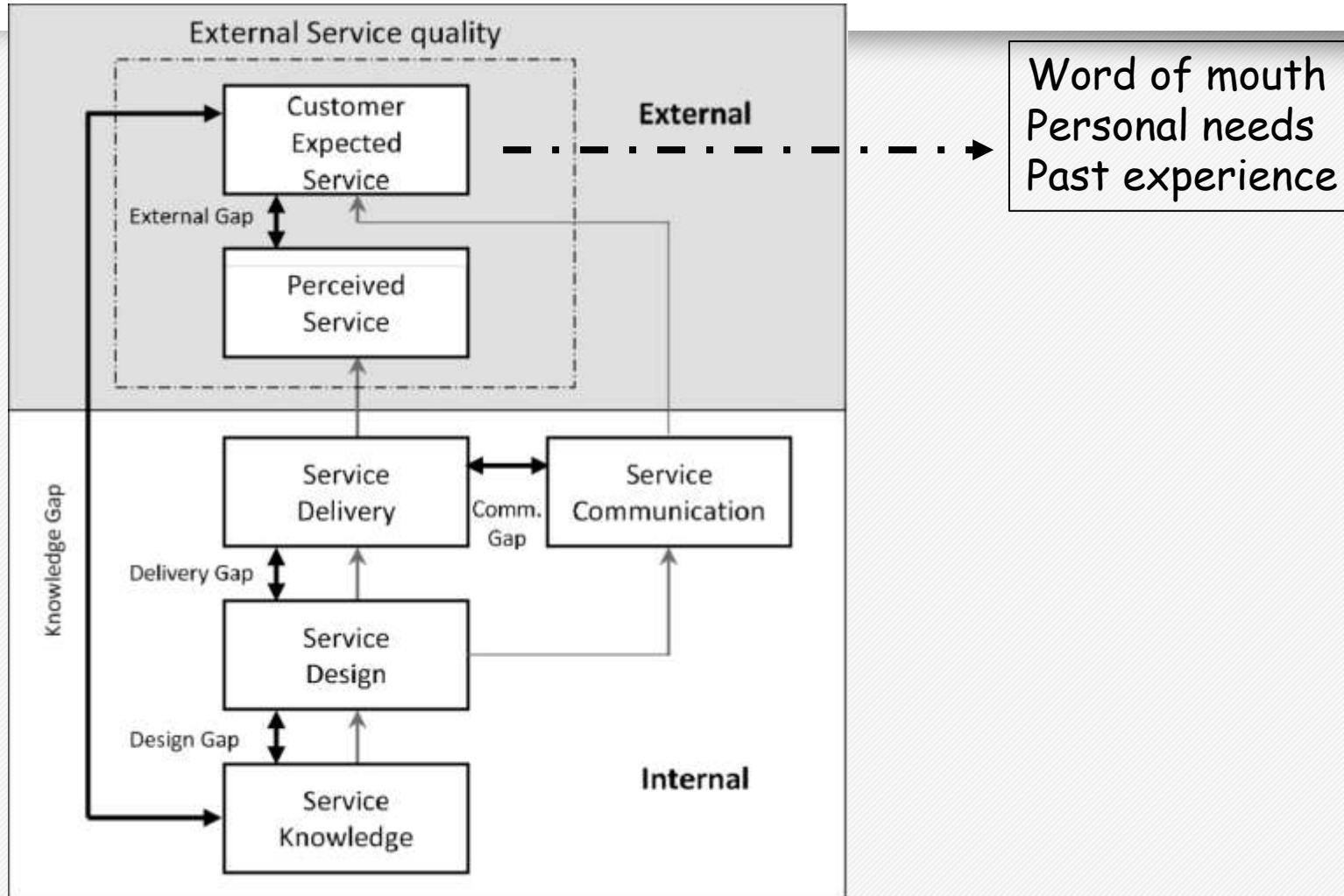
Why

Faktor-faktor yang memengaruhi ekspektasi pelanggan akan layanan



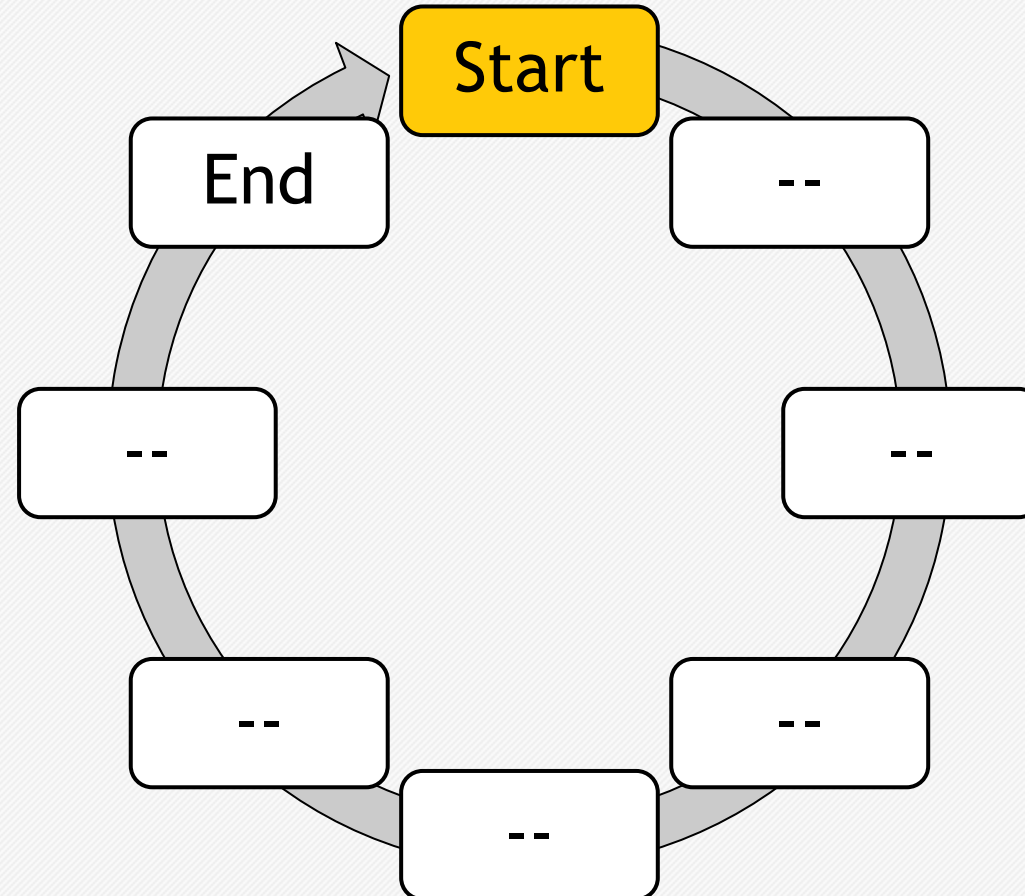
Why

Mengapa Perusahaan Tidak Memenuhi Ekspektasi Customer? (SERVICE GAP)



