

www.service-leadership.co.id

SERVICE EXCELLENCE & HANDLING CUSTOMER COMPLAINT

KONFIRM
BERJALAN

18 MARET 2021
PKL 09.00-17.00 WIB



MATERI PELATIHAN

- ▶ Pengertian Pelayanan Prima
- ▶ Dimensi Pelayanan Prima : RATER
- ▶ 3 Pilar Pelayanan Prima
- ▶ 4 Level Kepuasan Pelanggan
- ▶ Pengertian Moment of Truth
- ▶ Pemahaman Persepsi Pelanggan
- ▶ Komunikasi Pelayanan Prima
- ▶ Suara, Pemilihan Kata dan Bahasa Tubuh
- ▶ Pemahaman Komplain Pelanggan
- ▶ 3 Langkah Efektif menangani Keluhan Pelanggan
- ▶ Bertindak Extra-Mile
- ▶ Menjadi Pribadi yang Proaktif

INVESTASI

Rp **950.000** / peserta

Termasuk materi soft copy dan e-certificate



Whatsapp
081311009800

SL SERVICE
LEADERSHIP