



PT. Proesdeem Indonesia Utama
46th-50th 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
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 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.beprosseminar.co
www.jpai.co.id
www.theitmp.com
www.lpmisp.org
www.proesdeem.co.id

Customer Service Fundamentals

"Semua Staf Profesional & Karyawan Perusahaan Jasa adalah *Customer Service Staff*".

Pelatihan ini direkomendasikan untuk staf professionals perusahaan yang bergerak di bidang pelayanan atau jasa seperti Bank, Hotel, Airlines, Restoran, Perusahaan Asuransi, Rumah Sakit, Agen Perjalanan, dsb.

Siapa yang Seharusnya Hadir

Team Leader, Front-liner, Customer Care, Security, dan semua Staf Profesional yang bekerja di dunia pelayanan baik berhadapan secara langsung ataupun melalui media komunikasi dengan customer.

Tujuan & Manfaat Pelatihan

Setelah mengikuti training dua hari ini maka diharapkan peserta mempunyai kemampuan dasar yang lebih baik untuk menangani pelanggan serta mampu memenangkan hati mereka sehingga mereka menjadi pelanggan yang setia.

Apa yang akan Anda Pelajari:

1. Who We Are and What We Do
 - Who Are Customers? (internal/external)
 - What is Customer Service?
 - Who Are Customer Service Providers?
2. Establishing Your Attitude
 - Appearance Counts!
 - The Power of a Smile
 - Staying Energized
 - Staying Positive
3. Identifying and Addressing Their Needs
 - Understanding the Customer's Problem
 - Staying Outside the Box
 - Meeting Basic Needs
 - Going the Extra Mile
4. Generating Return Business
 - Following Up
 - Addressing Complaints
 - Turning Difficult Customers Around

Apa yang akan Anda Pelajari (lanjutan)

5. In-Person Customer Service
 - Dealing With At-Your-Desk Requests
 - The Advantages and Disadvantages of In-Person Communication
 - Using Body Language to Your Advantage
6. Giving Customer Service over the Phone
 - The Advantages and Disadvantages of Telephone Communication
 - Telephone Etiquette
 - Providing Electronic Customer Service
 - The Advantages and Disadvantages of Electronic Communication
 - Understanding Netiquette
7. Recovering Difficult Customers
 - De-Escalating Anger
 - Establishing Common Ground
 - Setting Your Limits
 - Managing Your Own Emotions
8. Understanding When to back down
 - Dealing with Vulgarity
 - Coping with Insults
 - Dealing with Legal and Physical Threats
9. Ten Things You Can Do To WOW Every Time
 - Ten Tips

Jadwal Anda		IDR (000)
January 25-26, 2016	Bandung	3.450
March 03-04, 2016	Jakarta	3.450
May 23-24, 2016	Bandung	3.450
July 19-20, 2016	Jakarta	3.450
September 29-30, 2016	Yogya	3.450
November 15-16, 2016	Jakarta	3.450
• Biaya tidak termasuk pajak (PPN & PPh), akomodasi dan transportasi		

Lokasi & Ketentuan Pelaksanaan:

Jakarta: 46th-50th 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 atau 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