When

Moment of Truth in Customer Service



When



Where

On line - Off line - Tertulis



Who

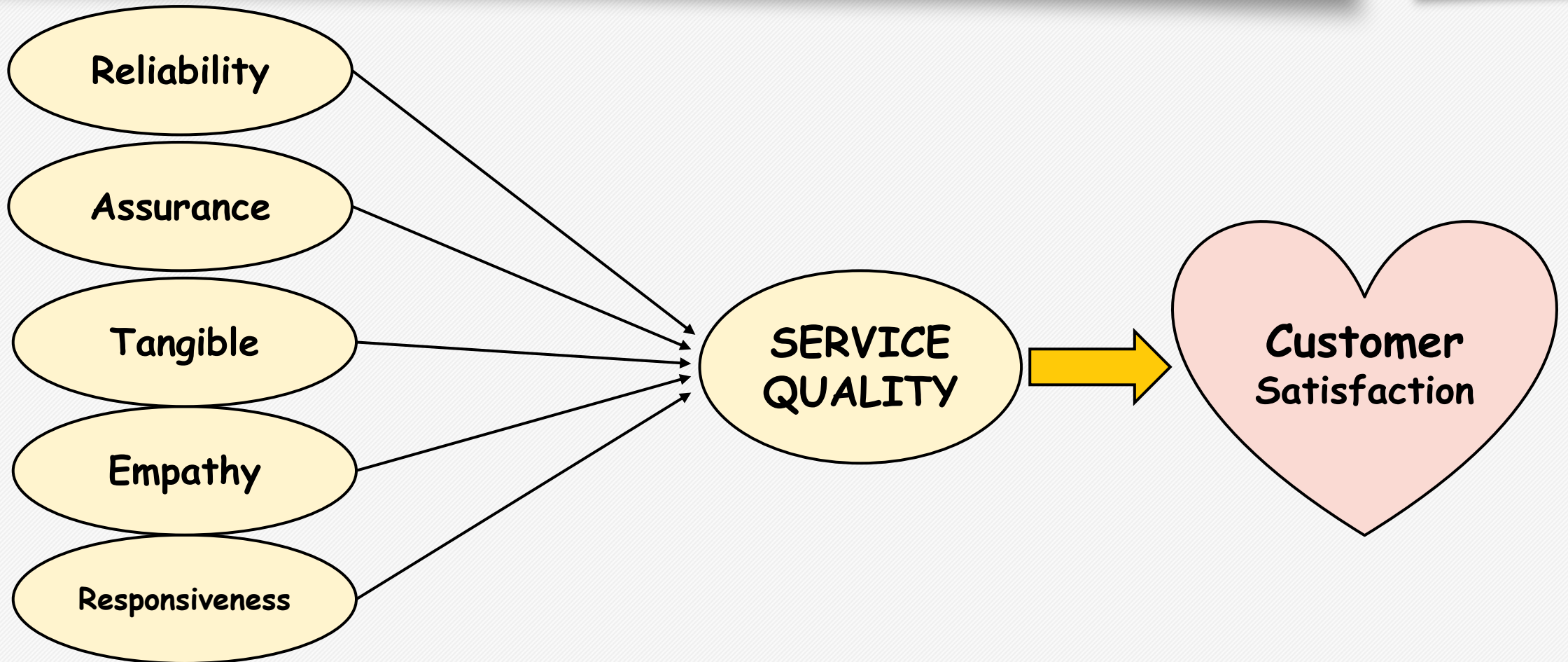


HOW CAN WE
HELP YOU?



How

SERVICE QUALITY

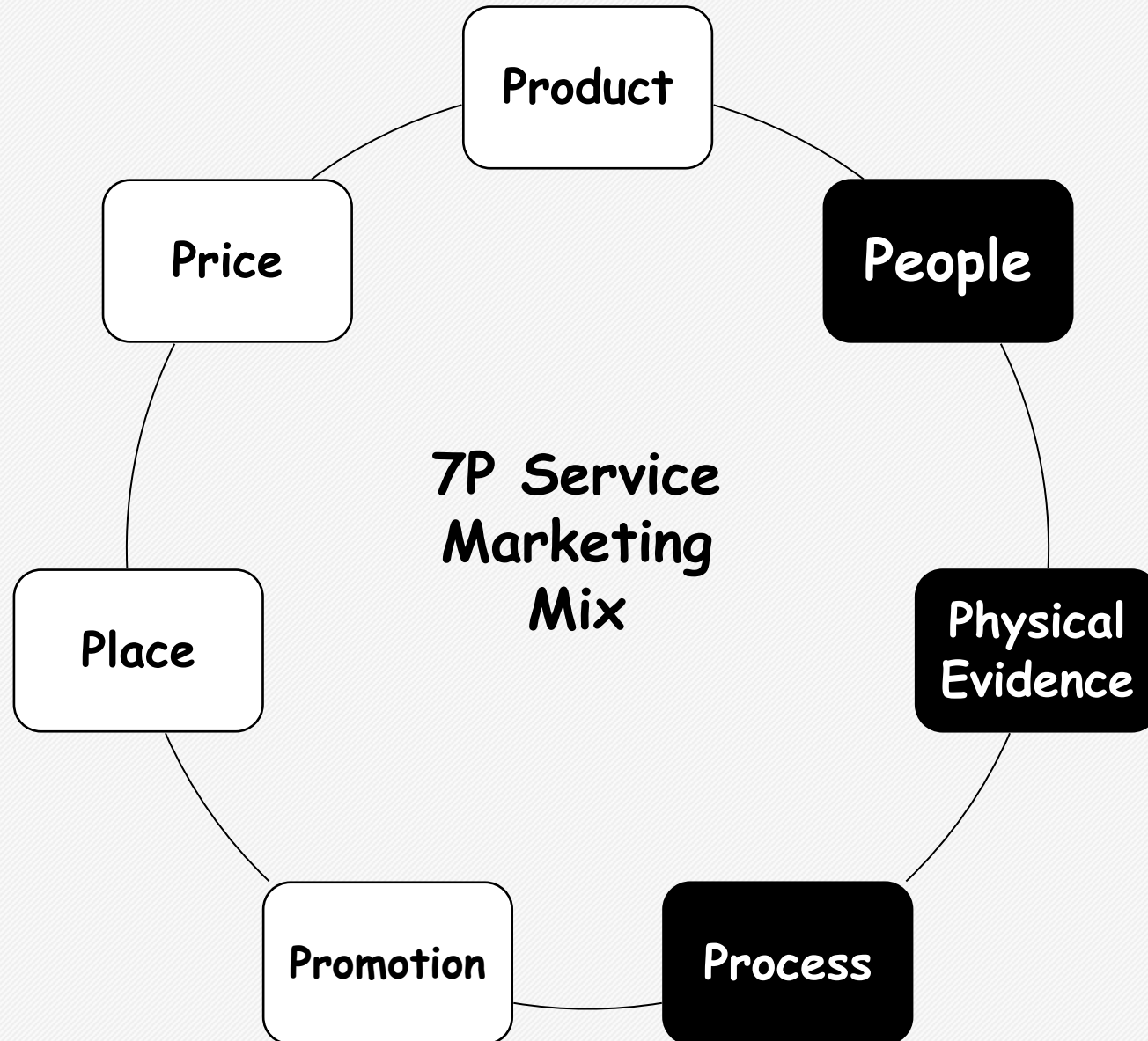


How

SERVICE QUALITY



How



How



PRODUCT

- Physical good
- Service
- Features
- Benefits
- Quality level
- Accessories
- Installation
- Instructions
- Waranty
- Product lines
- Packaging
- Branding



