

Proposal Training

SMART SERVICE EXCELLENCE

*Membangun service mindset dan
service skill yang kuat dan unggul*

 0811 1880 84  [Presenta.co.id](https://www.presenta.co.id)  021 4016 1717

Also Available Online



TENTANG KAMI —



Presenta Edukreasi Nusantara

Berdiri sebagai badan hukum di 2015, Presenta Edu menjadi salah satu provider training terdepan di Indonesia untuk terus membantu masyarakat Indonesia menguasai keterampilan penting untuk membangun bangsa.

Misi Kami

Misi kami adalah menjadi perusahaan penyedia training berkualitas yang dapat menjadi andalan bagi perusahaan, lembaga dan organisasi di Indonesia.



PORTFOLIO TRAINING PRESENTA EDU



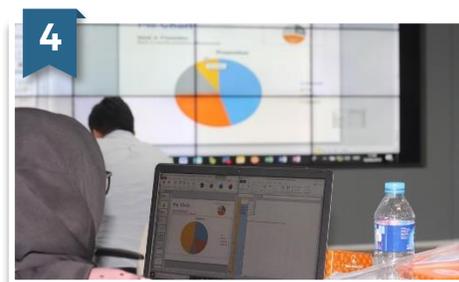
Smart Presentation



Smart PowerPoint



Smart Infographics



Data Visualization



Smart Public Speaking



Smart Communication



Coaching Mentoring



Training for Trainers

PORTOFOLIO TRAINING PRESENTA EDU



**Personal Effectiveness
& Leadership**



**Essential Skills for
Leader/Manager**



**Creative Problem Solving
with Mind Map**



Smart Mind Mapping



**Speed Reading for Smart
People**



Service Excellence



Smart Salesmanship



Change Management

KLIEN KAMI



Dirjen Pajak RI



Kemenag RI



SMART SERVICE EXCELLENCE

Melayani dengan hati melalui layanan service bintang lima



Di era super kompetitif, pengalaman pelanggan untuk dilayani dengan sangat baik, akan menjadi kunci pembeda keunggulan bersaing perusahaan.

Kecepatan merespon kebutuhan pelanggan sekaligus keterampilan memberikan pengalaman service yang prima akan memenangkan hati pelanggan sekaligus memenangkan persaingan bisnis.

Training ini akan membantu peserta untuk menginternalisasi *service mindset* sekaligus meningkatkan kualitas mutu pelayanan prima dengan menguasai teknik, strategi dan tips *service excellence* yang praktis, unggul dan telah teruji.

Kuasai skill praktis untuk menjadi duta service yang efektif dan andal



Training akan membekali **tim anda** dengan service mindset dan skill yang kuat dan unggul untuk meningkatkan kepuasan pelanggan dan menjadikan mereka pelanggan yang loyal.



Kuasai skill dan teknik praktis aplikatif service dan pelayanan prima. Dipandu trainer praktisi yang kaya dengan **pengalaman *real world* yang nyata dan relevan.**

Rasakan training yang mudah diikuti, seru dan berkesan



Presenta mengadopsi **metode training terkini.** Training didesain khusus dengan pendekatan *experiential learning* sehingga lebih mudah dipahami dan **memberikan kesan yang lebih mendalam** bagi peserta.



Presenta menggunakan alat bantu training **seperti ice breaking & games, Mentimeter, Google Docs, dsb** untuk memastikan **training yang interaktif dan menarik.**

Silabus Hari ke-1

Membangun Fondasi Service Skill yang Excellence

Sesi 1 - Sikap Layanan sebagai Fondasi Service Excellence

- Makna profesi sebagai dasar service excellence
- **Aktivitas:** Merefleksikan nilai-nilai pribadi yang memperkuat sikap layanan
- Mengantisipasi virus sikap yang menghambat layanan

Sesi 2 – Service Quality sebagai Strategi Bisnis

- Pentingnya layanan di dalam sebuah organisasi
- Internalisasi nilai-nilai layanan organisasi
- **Aktivitas:** Mendiskusikan implementasi nilai-nilai layanan perusahaan sebagai strategi organisasi

