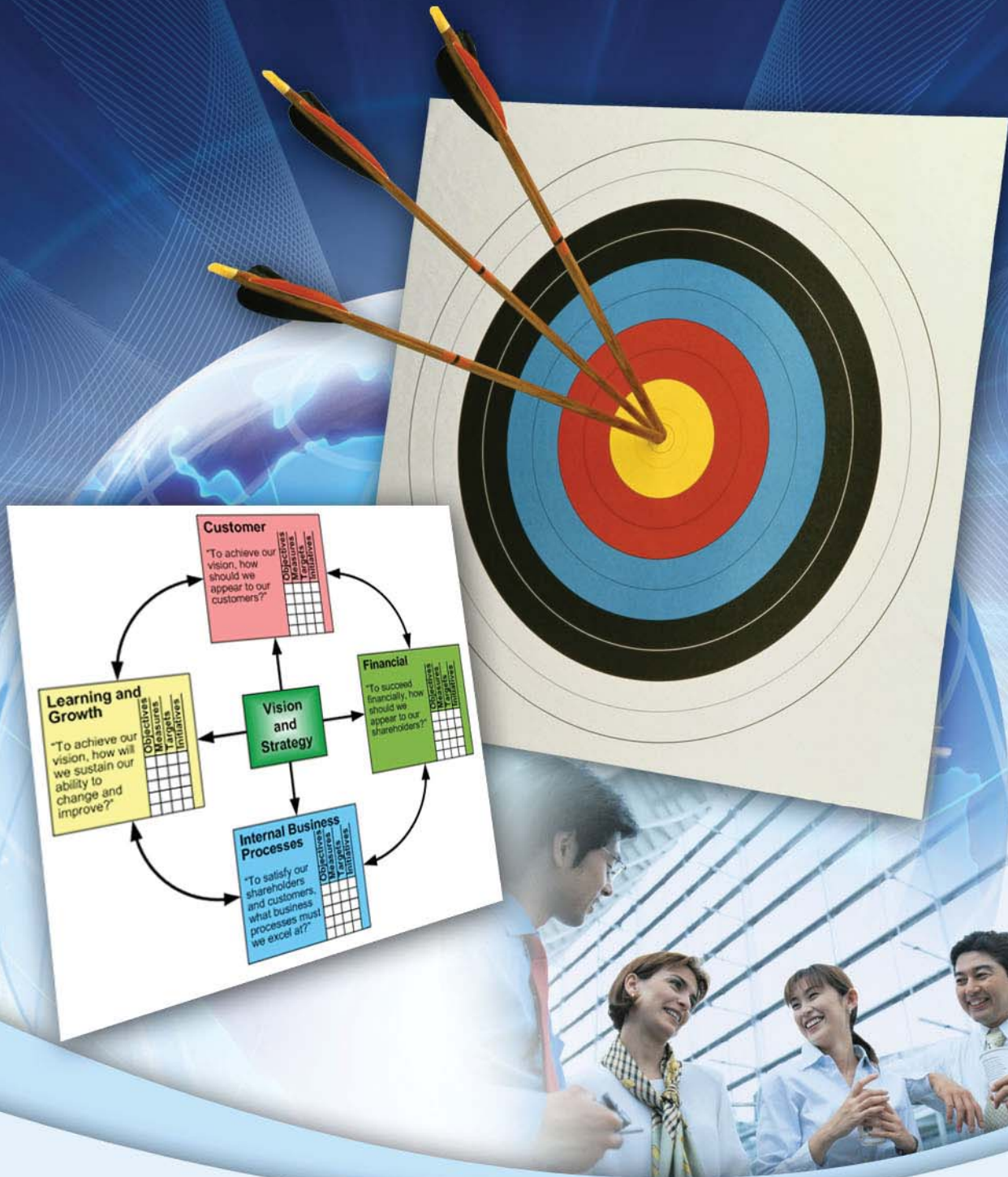


# Service Excellence Scorecard

Powerful Tools For Achieving Consistent Customer Service Excellence

## Batch 2

16-17 Juni 2011 , Apartemen Batavia, Jakarta Pkl. 09.00 wib -17.00 wib



Provided by **SERVICE LEADERSHIP**  
Inhouse & Public Training

# Service Scorecard

*Mengapa Seminar Ini Penting Untuk Anda*



## Latar Belakang

Tantangan terbesar dari penerapan program layanan prima oleh para frontliner di perusahaan adalah aspek konsistensi. Seringkali beberapa saat setelah mengikuti pelatihan service, antusiasme para karyawan untuk memberikan layanan kepada pelanggan masih tinggi. Namun seiring berjalannya waktu, tingkat mutu layanan (service level) yang mereka berikan kembali menurun. Ketidakkonsistenan penerapan layanan prima ini salah satunya disebabkan tidak adanya mekanisme pengukuran kinerja mereka yang efektif.