PLACE

- Objectives
- Channel type
- Market exposure
- Kind of intermediaries
- Kind an location of stores
- How to handle transporting and storing
- Service levels
- Recruiting intermediaries
- Managing channel



PROMOTION

- Advertising
- Sales promotion
- Personal selling
- Direct selling
- Public relation / publicity
- Direct response communication
- E commerce (on line)
- Sponsorship
- Special event



PRICE

- Objectives
- Flexibelity
- Level over product lifecycle
- Geographic
- Discounts
- Allowances



How

PEOPLE

- ❑ Employee:
 - Recruitment, training, Motivation, Reward, Teamwork
 - Skill & Experience
 - CRM
- ❑ Customer
(Education, Training)

PROCESS

- Transaction process
- Website design
- Operational support

PHYSICAL EVIDENCE

- Layout & Design
- Ambiences
- Ease of movement



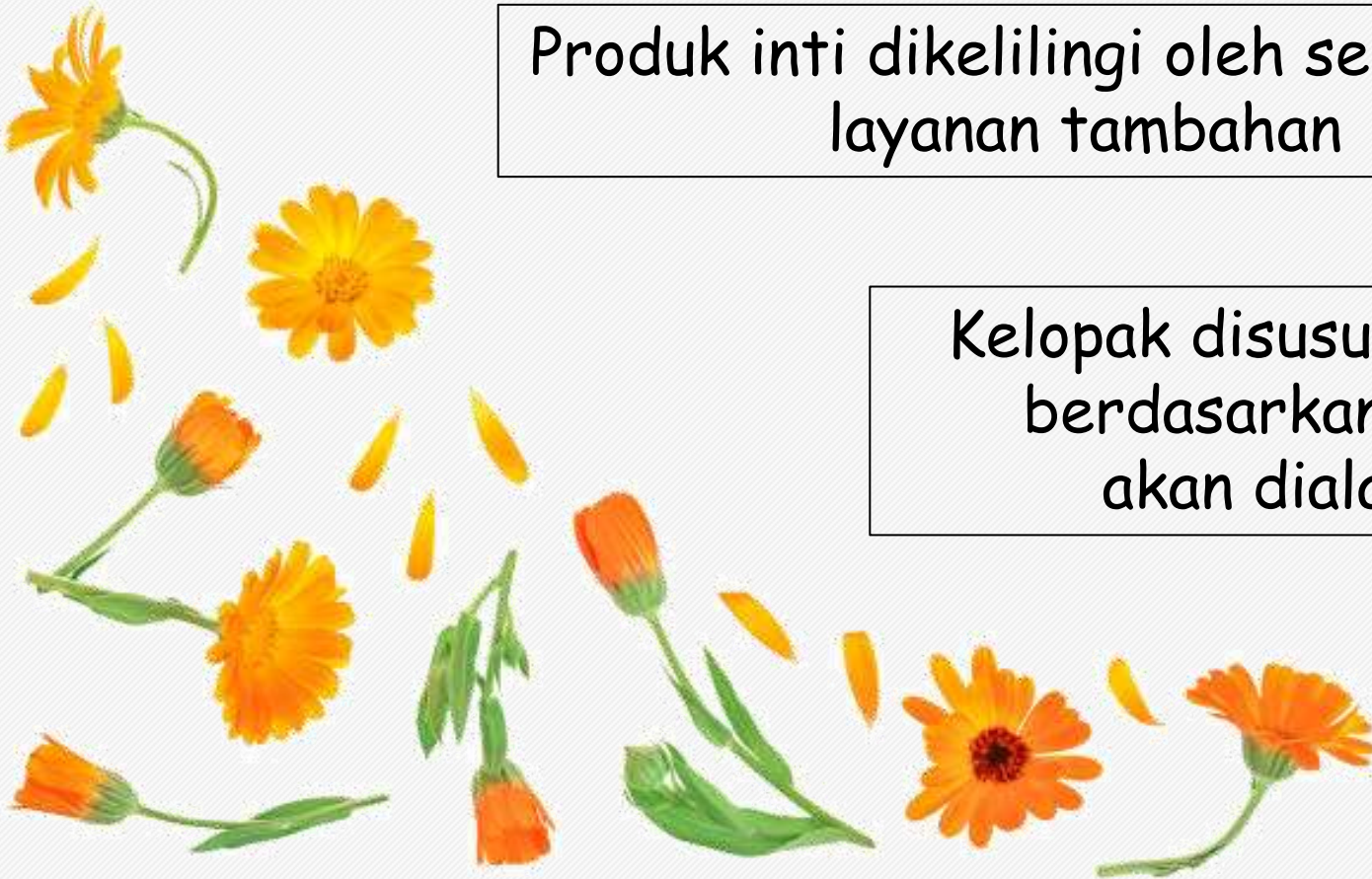
How

The flower of service:

