



a member of  
Warta Ekonomi .co.id



**2 DAYS TRAINING**

# HANDLING CUSTOMER COMPLAINT





## OVERVIEW

Pelanggan harus mendapat perhatian yang serius karena pelangganlah yang menjadikan perusahaan tetap eksis dan berkembang. Kesadaran setiap orang yang terlibat dalam pelayanan akan menentukan sikap yang tepat dalam menangani keluhan pelanggan.

Dalam menghadapi pelanggan yang terlanjur kecewa, minta maaf saja tidak cukup. Mengganti kerugianpun tidak akan memulihkan hatinya. Dengan penanganan komplain yang efektif serta recovery yang tepat akan mengubah pelanggan yang pernah kecewa menjadi pelanggan yang loyal.

Training Handling Customer Complaint ini akan memberikan anda keterampilan dalam menerapkan tehnik-tehnik interaksi dan komunikasi efektif dalam proses memberi pelayanan kepada pelanggan, termasuk tehnik yang kreatif dalam menangani keluhan pelanggan serta melakukan recovery yang tidak hanya memulihkan hubungan dengan pelanggan namun akan mengubahnya menjadi pelanggan yang setia.

# OUTLINE

1. Pemahaman tentang service Excellent
2. Memenangkan hati pelanggan dengan holistic service
3. Mengenali Harapan dan Emosi Pelanggan
4. Pemahaman tentang Komplain
5. Dampak dari kegagalan menangani komplain
6. Mengenali penyebab komplain
7. Langkah-Langkah Penanganan Komplain dan seni pemulihan yang efektif
8. Smart communication dalam penanganan komplain
9. Handling Customer Complaint Systems
10. Interpersonal Skill dalam menangani complain

# BENEFIT

- Memahami dasar-dasar pelayanan bermutu
- Memahami type serta emosi pelanggan melalui cara dan sikapnya saat komplain
- Mampu menangani komplain dengan baik dan efektif
- Lebih bahagia dalam menjalankan tugas dalam penanganan komplain pelanggan



# TARGET PESERTA

Para front-liners, customer care, bagian handling customer complaint, atau siapa saja yang berperan sebagai ujung tombak untuk berinteraksi langsung dengan pelanggan, serta para pimpinan yang ingin melakukan transformasi pelayanan sebagai strategi differensiasi dalam mengembangkan perusahaan.

# TRAINING DAY

SENIN SELASA  
**28 - 1**

Februari 2022

09.00 - 16.00 WIB

 Zoom Meeting

# BIAYA

Normal : Rp. 3.600.000,- / Peserta

Early Bird : Rp. 2.800.000,- / Peserta  
(10 Pendaftar Lunas Pertama)

Group : Rp. 2.500.000,- / Peserta  
(Minimal 2 Peserta dalam 1 Perusahaan)

# TRAINER PROFILE



MC Maryati memiliki pengalaman sebagai konsultan manajemen di 1000 perusahaan/instansi besar di Indonesia seperti PT Pertamina Tbk. PT Pertamina Geothermal Energy, PT Antam, PT Freeport Indonesia, PT. Chevron Pacific Indonesia, PT. Unilever, Kompas Gramedia Group dan masih banyak perusahaan besar lainnya. MC Maryati telah menggeluti dan menyukai topik Profesional Secretary And Personal Assistent Skill ini selama 7 tahun terakhir.

Beliau mendapatkan Certified Human Resource Analyst di American Academic, th 2014, Certified Professional Human Capital Management dari PPA Jakarta, th 2016, Certified Leadership Skill, th 2018, Certified Behaviour Consultants, th 2019. Adapun pengalamannya sebagai berikut :

Trainer Human Capital Management, Personality Development, Communication Skill, Customer Service Excellent, Public Relation Management, CRM Coaching & Counseling, Professional skill for secretary, Motivasi Kerja, Motivasi Bisnis, Competency Mapping, Profesional General Affair, Leadership Motivation.

# GALLERY



Penerapan 3 Lines of Defense dalam Era Financial Technology (fintech) dan Perbankan Digital



Strategi Pengendalian Intern (Quality Assurance) Perbankan Berbasis SEOJK No.35/SEOJK.03/2017



Kupas Tuntas Persiapan Akuntansi Terkini: PSAK 71, 72 dan 73 (Efektif 1 Januari 2020)



Collection Strategy: The Most Powerful Tactic For Managing Problematic Loans



Basic Corporate Secretary Bagi Staf Corsec dan Sekretaris Direksi/ Dewan Komisaris



Penguatan Risiko Operasional yang Efektif di Perbankan



**WARTA EKONOMI ACADEMY**

Jl. Tebet Raya No. 85A, Tebet, Jakarta Selatan 12820

Telp. : (021) 82850466, 0878 6780 0900

Email : [academy.wartaekonomi@gmail.com](mailto:academy.wartaekonomi@gmail.com)

<https://academy.wartaekonomi.co.id/>