



PT. Proesdeem Indonesia Utama  
46<sup>th</sup>-50<sup>th</sup> Floor Wisma 46  
Jl. Jenderal Sudirman Kav.1  
Jakarta 10220

Tel : +62 21 574 8889  
Fax : +62 21 574 8888  
SMS/WA : +62 8815608163

Email : [info@careertrack.training](mailto:info@careertrack.training)  
Website : <http://careertrack.training>

## Tentang CareerTrack-Training

CareerTrack Training dan BeProfessionalTheClub adalah divisi pelatihan manajemen dari PT. Proesdeem Indonesia—lembaga konsultan manajemen yang sejak tahun 1995 memfokuskan kegiatannya pada penyelenggaraan pelatihan profesional. Pelatihan yang diselenggarakan oleh CareerTrack Training dan BeProfessionalTheClub senantiasa memadukan aktualitas dan kualitas kurikulum (modul) pelatihan, pelayanan yang prima, dan kapabilitas instrukturinya.

Pelatihan yang diselenggarakan oleh CareerTrack dan BePRO senantiasa mengacu pada perkembangan mutakhir dalam pengelolaan perusahaan yang saat ini berorientasi kepada terciptanya *good corporate governance*.

CareerTrack dan BePRO sejak berdiri tahun 1995 senantiasa berusaha mempertahankan kualitas profesional training yang tinggi dengan menerapkan adanya check dan control, sehingga profesional training yang diselenggarakan dapat

- menjawab kebutuhan para peserta secara komprehensif dan dengan pendekatan aplikatif
- memfokuskan terhadap solusi yang spesifik dan relevan terhadap perkembangan terkini
- memberikan aspek teknik dan aplikatif yang dibawakan oleh para instruktur yang mumpuni
- memfasilitasi kebutuhan soft skill dalam pengembangan karir dan bisnis

Melalui professional training, CareerTrack dan BePRO dapat membantu perusahaan yang ingin berkembang ataupun memperkuat posisi strategisnya dengan memberikan expertise yang dapat meningkatkan kemampuan dalam

- Mengelola prioritas secara efektif
- Membangun budaya kerja yang produktif
- Meningkatkan job value
- Menyelaraskan kemampuan dengan perkembangan serta kebutuhan terkini
- Menciptakan proses, dan professional terbaik bagi perusahaan.

**Web Service Links:**  
[www.beproseminar.co](http://www.beproseminar.co)  
[www.lpai.co.id](http://www.lpai.co.id)  
[www.theitmp.com](http://www.theitmp.com)  
[www.lpmisp.org](http://www.lpmisp.org)  
[www.proesdeem.co.id](http://www.proesdeem.co.id)

# Service Quality Awareness (Mindset)



Di era persaingan global sekarang ini, pelayanan pelanggan menjadi kunci keberhasilan dalam memenangkan pasar. Pelayanan Pelanggan yang dalam era sebelumnya hanya menjadi perhatian perusahaan bidang jasa seperti Bank dan Asuransi, kini sudah menjadi pengetahuan yang wajib bagi semua perusahaan dengan berbagai bidang usaha, apakah manufaktur ataupun perdagangan dan juga bagi semua lini/departemen. Semuanya mau/tidak mau sudah harus memperhatikan faktor pelayanan pelanggan ini.

## Siapa yang Seharusnya Hadir

Program ini didisain khusus untuk Front Liner baik yang berhubungan secara langsung dengan pelanggan (face to face) ataupun tidak langsung (lewat telepon, surat menyurat dsb).

## Apa Manfaat yang akan Anda Peroleh:

- Meningkatkan pemahaman peserta akan pentingnya 'pelayanan prima (excellent service)' sekaligus meningkatkan kualitas pelayanan mereka kepada pelanggan.
- Meningkatkan motivasi peserta dalam bekerja dan berprestasi.
- Meningkatkan dedikasi peserta terhadap perusahaannya
- Menanamkan rasa kebersamaan dalam melayani pelanggan (bila dilaksanakan secara inhouse training)

## Apa yang akan Anda Pelajari:

1. Introduction to Service Quality
  - Service Basics
  - Why Service
  - The SQ Stage
  - Three Pillars of Service Excellence
2. Service Scale
  - 6 Principles of Service Excellence
  - Managing Expectation – Perception Gap
3. Service Chain
  - Recognizing the importance of having a strong service chain
  - Job Focus Vs Customer Focus
4. Service Breakdown and Recovery
  - The SERVE Principle
  - Service Guarantee
5. The Customers Point of View
  - Customer's Expectations and Perceptions
  - Expectation – Perception Gap
6. Managing Change
  - Driving Factors and Consequences
  - Role of Leaders
7. Win – win Solution
  - Win – win Mindset
  - Approaches in Making Communication Balanced
8. SQ Attitude & Effective Communication
  - Can Do Attitude
  - Interdependency

Jadwal Anda		IDR (000)
January 11-12, 2017	Bandung	3.950
March 21-22, 2017	Jakarta	3.950
May 23-24, 2017	Bandung	3.950
July 03-04, 2017	Jakarta	3.950
September 13-14, 2017	Yogya	3.950
November 23-24, 2017	Jakarta	3.950
*)Biaya tidak termasuk pajak & akomodasi		

## Lokasi & Ketentuan Pelaksanaan:

**Jakarta:** 46<sup>th</sup>-50<sup>th</sup> Floor Wisma 46, Jl. Jend Sudirman Kav.1 Jakarta Pusat, Sofyan Hotel, ASTON Hotel Group atau hotel lainnya di Jakarta;

**Bali:** B-Hotel atau hotel lainnya;

**Bandung:** KAGUM Hotel Group / ASTON Hotel Group atau hotel lainnya.

**Yogyakarta:** ASTON Hotel Groups atau hotel lainnya.

Perubahan lokasi/tempat akan dikonfirmasi melalui undangan seminar.

Jumlah peserta minimal (kecuali ditentukan lain) untuk pelaksanaan di Bali 9(sembilan)orang, Yogya 7(tujuh) orang, Bandung 5(lima) orang, Jakarta 3(tiga) orang sesuai konfirmasi yang kami terima seminggu sebelum pelaksanaan. Dalam hal jumlah peserta kurang dari ketentuan minimal tersebut maka keputusan pelaksanaannya dapat dibicarakan kedua belah pihak untuk mendapatkan solusi terbaik.

Bila Anda menginginkan judul training, jadwal dan lokasi yang berbeda dengan yang telah ditentukan di atas silahkan hubungi Service Center kami melalui **Tel: 021-574-8889**, Fax: 021-574-8888, SMS/WA: 08815608163, atau email: [info@careertrack.training](mailto:info@careertrack.training) atau [careertrack.indonesia@gmail.com](mailto:careertrack.indonesia@gmail.com)

*Pelatihan ini dapat di-customized sesuai kebutuhan perusahaan Anda bila diselenggarakan dalam bentuk inhouse training atau kelas khusus minimal lima peserta*