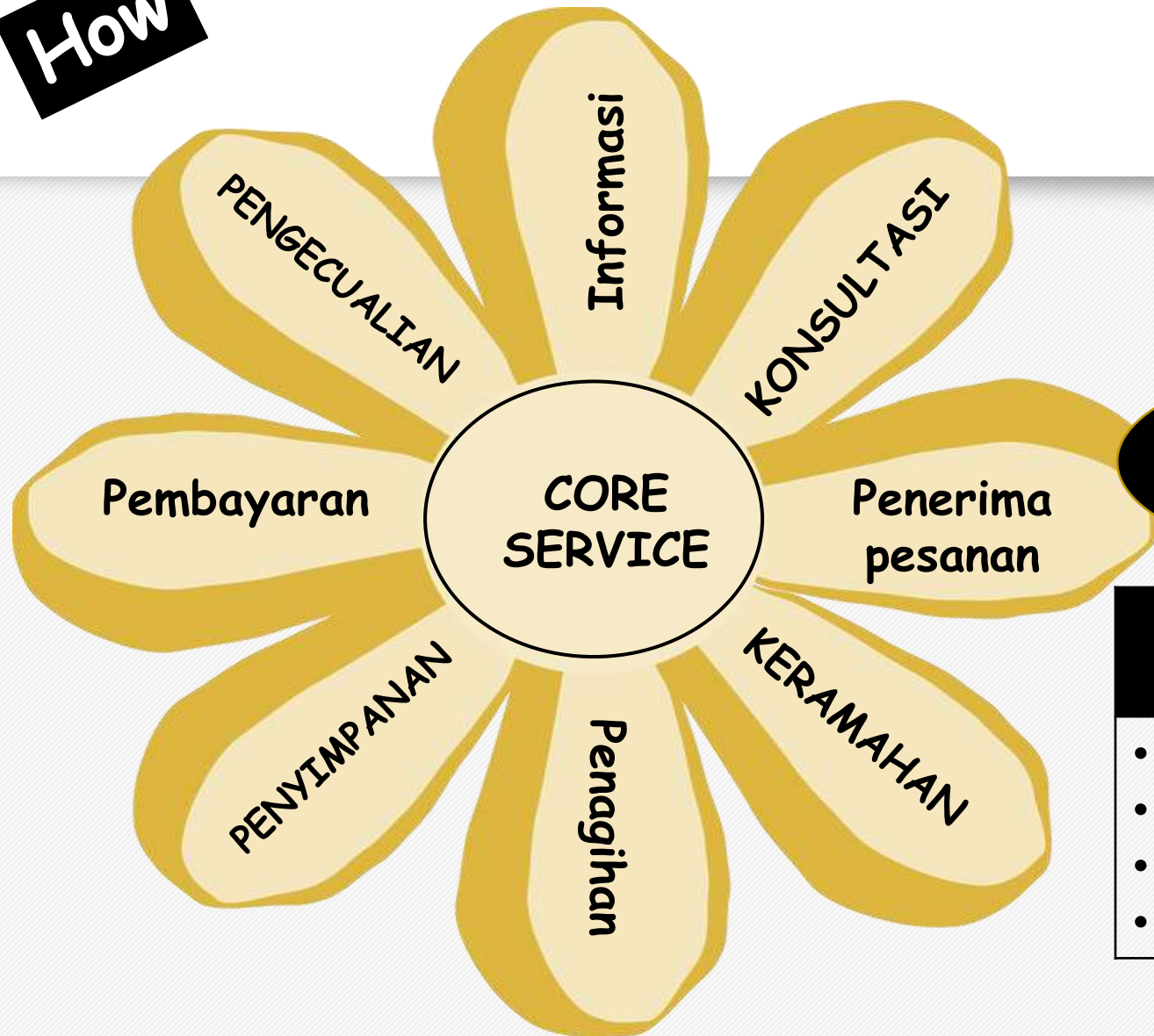


Produk inti dikelilingi oleh sekelompok layanan tambahan

Kelopak disusun searah jarum jam, berdasarkan urutan kemungkinan akan dialami oleh customer.