SERVICE Scorecard adalah salah satu metode pengukuran kinerja kualitas layanan para karyawan yang telah terbukti keberhasilannya di banyak perusahaan.

## Target Peserta

- CEO / Managing Director
- Customer Service Manager
- Business Development Manager

## Tujuan

Setelah mengikuti workshop ini, peserta akan mampu

1. Memahami secara komprehensif konsep SERVICE Scorecard yang telah terbukti keberhasilannya di banyak perusahaan serta teknik implementasinya
2. Menerjemahkan strategi SERVQUAL menjadi eksekusi nyata di perusahaan.
3. Menyusun Key Performance Indicator (KPI) individu untuk divisi Customer Service.
4. Menguasai teknik aplikasi, monitoring dan review dari implementasi sistem KPI

Workshop akan dilengkapi dengan studi kasus. Kasus akan dibahas dalam kelompok peserta secara keseluruhan.

## Metode Pelatihan

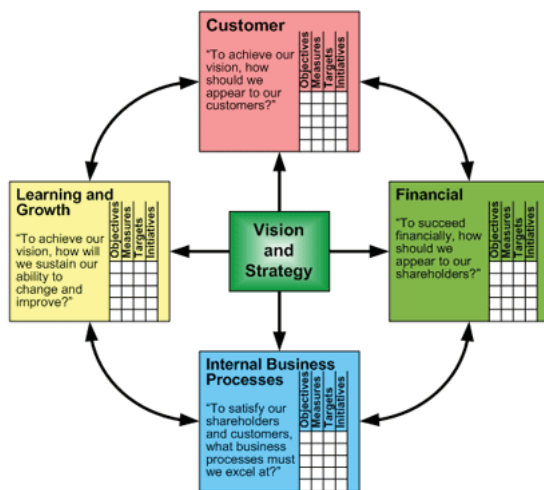
- Presentasi
- Diskusi Interaktif
- Pembahasan kasus-kasus



## Topik Bahasan

### *Hari Pertama*

1. Mengapa perusahaan bisa sukses : Perubahan dalam organisasi, Kinerja dan Strategi Perusahaan
2. Mengapa perusahaan bisa gagal
3. Peran Balanced Score Card, Pengertian “Balanced” & “Scorecard”, Persyaratan Pengukuran Balanced Scorecard, Aplikasi Balanced Scorecard di divisi SERVICE
4. Perspective Balanced Scorecard. Mengapa perlu ada pengukuran kinerja?



### *Hari Kedua*

1. Penyusunan KPI SERVICE
2. KPI sebagai driver kinerja
3. Monitoring dan review KPI
4. Studi kasus implementasi SERVICE Scorecard. Dalam studi kasus ini akan dibahas beberapa contoh implementasi SERVICE scorecards dan penentuan KPI (Key Performance Indicators)

## Fasilitator

### *Daniel H.S Ir.MM.MBA*

Daniel adalah Corporate Consultant di beberapa perusahaan lokal dan international yang memfokuskan diri pada bidang Pengukuran Bisnis dan Marketing Research. Perusahaan yang telah menjadi klien beliau antara lain bank ternama Indonesia, perusahaan penerbangan terbesar di tanah air, perusahaan minyak 10 besar di dunia, konglomerat terbesar di Timur Tengah, perusahaan software accounting terbesar di Indonesia dan lainnya.

Daniel juga aktif memberikan pelatihan kepada berbagai perusahaan di aneka industri serta telah membantu banyak perusahaan dalam implementasi Balanced Scorecard di berbagai industri. Ia juga pengajar senior di beberapa program Pasca Sarjana seperti University Western Australia, Monash University dan London School.

Saat ini beliau dipercaya membantu majalah bisnis terbesar di Indonesia (SWA) untuk memberikan konsultasi manajemen kepada para pebisnis Indonesia.





## **SL** SERVICE LEADERSHIP Inhouse & Public Training

Service Leadership adalah lembaga pelatihan manajemen sumber daya manusia yang berdiri sejak tahun 2005. Fokus pelatihan kami adalah Layanan Pelanggan (Service Excellence), Teknik Presentasi dan Mengajar ( Training For Trainer) dan Psikologi-Perilaku Manusia.

Didukung oleh trainer-trainer yang berpengalaman sebagai praktisi bisnis di bidangnya, kami telah berpengalaman bekerjasama dengan berbagai perusahaan besar .

Salah satu kata kunci kami dalam bekerjasama dengan klien adalah adaptif dan melayani. Kami akan selalu terbuka untuk beradaptasi dengan lingkungan persoalan yang dihadapi klien dengan memberikan program yang telah disesuaikan dengan kebutuhan klien kami.