Sesi 3 – Rantai Layanan dalam Organisasi

- **Permainan :** 'Baloon Challenge' - Mengenali rantai layanan dalam organisasi
- Identifikasi pelanggan internal dan pelanggan eksternal
- Perbedaan Job Focus VS Organization Focus

Sesi 4 - Memenuhi Harapan Pelanggan untuk Service Excellence

- Definisi layanan dan Harapan Pelanggan
- **Aktivitas:** Quiz - Mengenali tingkatan harapan pelanggan
- Konsep Moment of Truth: Menciptakan pengalaman positif layanan kepada pelanggan

Silabus Hari ke-2

Komunikasi Efektif dalam Service Excellence

Sesi 5 - Profiling DISC dalam Membangun Kepercayaan

- Manfaat profil DISC dalam membangun kepercayaan pelanggan
- Memahami setiap profil DISC termasuk kekuatan dan keterbatasannya
- **Aktivitas:** Mendiskusikan cara berinteraksi yang efektif dengan setiap profil DISC untuk mendapatkan kepercayaan dengan cepat

Sesi 6 – Komunikasi melalui Bahasa Layanan

- Mengenal Ciri-ciri Bahasa Negatif dan Bahasa Layanan
- Teknik komunikasi layanan STAR (Solutif – Tidak Menyalahkan – Asertif – Reliabel) untuk layanan terbaik
- **Aktivitas:** Latihan teknik komunikasi bahasa layanan : STAR

Sesi 7 – Teknik Komunikasi Untuk Penyampaian Informasi Negatif secara Positif

- Identifikasi situasi sulit saat perlu menyampaikan informasi negatif yang berpotensi menurunkan citra perusahaan
- Aplikasi Teknik komunikasi BEST untuk menyampaikan berita kurang menyenangkan
- **Aktivitas:** Simulasi / roleplay menyampaikan informasi yang kurang menyenangkan

Sesi 8 – Menangani Keluhan Pelanggan

- Membangun mindset 'Complaint is a Gift'
- Teknik Empati dan Service Recovery Action untuk menangani keluhan
- **Aktivitas:** Latihan teknik empati dan service recovery action dalam menangani komplain pelanggan

Metodologi

Materi akan dibawakan dengan kombinasi penyampaian sebagai berikut:

- Premium Zoom Meeting (khusus training online)
- Presentasi & pemutaran video
- Diskusi, sharing, ice breaking dan games seru
- Penugasan pribadi maupun kelompok
- Pengerjaan, pengisian dan pengumpulan form training

Investasi

Training online 2 hari **Rp 40.000.000.- (empat puluh juta rupiah)** maksimal 20 orang peserta.
Durasi training online maks. 6 jam per hari.

Training offline 2 hari **Rp 50.000.000,- (lima puluh juta rupiah)** maksimal 20 orang peserta.

Nilai di atas **belum termasuk PPN** sesuai tarif berlaku.

Tidak termasuk: tempat & konsumsi training, transportasi & akomodasi luar Jakarta.

Fasilitas Training:

1. Copy handout, training kit, dan sertifikat training.
2. Akses Premium Zoom Meeting (untuk training online).

TRAINER KAMI —

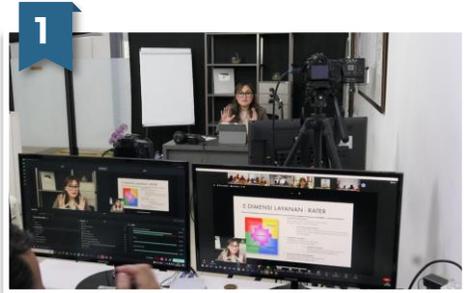


Diah Ayu Hariatmini

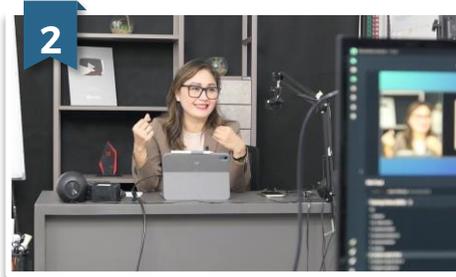
Diah Ayu Hariatmini adalah seorang trainer dan facilitator yang telah berpengalaman selama lebih dari 15 tahun untuk membawakan berbagai topik pelatihan human skill seperti service quality, communication skill, business presentation skill, growth mindset, wellbeing management, kecerdasan emosi dan masih banyak lagi pada berbagai organisasi dalam berbagai industri dan tingkat jabatan.

