

“ Complain Management ”

Pendahuluan

Indikator bagi kesuksesan sebuah perusahaan bukan semata diukur dari banyak sedikitnya komplain yang mereka terima, namun pada bagaimana perusahaan tersebut menangani dan menindaklanjuti keluhan yang ada. Keluhan konsumen pada dasarnya merupakan bentuk kepedulian konsumen pada perusahaan, sehingga hal ini harus dikelola dengan cara terbaik sehingga menjadi sumber dan inspirasi perbaikan bagi perusahaan. Keluhan (complaint) menjadi salah titik krusial perjalanan perkembangan perusahaan jika ditinjau dari siklus continuous improvement. Keluhan menjadi dasar bagi perbaikan dan penyempurnaan produk maupun layanan yang diberikan perusahaan. Dengan demikian, pengelolaan keluhan yang baik pada akhirnya akan mampu meningkatkan kualitas perusahaan secara umum. Pengelolaan keluhan yang baik dan efektif tentu saja tidak hanya melibatkan sistem manajemen yang berkualitas namun juga diimplementasikan oleh orang-orang yang cakap dan berkualitas pula.

Tujuan

Peserta diharapkan agar dapat :

1. Mempunyai pemahaman apa itu complain & jenis jenisnya
2. Memahami karakter customer agar penanganan complain lebih efektif
3. Menerapkan Langkah-langkah mencari jalan keluar yang win-win solution
4. Menguasai cara jitu bernegosiasi dengan customer Memahami risiko sebelum & sesudah menjadi perusahaan terbuka

Materi Training

Day I :

- Apakah Complain itu
- Jenis Complain & Penyebabnya
- Faktor Penyebab Complain
- Memahami Karakter Customer

Day II :

- Penanganan Complain Secara Efektif
- Teknik Merubah Complain Menjadi Opportunity
- Teknik Bernegosiasi yang Jitu
- Teknik Menangani Customer yg Sulit
- Roleplay