



TRAINING & SERTIFIKASI BNSP

"TRAINING SERVICE EXCELLENCE SERTIFIKASI BNSP"

I. DESCRIPTION:

Training Service Excellence merupakan pelatihan yang dirancang untuk meningkatkan kemampuan dan sikap pelayanan karyawan dalam memberikan pengalaman terbaik kepada pelanggan. Pelatihan ini menekankan pentingnya sikap profesional, komunikasi efektif, empati, serta kemampuan dalam menangani berbagai situasi pelanggan dengan cara yang berorientasi pada kepuasan dan loyalitas. Melalui pelatihan ini, peserta akan memahami bagaimana menciptakan standar layanan prima yang konsisten, membangun citra positif perusahaan, dan memperkuat hubungan jangka panjang dengan pelanggan. Dengan pendekatan praktis, pelatihan ini membantu peserta mengenali kebutuhan dan harapan pelanggan, serta mengembangkan strategi pelayanan yang mampu melebihi ekspektasi. Training Service Excellence adalah metode untuk menjadi setiap pribadi memberikan quality service yang terbaik tulus dari hati. Hal ini akan menjadi investasi yang sangat berharga, karena masalah terbesar dari pelayanan adalah melayani tulus dari hati. Cepat atau lambat, disadari atau tidak disadari sekarang, ternyata penggerak perusahaan adalah sumber daya manusianya. Dan salah satu indikator keberhasilan SDM adalah tingkat kualitas pelayanan.

II. BENEFIT & ADVANTAGE:

- *Meningkatkan Keterampilan Komunikasi:*
- *Memahami Standar Pelayanan.*
- *Menangani Keluhan Pelanggan:* Mengajarkan teknik dalam menangani keluhan dan masalah pelanggan dengan cara yang konstruktif dan efisien.
- *Menciptakan Pengalaman Pelanggan yang Positif:* Membantu karyawan untuk berfokus pada pengalaman pelanggan yang lebih baik, yang dapat meningkatkan loyalitas pelanggan.
- *Meningkatkan Kepuasan Pelanggan:* Dengan pelayanan yang lebih baik, pelatihan ini bertujuan untuk meningkatkan kepuasan pelanggan, yang pada gilirannya akan berdampak positif pada reputasi perusahaan.

III. COURSE TOPICS :

1. Latar Belakang
 - Pengertian Service Excellence
 - Pentingnya Service Excellence dalam Bisnis
 - Dampak pelayanan terhadap kepuasan dan loyalitas pelanggan
2. Mengenal Pelanggan
 - Jenis-jenis pelanggan
 - Karakteristik dan kebutuhan pelanggan
 - Mengelola ekspektasi pelanggan
3. Komunikasi Efektif
 - Prinsip komunikasi yang baik

- Teknik mendengarkan aktif
 - Menggunakan bahasa yang positif dan konstruktif
 - Menjaga komunikasi verbal dan non-verbal
4. Membangun Empati dan Hubungan dengan Pelanggan
 - Menempatkan diri pada posisi pelanggan
 - Menunjukkan perhatian dan kepedulian
 - Membangun kepercayaan dengan pelanggan
 5. Standar Pelayanan yang Tinggi
 - Menetapkan dan memahami standar pelayanan perusahaan
 - Menjaga konsistensi pelayanan
 - Menerapkan "First Time Right" dalam pelayanan
 6. Menangani Keluhan Pelanggan
 - Teknik menangani keluhan dengan baik
 - Menghadapi pelanggan marah atau kecewa
 - Langkah-langkah penyelesaian masalah
 - Membangun pengalaman positif dari keluhan
 8. Persiapan Uji Kompetensi BNSP
 - Review & Simulasi uji kompetensi
 - Tips dan strategi menghadapi asesmen BNSP
 - Ujian/ Asesment

IV. SYARAT PESERTA :

Berkas-berkas yang dipersiapkan:

1. Copy KTP.
2. Curriculum Vitae (CV)/ Daftar Riwayat Hidup terkini.
3. Copy Ijasah terakhir.
4. Portofolio relevan yang dimiliki
5. Pas foto 3×4 sebanyak 1 lembar berlatar belakang warna merah dan berpakaian rapi (tidak diperbolehkan menggunakan kaos).
6. Masing-masing peserta wajib membawa laptop

V. INSTRUKTUR:

- Tahap Pra-Assessment akan diisi oleh tim trainer SDM (certified BNSP)
- Tahap Assessment/ Uji Sertifikasi akan diisi oleh tim asesor LSP (certified BNSP)

Informasi lengkap hubungi:

Cakrawala Anugerah Training

The Boulevard 6th Floor Suite B1

Jl. Fachrudin No. 5 – Tanah Abang – JAKARTA PUSAT 10250

Phone/ WA : (021) 2126 7443, WA: +62 811 9495 29

<http://www.cakrawala-anugerah.com>

e-mail : info@cakrawala-anugerah.com