



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 : +62 811 959 1124

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 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 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 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.beprosseminar.co](http://www.beprosseminar.co)  
[www.jpai.co.id](http://www.jpai.co.id)  
[www.theitmp.com](http://www.theitmp.com)  
[www.jpmsp.org](http://www.jpmsp.org)  
[www.proesdeem.co.id](http://www.proesdeem.co.id)

## Managing Customer Complaint Effectively

### Bagaimana merubah keluhan pelanggan menjadi pujian dan pengalaman mereka yang negatif menjadi sesuatu yang mengesankan?

Tidak peduli seberapa baik perusahaan kita, pelanggan akan selalu datang dan mengeluh. Bahkan jika kesalahan tersebut mereka yang buat, mereka akan merasa jika perusahaan kita yang tidak adil kepada mereka. Dengan kata lain keluhan pelanggan merupakan keniscayaan dalam dunia pelayanan. Dia (keluhan) tidak dapat dihilangkan dan diremehkan. Satu-satunya cara adalah dengan mengelolanya secara bijak dan efektif.

Perbedaan antara 'service leader company' dan sisanya adalah bagaimana mereka merespon 'complaint' ketika mereka membuat kesalahan yang menyebabkan ketidakpuasan pelanggan.

Pelatihan ini akan memberikan keahlian kepada peserta untuk menangani keluhan pelanggan yang sering mereka hadapi secara efektif dan bahkan merubah keluhan pelanggan menjadi pujian.

### Siapakah yang Harus Hadir:

- Semua orang yang bekerja setiap hari menangani pelanggan, front liner, supervisor dan semua yang bekerja di bidang jasa atau pelayanan.

### Tujuan & Manfaat Pelatihan:

- Pelatihan ini akan meningkatkan percaya diri dari karyawan untuk menangani keluhan serta mengetahui teknik yang diperlukan untuk mendapatkan hasil yang baik dari keluhan tersebut bahkan merubahnya menjadi pujian.
- Peserta akan memiliki pengetahuan dan tanggung jawab kolektif dalam menangani keluhan pelanggan secara efektif.

### Apa yang akan Anda Pelajari:

- Kenapa tamu/pelanggan kita mengeluh
- Keinginan dasar dari tamu/pelanggan yang mengeluh
- Keahlian komunikasi yang diperlukan dalam menghadapi keluhan
- Tangga/tingkatan keluhan pelanggan
- Teknik menghadapi keluhan
- Memberikan solusi untuk sama-sama puas (win-win solution)
- Role play dan analisa kasus

Jadwal Anda		IDR (000)
January 19-20, 2016	Jakarta	3.450
March 29-30, 2016	Bandung	3.450
May 19-20, 2016	Jakarta	3.450
July 25-26, 2016	Bandung	3.450
September 15-16, 2016	Jakarta	3.450
November 21-22, 2016	Yogya	3.450

• Biaya tidak termasuk pajak (PPN & PPh), akomodasi dan transportasi

### Lokasi & Ketentuan Pelaksanaan:

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