



INTAN SAFETY
PT. INTAN CAHAYA MANDIRI



**COVER
RRRRRRR**

RRRRRRR

PROPOSAL PENAWARAN

RRRRR

**CUSTOMER SERVICE
EXCELENT & HANDLING
CUSTOMER COMPLAINT**

Softskill Training

DAFTAR ISI

INTRODUCTION

LATAR BELAKANG	2
MATERI PEMBINAAN	3

TRAINING DETAILS

METODE, WAKTU & TEMPAT PELAKSANAAN	4
SKEMA PEMBINAAN & FASILITAS	5
RUNDOWN	6

TRAINING PROCEDURES

TAHAPAN REGISTRASI	7
TERMS & CONDITION	8
LEGALITAS PERUSAHAAN	9
PARTNERSHIP	10
CONTACT	11

“

LATAR BELAKANG

JUDUL MATERI	RINCIAN MATERI
Pengantar Customer Service Excellence	- Definisi dan pentingnya layanan pelanggan - Peran dan tanggung jawab customer service 3 pilar service excellence (product, process, dan people)
Membangun Mindset Customer-Centric	- Memahami kebutuhan dan ekspektasi pelanggan - Perbedaan antara customer service biasa dan luar biasa - Sikap positif dan empati dalam pelayanan
Teknik Komunikasi Efektif dalam Layanan Pelanggan	- Komunikasi verbal dan non-verbal - Bahasa yang membangun hubungan baik dengan pelanggan - Teknik mendengarkan aktif dan bertanya dengan tepat
Menciptakan Pengalaman Pelanggan yang Berkesan	- Faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan - Membangun hubungan jangka panjang dengan pelanggan - Studi kasus dan praktik terbaik
Memahami Keluhan Pelanggan	- Mengapa pelanggan mengeluh? - Jenis-jenis pelanggan yang mengajukan keluhan - Dampak keluhan terhadap bisnis
Teknik Menangani Keluhan dengan Efektif	- Metode LEAP (Listen, Empathize, Apologize, Problem-Solve) - Cara menangani pelanggan yang marah atau sulit - Teknik negosiasi dalam menangani keluhan
Menyelesaikan Keluhan dan Meningkatkan Loyalitas	- Menindaklanjuti keluhan pelanggan - Mengubah keluhan menjadi peluang bisnis - Studi kasus dan latihan role play
Evaluasi dan Peningkatan Berkelanjutan	- Cara mengukur kepuasan pelanggan - Menganalisis pola keluhan pelanggan untuk perbaikan layanan - Menyusun strategi peningkatan layanan secara berkelanjutan

MATERI PEMBINAAN

METODE

WAKTU & TEMPAT PEMBINAAN

INSTRUKTUR

SKEMA PEMBINAAN



Mandiri KC Yogyakarta Sudirman
PT. Intan Cahaya Mandiri
137-00-1936357-7

Keterangan :

- ✔ Biaya belum termasuk PPN 11%
- ✔ Biaya sudah termasuk fasilitas yang kami tawarkan
- ✔ Belum termasuk penginapan peserta
- ✔ DP Minimal 50% H-3 Sebelum Training dimulai

FASILITAS

HARI	PUKUL	MATERI	INSTRUKTUR
<i>Hari - 1</i>	08.00 - 16.00	● Pengantar Customer Service Excellence ● Membangun Mindset Customer-Centric ● Teknik Komunikasi Efektif dalam Layanan Pelanggan ● Menciptakan Pengalaman Pelanggan yang Berkesan	Intan Safety
<i>Hari - 2</i>	08.00 - 16.00	● Memahami Keluhan Pelanggan ● Teknik Menangani Keluhan dengan Efektif ● Menyelesaikan Keluhan dan Meningkatkan Loyalitas ● Evaluasi dan Peningkatan Berkelanjutan	Intan Safety

RUNDOWN

TAHAPAN REGISTRASI



Peserta Menghubungi Kontak Admin

Peserta melakukan pendaftaran dengan mengisi formulir yang diberikan oleh Customer Relationship Specialist (CRS)



Peserta Melakukan Pembayaran DP / Pelunasan

Sebagai tanda booking seat dan fix mengikuti pelatihan peserta wajib melakukan pembayaran DP / Pelunasan H-3



Melakukan Konfirmasi Pembayaran

Konfirmasi kepada CRS dengan mengirimkan bukti transfer DP atau Pelunasan



Konfirmasi Keikutsertaan

Peserta akan menerima konfirmasi running pelatihan dan gabung dalam grup whatsapp pelatihan



Peserta Mengikuti Pelatihan

Peserta wajib mengikuti seluruh rangkaian kegiatan pelatihan sampai kegiatan selesai

TERMS & CONDITION

Reschedule / Cancel Pelatihan

- ✔ Dikarenakan ada minimal kuota kami untuk dapat menyelenggarakan pembinaan, maka informasi reschedule kegiatan akan disampaikan selambat-lambatnya pada H-3 pelatihan.
- ✔ Peserta yang sudah DP dapat mengajukan refund 100% hanya apabila kami tidak melaksanakan training sesuai jadwal.
- ✔ Peserta yang cancel atau batal mengikuti training atas kehendak pribadi pada H-1 kegiatan biaya DP tidak dapat dikembalikan atau hangus.
- ✔ Peserta yang cancel atau batal mengikuti training pada H-1 kegiatan dan tidak membayar DP maka membayar biaya admin dengan berkomunikasi langsung customer relationship specialist.
- ✔ Proses Refund biaya administrasi bisa komunikasi langsung ke customer relationship specialist.

LEGALITAS PERUSAHAAN

PT. INTAN CAHAYA MANDIRI

- ✔ **Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP)**
**Kantor Cabang Yogyakarta*
Nomor 66.577.903.9-542.001
- ✔ **Surat Pengukuhan Pengusaha Kena Pajak**
**Kantor Cabang Yogyakarta*
Nomor S-448PKP/WPJ.23/KP.0103/2021
- ✔ **Keputusan Menteri Hukum dan HAM**
**Kantor Cabang Yogyakarta*
Nomor AHU-0030774.AH.01.11.Tahun 2020
- ✔ **Surat Izin Usaha Perdagangan (SIUP)**
Nomor 503.09/2-0255/BPMPPT/PM--00/III2014
- ✔ **Tanda Daftar Perusahaan**
Nomor 100714611456
- ✔ **Surat Kep. Pembinaan K3 Juru Las**
Nomor 5/694/AS.01.02/VII/2024
- ✔ **Surat Kep. Pembinaan K3 Pesawat Angkat & Angkut**
Nomor 5/612/AS.01.02/VI/2023

PARTNERSHIP



HONDA



Synthetic Rubber
Indonesia

PT. LIFERE AGRO KAPUAS

PT Humpuss
Maritim Internasional Tbk.

PT. Hanil Indonesia



CHAROEN POKPHAND INDONESIA



KONTAK .

Telepon :

Website :

Email :

Whatsapp :

Alamat :