How



Layanan Tambahan

Mempermudah

Memperkuat

Elemen yang mempermudah

- Informasi
- Penerima pesanan
- Penagihan
- Pembayaran

Elemen yang memperkuat

- Konsultasi
- Keramahan
- Penyimpanan
- Pengecualian

How

Elemen Mempermudah

Contoh elemen informasi:

- Arah ke lokasi layanan
- Jadwal/jam kerja
- Harga
- Instruksi penggunaan produk inti/layanan tambahan
- Pengingat
- Peringatan
- Kondisi penjualan/pelayanan
- Notifikasi perubahan
- Dokumentasi
- Konfirmasi pemesanan
- Rekening koran
- Tanda terima dan tiket



How

Elemen Mempermudah



Contoh elemen penerimaan pesanan:

Aplikasi:

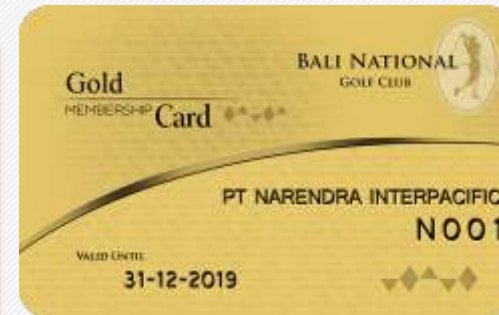
- Keanggotaan di klub/program
- Langganan jasa
- Jasa berbasis prasyarat

Pencatatan pesanan:

- Pencatatan di tempat
- Pesanan melalui surat/telepon/e-mail

Reservasi dan check-in:

- Kursi/meja/kamar
- Sewa peralatan atau kendaraan
- Perjanjian profesional
- Masuk ke dalam fasilitas terbatas (museum)



Reservation Letter for Hotel Sample

Larochelle Inn
4977 Big Indian
Habanna, Cuba 70062

Dear Larochelle Inn,

Please be informed that I will be traveling to Cuba on July 5th, 2009 and I will be requiring a room at your hotel for the duration of 3 days.

I would like to reserve an ocean view suite that has 2 beds included. I checked on your website, and the price is supposed to be \$231 per night.

Please call me at 343-543-5645 to verify my reservation.

Thank you,
Julie J. Thayer



How

Elemen Mempermudah



Contoh elemen penagihan:

- Rekening koran
- Tagihan
- Pernyataan verbal tentang tagihan yang harus dibayar
- Tampilan mesin untuk tagihan yang harus dibayar
- Self-billing (dihitung oleh pelanggan)



Contoh elemen pembayaran:

- Layanan swalayan
- Langsung membayar atau melalui perantara
- Pengurangan otomatis dari simpanan



How

Elemen Memperkuat



Contoh elemen konsultasi:

Permintaan khusus di awal proses pelayanan
Penanganan komunikasi khusus (keluhan)
Pemecahan masalah

Contoh elemen-elemen keramahan:

Salam
Makanan dan minuman
Toilet/kamar mandi
Fasilitas menunggu dan fasilitasnya:
• Lounge, ruang tunggu, tempat duduk
• Perlindungan cuaca
• Majalah, hiburan
Transportasi
Keamanan



How

Elemen Memperkuat



Contoh elemen penyimpanan:

- Perawatan terhadap kepemilikan pelanggan:
Parkir mobil, penitipan anak, penitipan hewan, ruang penyimpanan
- Perawatan untuk barang yang dibeli (disewa) oleh pelanggan:
pengemasan, penjemputan, pemasangan, pembersihan, pengisian ulang bahan bakar, perbaikan dan renovasi.

Contoh elemen-elemen pengecualian:

- Saran
- Konseling personal
- Pelatihan dalam penggunaan produk
- Konsultasi manajemen dan tertulis



How

Service Blue Print / Flowcharting



Flowcharting adalah

alat sederhana untuk mendokumentasikan proses jasa

Membuat diagram alir (*flowcharting*) adalah suatu teknik untuk menampilkan karakteristik dan tahapan dari **langkah-langkah yang terlibat** dalam penghantaran jasa kepada pelanggan, memberi cara yang mudah untuk memahami keseluruhan dari pengalaman jasa pelanggan.

