

**LAPORAN KEGIATAN PELATIHAN  
"CUSTOMER SERVICE EXCELLENCE"**



Disusun oleh  
Biro Pengembangan Sumber Daya Manusia



**Biro Pengembangan SDM  
Universitas Esa Unggul  
2017**



# “CUSTOMER SERVICE EXCELLENCE”

Pemateri : Benny Sudarmaji

## PENDAHULUAN

### Latar Belakang

Dunia bisnis saat ini sangat membutuhkan sumber daya manusia yang berkualitas. Salah satu indikator keberhasilan SDM adalah tingkat kualitas pelayanan. Pelayanan terhadap pelanggan (*external customer*) dan pelayanan sesama rekan kerja, pimpinan atau staff dibawah (*internal customer*). Kemudian, tentu saja pelayanan yang diberikan adalah pelayanan yang terbaik atau *service excellence* demi kepuasan pelanggan dan mencapai suatu tujuan dari suatu perusahaan. Maka dari itu, pelayanan terbaik (*service excellence*) juga dapat diterapkan pada dunia bisnis pendidikan, yang mana pelayanan kepada mahasiswa/calon murid atau bagi orangtua murid dari institusi pendidikan. Penerapan pelayanan yang terbaik ditunjukkan untuk menjadikan setiap pribadi pegawai atau SDM pada institusi pendidikan, khususnya tenaga pemasaran mampu memberikan *quality service* yang terbaik dengan tulus dari hati pegawai. Sehingga dampaknya akan memberikan kepuasan kepada calon murid atau calon orangtua murid dengan pelayanan yang telah diberikan dan menjadi investasi yang sangat berharga untuk tim di setiap unit/bagian guna menghadapi permasalahan yang berkaitan pelayanan kepada pihak eksternal ataupun internal di institusi perusahaan.

### Tujuan

Laporan ini dibuat sebagai bentuk pertanggungjawaban dari kegiatan pelatihan yang telah diikuti.

## METODE PELAKSANAAN

### Waktu dan Tempat

Pelatihan Customer Service Excellence, dilaksanakan pada hari Senin dan Selasa, 6 s/d 7 November 2017, pukul 09.00 sd 16.00 wib ruang 811 Lt 8 Gedung Utama, Universitas Esa Unggul, Jakarta Barat

## **Peserta Pelatihan**

Peserta pelatihan adalah Pegawai Pemasaran di Universitas Esa Unggul.

## **Materi Pelatihan**

Materi pelatihan yang diberikan adalah Customer Service Excellence

## **Alasan Penentuan Materi**

Peserta mendapatkan cara dan teknik untuk mengetahui apa manfaat dari pelayanan terbaik dan pelayanan pelanggan dengan kepuasan pelanggan. Serta menyusun rencana apabila menghadapi situasi dengan complain para pelanggan. Selain itu menciptakan pribadi pegawai untuk mampu berkomunikasi dengan efektif dan memiliki tata cara berbicara yang baik dan sopan kepada pelanggan.

## **Metode Penyampaian Materi**

Materi disampaikan secara bertahap, metode game, pemberian konsep dan peserta diberikan masukan pengetahuan mengenai pelayanan terbaik, mengelola stress dalam service, serta diskusi tanya jawab.

## **Sumber Dana**

Dana bersumber dari anggaran *upgrading* karyawan post SDM, Universitas Esa Unggul

## **Output dan Outcome**

Peserta yang merupakan pegawai pemasaran Universitas Esa Unggul mampu menerapkan pelayanan prima kepada seluruh mahasiswa dan orangtua murid mahasiswa. Selain itu, untuk bekal keberhasilan tim pemasaran dalam menarik mahasiswa dan orangtua murid dengan pelayanan terbaik dan mampu menyelesaikan berbagai komplain pelanggan dengan tenang dan sopan.

## **Lampiran :**

1. Materi

Foto Pelatihan

