

# Pelatihan Customer Service Excellent

Tingkatkan Kepuasan Pelanggan Bersama PT. Gerbang Akselerasi Sukses (PT. GAS)

Salah satu kunci utama dari keberhasilan dalam meningkatkan penjualan adalah dengan berinteraksi dan menjalin hubungan baik dengan *customer*, yakni melalui pelayanan yang memuaskan. Interaksi yang baik dapat membangun kesempatan untuk mempromosikan produk, layanan, sekaligus citra perusahaan Anda.

Namun, mewujudkannya tidaklah mudah. Kesuksesan dalam menciptakan kepuasan pelanggan sangat bergantung pada tingkat keahlian tim *customer service* (CS). Oleh karena itu, **PT. GAS (Gerbang Akselerasi Sukses)** menghadirkan **Pelatihan Customer Service Excellent** untuk membantu meningkatkan keahlian peserta menjadi *customer service* yang handal, profesional, dan berorientasi pada kepuasan pelanggan.

## Materi Pelatihan Customer Service Excellent

---

### 1. Understanding the Service

- The Basic Concept of Customer Service
- The role of customer service

### 2. Delivering the Best Service

- The Ten Commandments of great Customer Service
- Enhancing ability in delivering Effective Customer Service

### 3. Understanding the Customer

- Needs of customer

### 6. Etiquettes in Customer Service

- The Objectives
- The Function

### 7. Role Play 1

*How to deliver the best service?*

### 8. The Basic Skill of CS Personnel

- Appearance & Attitude
- Language & Body Language
- Behavior

### 9. Role Play 2

*How to deliver the service?*

- Why customers switch the service provider?
- How to handle customer
- How to handle difficult customer

#### 4. Handling Complaint

- Effective Complaint Handling Process
- Understanding Customers' Points Of View
- Build Effortless Rapport With Your Customers

#### 5. Written Exercise

#### 10. Wrap Up

- Do's and don'ts in customer service
- Customer Service Excellence in several companies

## Informasi Peserta, Instruktur & Metode

---

### **Sasaran Peserta:**

Semua karyawan di bagian garda depan (frontliner) / bagian pelayanan pelanggan.

### **Instruktur Pelatihan:**

Pelatihan ini akan dibawakan oleh trainer dan praktisi ahli dari PT. GAS yang berpengalaman dibidangnya.

### **Metode Training:**

1. Presentation
2. Discuss
3. Case Study
4. Evaluation
5. Pre-Test & Post-Test
6. Games

## Jadwal Pelatihan PT. GAS Tahun 2026

---

Bulan (2026)	Tanggal Pelaksanaan	Bulan (2026)	Tanggal Pelaksanaan
Januari	20 – 21 Januari 2026	Juli	23 – 24 Juli 2026
Februari	24 – 25 Februari 2026	Agustus	27 – 28 Agustus 2026
Maret	05 – 06 Maret 2026	September	15 – 16 September 2026
April	23 – 24 April 2026	Oktober	20 – 21 Oktober 2026
Mei	19 – 20 Mei 2026	November	17 – 18 November 2026
Juni	23 – 24 Juni 2026	Desember	15 – 16 Desember 2026

*Catatan: Jadwal dapat disesuaikan dengan kebutuhan. Calon peserta dapat mengajukan tanggal pelaksanaan. Sebelum melakukan booking tiket perjalanan/hotel, mohon hubungi tim marketing PT. GAS terlebih dahulu. Kesalahan pemesanan tiket tanpa Confirmation Letter bukan tanggung jawab PT. GAS.*

## Lokasi & Investasi

---

### Reguler Training

- **Yogyakarta**, Hotel Fortuna Grande Malioboro (6.000.000 IDR / participant)
- **Jakarta**, Hotel Amaris Kemang La Codefin (6.500.000 IDR / participant)
- **Bandung**, Hotel Neo Dipatiukur (6.500.000 IDR / participant)
- **Bali**, Hotel Ibis Kuta (7.500.000 IDR / participant)
- **Lombok**, Hotel Jayakarta (7.500.000 IDR / participant)
- **Surabaya**, Hotel Neo Gubeng (7.500.000 IDR / participant)

### Online Training via Zoom & In-House

Investasi menyesuaikan dengan jumlah peserta (on call). Apabila perusahaan Anda membutuhkan paket **In House Training**, anggaran dapat menyesuaikan dengan ketersediaan budget perusahaan. *\*Please feel free to contact us.*

## Benefit & Fasilitas Peserta

---

- FREE Airport pickup service
- FREE Transportasi (By Request)
- Module / Handout
- FREE Flashdisk
- Sertifikat Resmi PT. GAS
- FREE Bag or backpack (Tas Training)
- Training Kit (Dokumentasi, Blocknote, ATK)
- 2x Coffee Break, 1x Lunch, Dinner
- FREE Souvenir Exclusive

## FAQ Seputar Pelatihan di PT. GAS

---

**P: Berapa minimal running pelatihan ini?**

J: Pelatihan ini akan running idealnya minimal dengan 3 peserta, tetapi bisa disesuaikan dengan kebutuhan peserta.

**P: Apakah bisa jika saya hanya ingin pelatihan sendiri / private course?**

J: Bisa, kami akan membantu menyelenggarakan pelatihan 1 hari jika ada persetujuan dari klien.

**P: Di mana saja pelatihan biasanya diselenggarakan?**

J: Pelatihan kami selenggarakan di beberapa kota besar di Indonesia seperti Bandung, Jakarta, Yogyakarta, Surabaya, Malang, Bali, Lombok, serta di negara tetangga seperti Singapore dan Malaysia.

**P: Apakah bisa diselenggarakan di kota lain?**

J: Penyelenggaraan pelatihan bisa diadakan di kota lain dengan minimal kuota 5 orang setiap kelas.

**P: Apakah bisa juga diselenggarakan secara In House Training (IHT) di perusahaan klien?**

J: Sangat bisa diselenggarakan secara IHT langsung di Perusahaan Anda dengan materi yang di-custom.

**P: Apakah jadwal bisa disesuaikan dengan kebutuhan klien?**

J: Ya, jadwal pelatihan dapat di-adjust dan disesuaikan dengan ketersediaan waktu Anda.

---

**PT. GAS (Gerbang Akselerasi Sukses)**

Mitra Terbaik Anda untuk Peningkatan Kualitas SDM & Pelayanan