IMPROVE YOUR EXCELLENT SERVICE through SERVICE ORIENTED PEOPLE

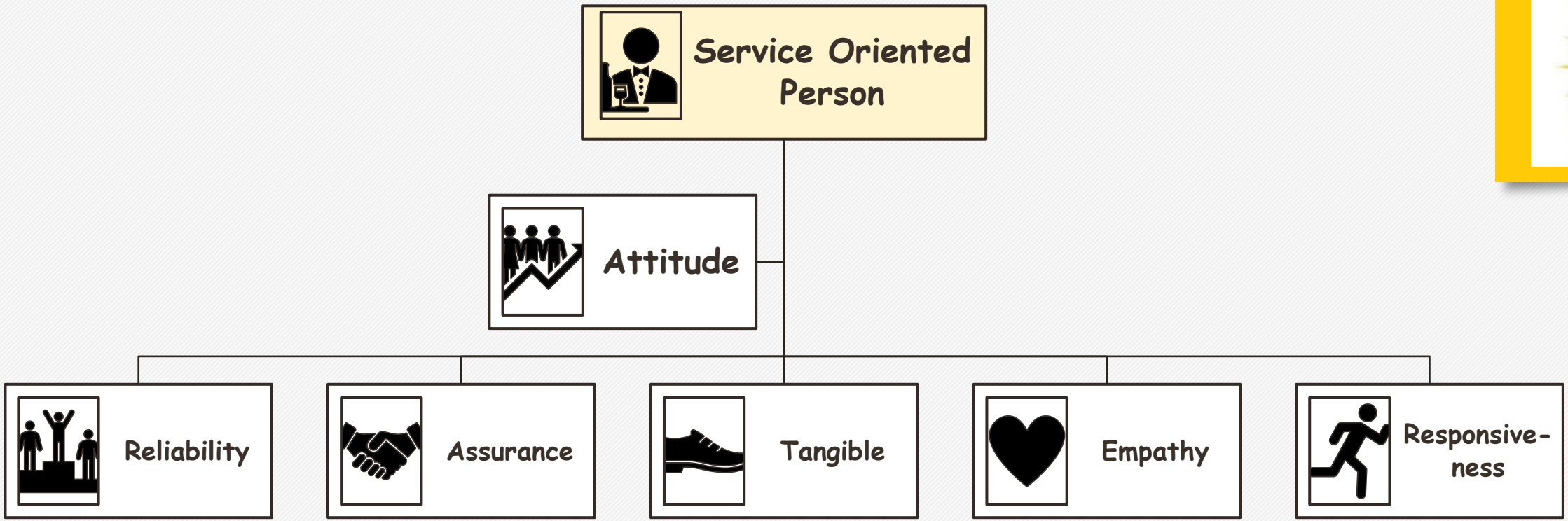
2



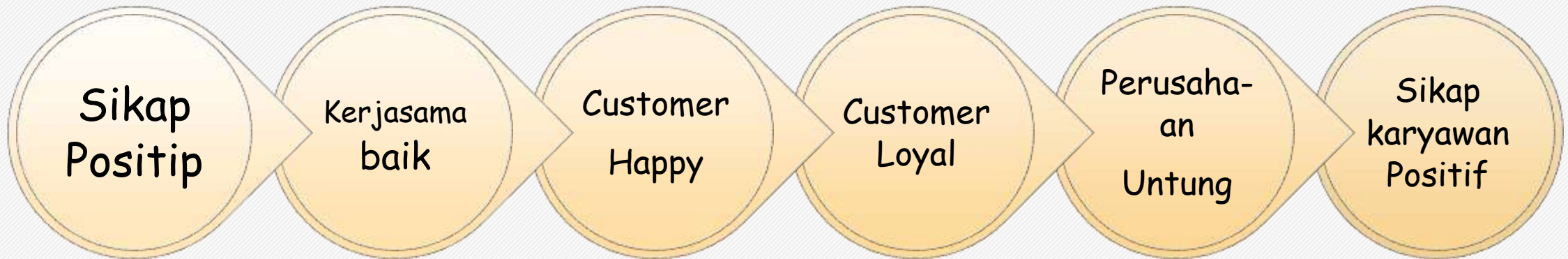
SERVICE ORIENTED PEOPLE



- **Service oriented people:** fokus pada antisipasi, mengenali, dan memenuhi kebutuhan orang lain - customer maupun bukan customer. Mereka membuat dirinya tersedia untuk orang lain dan peduli tentang mereka.
- **Customer service oriented culture:** Organisasi/Perusahaan/Lembaga yang fokus pada customer - permintaan dan kebutuhan mereka. Menghargai mereka di atas apapun, meresponnya dengan cepat dan efisien.
- Pola pikir layanan yang berfokus pada penciptaan nilai, loyalitas dan kepercayaan customer. Bisnis dengan pandangan seperti ini ingin lebih dari sekedar menyediakan jasa, tapi ingin menciptakan jejak positif dan tak terhapuskan di benak customer.



Mengapa 'Sikap' Penting dalam Melayani?