## MODUL PELATIHAN

Modul Pelatihan SERVICE LEADERSHIP untuk Proram Inhouse Training dan Kelas Publik

- EXCELLENT SERVICE INTERACTION
- HANDLING CUSTOMER COMPLAINT
- TRAINING FOR TRAINER
- SERVICE SCORECARD
- PERFORMANCE MANAGEMENT
- EXPANDED DISC
- SERVICE QUALITY PROGRAM
- CUSTOMER SATISFACTION MEASUREMENT
- NEW MANAGERS TRAINING
- HR SCORECARD
- COACHING FOR PERFORMANCE
- MYERS BRIGGS TYPE ON INDICATOR ( MBTI)



# DAFTAR PERUSAHAAN YANG TELAH MENJADI KLIEN KAMI :

## **Bank :**

Bank Indonesia, Standard Chartered Bank, RBS Bank, ANZ Bank, Bank Mandiri, Tbk, Bank International Indonesia, Tbk, Bank CIMB Niaga, Tbk, Bank Bukopin, Tbk, Bank Bumi Putra Indonesia Tbk, Bank Central Asia, Tbk, Bank Danamon, Tbk, Bank Mega, Tbk, Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk, Bank NISP, Tbk, Bank Permata, Tbk, Bank UOB Buana, May Bank Indocorp

## **Asuransi :**

AJ Manulife Indonesia, Ace Ina Insurance,,Adira Dinamika Multifinance, Asuransi Astra Buana, Asuransi Multi Artha Guna

## **Telekomunikasi :**

PT Excelcomindo Pratama, Hutchison (3), Sampoerna Telekomunikasi, PT Nokia In Touch

## **Rumah Sakit :**

RS. Mitra International, RS.MMC, RS.Puri Indah, Saint Elisabeth Hospital, Siloam Hospital

## **Farmasi & Consumer Goods :**

PT Martina Berto, PT Merck Indonesia, PT Multi Bintang Indonesia, PT Nestle Indonesia, PT Novartis Indonesia

## **Oil and Gas :**

PT Conoco Philips Indonesia, PT Tately Indonesia, PT Hess Indonesia, PT Avocet, PT Sodexo, PT Santa Fe Indonusa

## INFORMASI & INVESTASI

### **SERVICE LEADERSHIP**

- HP 0812.9766.822 (Tohap)
- HP 0812.802.8352 ( Rina)
- E-mail : [info@serviceleadership.web.id](mailto:info@serviceleadership.web.id)
- [www.serviceleadership.web.id](http://www.serviceleadership.web.id)



# Investasi & Pendaftaran

Harga Normal :  
Rp 2.700.000,- / peserta

Early bird discount,  
**pembayaran sebelum tgl  
1 June 2011 :**  
Rp 2.500.000,- /peserta

## Agenda Training

14-15 June 2011  
MBTI & Communication Skills  
(Batch 14)

18 Juni 2011  
A Complaint Is A Gift

22-23 Juni 2011  
Contact Center That  
Your Customers Love (Batch 2)

27-28 Juni 2011  
Train The Trainer ( Batch 17)

27-28 Juni 2011  
HR Scorecard & KPI Design

Free registration for the 4<sup>th</sup> person if the you registered 3 persons.  
Service Excellence Scorecard participants will get 25% discount for  
" A Complaint is A Gift" on June 18<sup>th</sup>, 2011

## Registration Form

# SERVICE EXCELLENCE SCORECARD

Powerful Tools For Achieving Consistent Customer Service Excellence

16-17 Juni 2011 (Batch 2) • 09.00 - 17.00 WIB • Apartemen Batavia, Jakarta

Name ..... Name .....

Position ..... Position .....

Phone ..... Phone .....

Mobile ..... Mobile .....

Name ..... Name .....

Position ..... Position .....

Phone ..... Phone .....

Mobile ..... Mobile .....

Company .....

Address .....

Telephone /Fax .....

Contact Person .....

Phone/Mobile .....

Email .....

## 3 Easy Ways To Register

### SERVICE LEADERSHIP

Jl. Mampang Prapatan VI no. 51  
Jakarta Selatan 12790

- Telp : (021) 799 94 19
- HP : 0812 976 68 22 (Tohap)  
: 0812 802 83 52 (Rina)
- Fax : (021) 79 19 94 19

## Payment Method

Payment can be done by using  
the account number below :

**Bank BCA**  
**Kelapa Gading Hibrida**  
**A/N : Tohap P Simanjuntak**  
**No Acc.: 6300801704**

Please put note :  
[SEMINAR TITLE] and [YOUR  
COMPANY'S NAME] on the  
payment instruction.

Fax : (021) 79 19 94 19