



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

Tel : +6221 574 8889  
Fax : +6221 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 instruktur.

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

CareerTrack dan BePRO sejak berdiri tahun 1995 senantiasa berusaha mempertahankan kualitas professional training yang tinggi dengan menerapkan adanya check dan control, sehingga professional 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 expertis 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.lpmsp.org](http://www.lpmsp.org)  
[www.proesdeem.co.id](http://www.proesdeem.co.id)

# Increasing Customer Satisfaction

## Meningkatkan Customer Satisfaction sebagai langkah strategis untuk mendukung penjualan dan profitabilitas secara signifikan.

Dalam pasar yang kompetitif dimana bisnis bersaing untuk pelanggan, customer satisfaction (kepuasan pelanggan) dipandang sebagai pembeda utama dan semakin menjadi elemen kunci dari strategi bisnis.

"Dalam organisasi/perusahaan, penilaian kepuasan pelanggan dapat memiliki efek yang kuat. Menyadari itu, manajemen mulai meningkatkan fokus perhatian karyawannya terhadap pentingnya memenuhi harapan pelanggan. Pelatihan demi pelatihan diberikan untuk meningkatkan peringkat kepuasan pelanggannya sehingga dapat meningkatkan penjualan dan profitabilitas secara signifikan.

Setiap karyawan sudah harus memahami bahwa ketika sebuah merek/produknya memiliki pelanggan setia, maka perusahaan akan mendapatkan keuntungan dari efek word-of-mouth marketing, yang sangat efektif dan positif.

Oleh karena itu, sangat penting bagi perusahaan untuk secara efektif mengelola kepuasan pelanggannya. Untuk dapat melakukan hal itu, perusahaan perlu langkah-langkah yang dapat diandalkan mewakili kepuasan.

Pelatihan ini diharapkan dapat membuat perusahaan Anda menonjol dalam pikiran pelanggan karena ketelitian Anda, empati dan resolusi memuaskan. Anda akan belajar bagaimana untuk melihat sesuatu dari perspektif pelanggan. Berempati. Untuk merespon dengan kehangatan.

### Siapa yang Seharusnya Hadir

Front-liner, Customer Care, Security, dan semua Staf Profesional yang bekerja di dunia pelayanan pelanggan.

### Tujuan & Manfaat Pelatihan

Lini depan perwakilan layanan pelanggan terlatih akan membantu bisnis Anda mencapai manfaat penting:

- Meningkatkan secara dramatis skor kepuasan pelanggan Anda
- Pelanggan setia akan bersedia berbagi pengalaman positif mereka dng orang lain
- Repeat bisnis dari pelanggan yang "drive by the competition" untuk mendapatkan Anda
- Reputasi untuk perlakuan yang adil dalam semua interaksi pelanggan
- Meningkatnya kepercayaan "merek" Anda dng pelanggan yang merasa kepentingan mereka dihormati dan didengar
- Reputasi untuk integritas dalam setiap interaksi pelanggan

### Apa yang akan Anda Pelajari:

- Apa yang dicari pelanggan, pertama dan terutama
- Bagaimana menunjukkan empati- yang sangat penting- untuk interaksi yang baik dengan pelanggan
- Bagaimana mengajukan pertanyaan layanan pelanggan yang akan menempatkan pelanggan nyaman dan membangun kepercayaan mereka
- Cara menggunakan praktik terbaik dari perusahaan pemenang untuk menciptakan sebuah "Budaya Customer Service"
- Frase untuk menghapus dari repertoar Anda
- Frase untuk selalu berguna dalam setiap interaksi layanan pelanggan
- Bagaimana mengkonfirmasi pelanggan telah puas- dan akan tetap puas
- Bagaimana mengubah pelanggan yang tidak senang menjadi pendukung untuk perusahaan Anda

Jadwal Anda		IDR (000)
February 13-14,2017	Jakarta	3.750
April 03-04,2017	Bandung	3.750
June 15-16,2017	Jakarta	3.750
August 23-24, 2017	Bandung	3.750
October 03-04,2017	Jakarta	3.750
December 11-12,2017	Yogya	3.750
*)Bya 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) / [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*