Sebagai seorang Psikolog dan Certified Professional Coach, ia juga banyak memberikan berbagai sesi performance coaching baik dalam sesi individual atau group kepada staf, supervisor dan manager dalam berbagai perusahaan dan organisasi terkemuka di Indonesia.

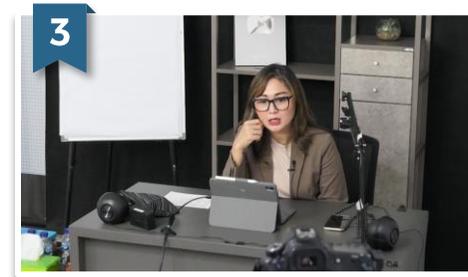
Training Online PRESENTA in Action



1
Studio broadcasting training dengan alat profesional



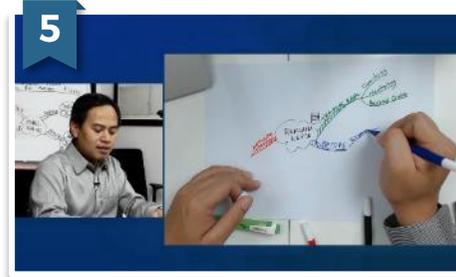
2
Tampilan full screen ala training offline reguler yang jelas



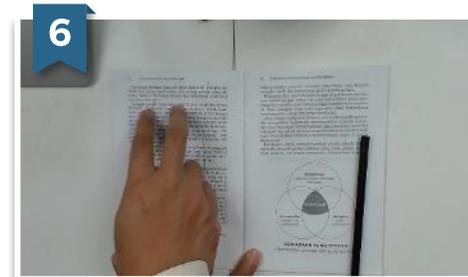
3
Multiangle camera untuk training seru & dinamis



4
Tampilan monitor yang jelas dan mudah diikuti & dipahami



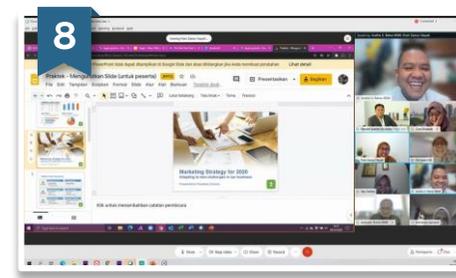
5
Tampilan dekat sesi praktek langsung saat training online



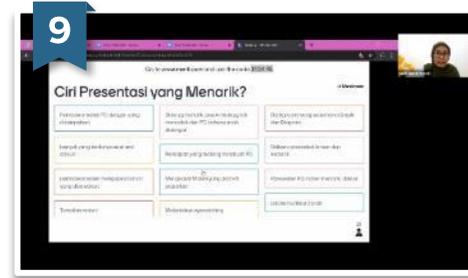
6
Tampilan zooming kamera saat demonstrasi langsung



7
Ice breaking dan games seru dari fasilitator online



8
Interaksi & feedback langsung untuk peserta



9
Penggunaan working tools online (mentimeter, google form, dsb)

Training Online Seru & Berkesan dari ahlinya training online Indonesia



Dengan teknologi dan alat yang tepat, training kami akan lebih mudah diikuti, interaktif dan menghibur. **Dapatkan pengalaman training online yang seru dan berkesan bersama kami.**

Telepon sekarang:

(021) 4016 1717

HP: 0811 1880 84 Email: putri@presenta.co.id



Undang Kami ke Kantor Anda

Berdiskusi & berkolaborasi
membuat training sukses
berdampak maksimal.

PT PRESENTA EDUKREASI NUSANTARA

Commercial Ciganjur Express, Jl. Moh. Kahfi I No. 90 E

Jagakarsa - Jakarta Selatan 12630

Website: presenta.co.id