SIKAP POSITIF



Integritas

Jujur

Tulus

Disiplin

Percaya
diri

Fleksibel

Rajin/tekun

Fokus



Reliability and Ability - Kinerja yang dapat diandalkan - akurat



Kepemimpinan

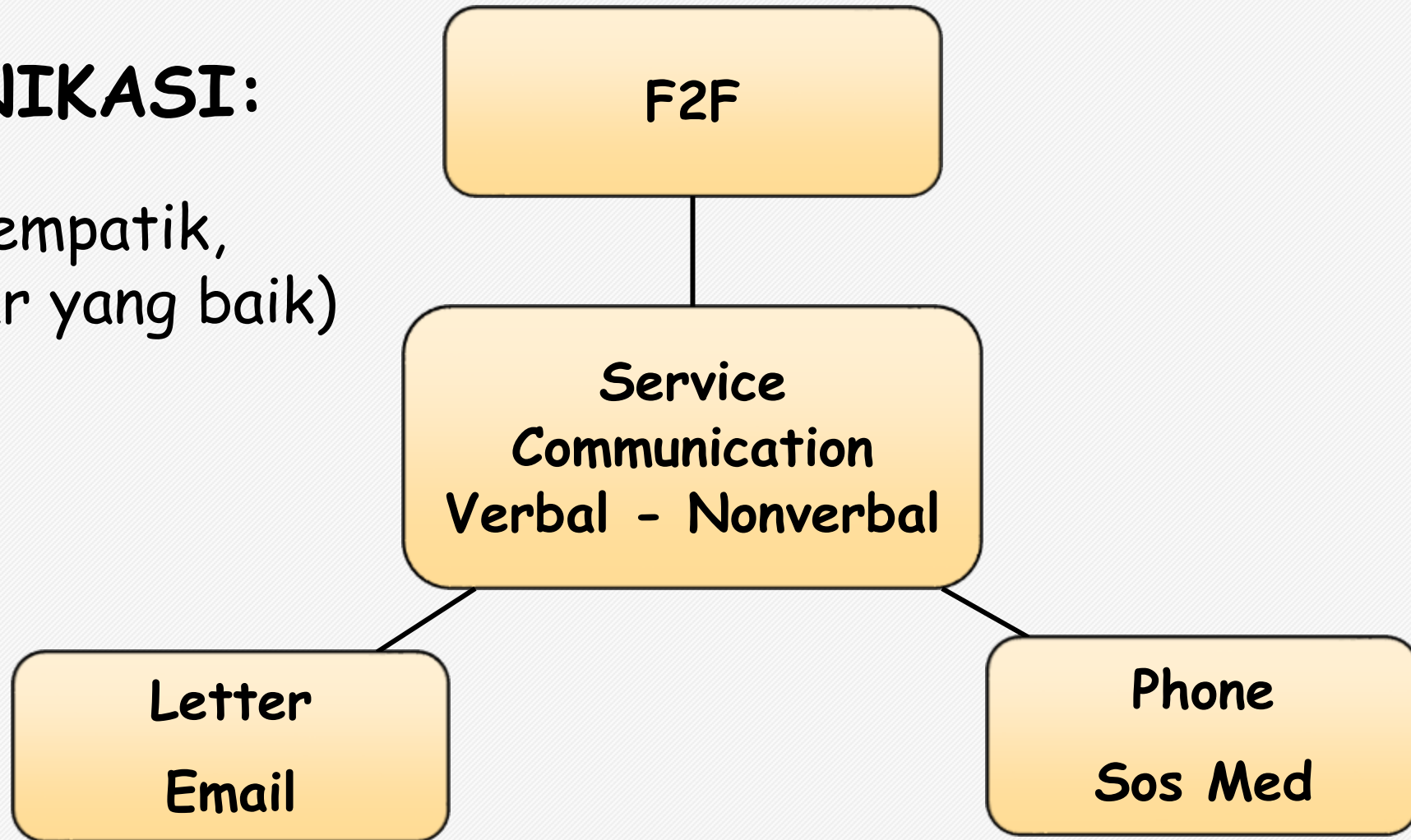
Service genius

Komunikasi
(positif, empatik, pendengar
yang baik)
Presentasi

Bekerjasama

KOMUNIKASI:

(positif, empatik,
pendengar yang baik)



Assurance – Accountability

Kredibilitas, Keamanan, Kompetensi, dan Kesopanan



**Proaktif
(tanggung
jawab)**

Sopan santun

**Acting skills
(Memainkan
peran)**

Cara bekerja
Kualitas kinerja
Sopan dalam segala hal

Tangible - Appearance



Penampilan
(Busana - Personal Grooming)

Bahasa tubuh

Ekspresi wajah

**Dokumen kerja dan
Memperlakukan dokumen
customer dengan baik**

Ruang kerja

Signed

**Peralatan
kantor**

**Perlengkapan
kantor**

Empathy - Akses mudah, Komunikasi yang baik, dan Pemahaman customer

**Memahami
customer**

Sabar

Ramah

Peduli

Responsiveness - Kecepatan dan kegunaan

Action

**Kreatif
Inisiatif**

Menyambut customer
Memperkenalkan diri
Menanyakan nama customer
Menyelesaikan pekerjaan



DISCUSSION





ypd



CERTIFICATE OF APPRECIATION

THE FOLLOWING AWARD IS GIVEN TO

Yohana Purnama Dharmawan

In sincere acknowledgement for the valuable service as facilitator in the public training

Customer Service Excellent

Jakarta, 20th July, 2022



Puri Budi Yanti

Chief Operating Officer
City Training