



## 2 Days Training & Workshop Bandung

### “ HANDLING COMPLAINT ” Merubah Complain Menjadi Oportunity

Dear Clients,

**MDP Consulting** kembali menghadirkan Training untuk menjawab tantangan terkini di dunia bisnis maupun keuangan-perbankan. Meramu berbagai kebutuhan Training dunia usaha pada bidang marketing, operasional, hukum, manajemen risiko, GCG, CSR, audit-kontrol dan sebagainya.

**MDP Consulting** selalu menghadirkan para instruktur yang ahli dan berpengalaman di bidangnya, menjadikan Training tidak hanya sekedar menyampaikan pengetahuan tapi juga sebagai ajang diskusi dan konsultasi bagi peserta. Training yang tidak hanya berorientasi pada peningkatan pengetahuan, tapi juga untuk mendukung transformasi yang dibutuhkan peserta.

#### Pendahuluan

Industri perbankan di Indonesia masih terus berjuang untuk dapat keluar dari permasalahan tingginya tingkat NPL (Non Performing Loan). Banyak hal penyebabnya, antara lain adalah kondisi pelemahan ekonomi global yang berimbas pada perekonomian Indonesia (faktor eksternal), dan kemampuan menganalisa permohonan kredit calon debitur dengan cara yang tepat (faktor internal). Dengan kata lain kebutuhan bank untuk fokus kepada potensi risiko ketika melakukan analisa kredit adalah sudah menjadi keharusan.

Training ini menekankan pada faktor-faktor pengelolaan risiko didalam proses analisa kredit sehingga hasil dari analisa tersebut dapat memitigasi risiko kredit bermasalah di masa depan. Untuk dapat melakukan analisa kredit yang baik dibutuhkan kemampuan menganalisa semua potensi risiko selain kemampuan dan kemauan debitur membayar angsuran pinjaman. Training ini akan memberikan skill untuk menganalisa proposal calon debitur baik dari segi kuantitatif maupun kualitatif akan dibahas secara komprehensif sesuai dengan kondisi ekonomi sekarang ini. Training ini sangat dibutuhkan oleh industri sektor keuangan khususnya yang berhubungan dengan bisnis lending yang dibawakan oleh fasilitator yang sudah berpengalaman di bidang kredit baik korporasi maupun retail banking.

Oleh karena itu dalam rangka meningkatkan kualitas dan kemampuan SDM Perusahaan, **MDP Consulting** sebagai perusahaan yang bergerak di bidang jasa peningkatan kualitas SDM perbankan menyelenggarakan 2 Days Training & Workshop : **Handling Complaint**

#### Tujuan

Peserta diharapkan agar :

1. Memahami Konsep Pelayanan Prima - Menghandle Komplain secara Profesional
2. Menaikkan Kompetensi dari setiap individu di Suatu Organisasi - Membuat Komplain menjadi menaikkan Customer Loyalty
3. Memahami Jenis Komplain secara terstruktur

#### MDP - Consulting

Sahid Sudirman Center, 11<sup>th</sup> Suite A

Jl. Jend Sudirman No.86

Jakarta 10220, Indonesia

Tlp : 021 5213540 website: [www.mdpconsulting.co.id](http://www.mdpconsulting.co.id)



#### 4. Mampu Membuat Komplain menjadi Opportunity

### Materi Training

#### ♦ Sekilas Tentang Complaint

- Sifat Dasar & Jenis nya
- Dampak terhadap Organisasi / Perusahaan
- Walk in
- Hubungan & Cara Kerja EWS - Deteksi Dini Fraud Kredit
- Kerangka EWS
- Pihak berperan dalam EWS
- Kertas Kerja EWS

#### ♦ Mengapa Complaint harus di tangani

- Penting nya Penanganan segera
- Faktor yang bisa timbul
- Dampak
- First Thing First

#### ♦ DO & DON'T dalam melakukan Handling Complaint

- Do & Don't
- Kategori dampak jika tidak di handle secara profesional

#### ♦ Merubah Complaint menjadi Opportunity

- Customer Loyalty
- Menaikan Share of Wallet
- Cross Selling

### Target Peserta

- Front Liners Officer
- Support Officer
- Back Office Officer
- Unit Kerja terkait lainnya

### Jadwal Kegiatan

<b>Hari / Tanggal</b>	<b>: Kamis – Jum'at / 14 – 15 November 2019</b>
<b>Waktu</b>	<b>: 08.30 sd 17.00 WIB</b>
<b>Tempat</b>	<b>: Hotel Aston Braga – Bandung (tentative)</b>
<b>Investasi</b>	<b>: Rp. 6.750.000,-/ Peserta (tidak menginap)</b>

### Informasi Hubungi

#### Rahma Yuniarti

- ☎ **TLP – WA : 0878 8581 8700**
- ☎ **Email : rahma.mdp@gmail.com**

Besar harapan kami kiranya Bapak/Ibu dapat berkontribusi untuk meningkatkan kualitas SDM melalui partisipasi dan keikutsertaan pejabat terkait untuk menghadiri workshop ini. Atas perhatian dan kerjasama yang Bapak/Ibu berikan, kami mengucapkan terima kasih.

