

Nomor : 030/Yapindo-Jakarta/Plth/XI/2024
Lamp. : (satu) formulir pendaftaran

Tangerang, 29 November 2024

Kepada Yth.

Bapak/Ibu Direksi & Dewan Komisaris

PT. Bank Perekonomian Rakyat

Di seluruh Indonesia,-

Perihal : Penawaran Pelatihan Service Excellence For Customer Loyalty

I. Latar Belakang

Tahukah Anda bahwa dalam menghadapi dan mengatasi persaingan bisnis jasa keuangan, peningkatan kualitas pelayanan nasabah yang diberikan staff front liner dan Account Officer menjadi sangat penting? Sudah banyak perusahaan yang tidak dapat melanjutkan bisnisnya disebabkan tidak melakukan adaptasi pelayanan yang sesuai dengan perkembangan perilaku dan kepuasan nasabah pada saat ini sehingga ditinggalkan nasabahnya. Jika ini terjadi tentu akan merugikan perusahaan dalam jangka pendek dan jangka panjang.

Survey Khoros menunjukkan 83% pelanggan setia jika Perusahaan mampu memberikan pelayanan yang unggul, dengan menanggapi dan menyelesaikan keluhan para customer. Meningkatnya pelayanan nasabah tentu berdampak pada bertambahnya loyalitas nasabah sehingga diharapkan dapat memberikan dampak positif terhadap peningkatan jumlah nasabah yang merupakan aset penting BPR agar total asset dan pendapatan serta laba terus meningkat dan bisa menembus target yang ditetapkan dalam Rencana Bisnis.

Peningkatan keterampilan dalam memberikan pelayanan prima ini sangatlah penting sebab masih banyak staf pelayanan dan Account Officer belum optimal dalam memberikan pelayanan mengingat terjadi perekrutan karyawan baru atau terjadi rotasi kerja. Kekakuan dalam memberikan pelayanan tentu akan menciptakan pengalaman nasabah (*customer experience*) yang kurang menyenangkan dari sebuah proses pelayanan tentu dapat mempengaruhi kesan dan minat nasabah untuk terus bekerjasama. Pelayanan yang buruk dapat memberikan dampak pada peningkatan biaya marketing yang besar untuk mendapatkan nasabah baru dan tentu saja kehilangan nasabah sebagai dampak pelayanan yang buruk akan menurunkan daya saing dan penerimaan pendapatan serta kemampuan memperoleh laba. Pelayanan yang mengesankan akan menjadi *word of mouth* sehingga dapat mendatangkan nasabah baru atas referensi nasabah *existing*.

Pelatihan pelayanan prima yang kami tawarkan ini memberikan wawasan yang luas bagi para peserta mengenai peran penting pelayanan prima dan mereka bisa menambah keterampilan dengan menguasai teknik-teknik penting dalam memberikan pelayanan yang bukan hanya memuaskan melainkan juga mengesankan. Jadi sudah saatnya jika bisnis BPR ingin terus berkembang membangun sisi loyalitas nasabah dengan pelayanan prima yang memenuhi unsur dimensi kualitas pelayanan sangatlah penting ditambah dengan pemahaman teknis yang diterapkan dalam praktik peningkatan keterampilan dalam memberikan pelayanan yang terbaik di tempat kerja, tentunya dapat mendukung meningkatkan kualitas kerja dan kelancaran kerja peserta sehari-hari sehingga menjadi lebih profesional.

II. Tujuan dan Sasaran Pelatihan -Tujuan dilaksanakannya pelatihan yaitu:

Peserta setelah mengikuti pelatihan dapat lebih meningkatkan pengetahuan dan keterampilan kerja dalam memberikan pelayanan prima yang mengesankan kepada nasabah secara efektif sehingga nasabah merasa puas dan mampu meningkatkan loyalitas untuk terus bekerjasama dan bersedia memberikan referensi terbaik yang berdampak pada meningkatnya jumlah transaksi dan nasabah yang berkualitas.

Sasaran Pelatihan:

1. Peserta lebih memahami mengenai peran penting nasabah bagi keberlanjutan bisnis BPR.
2. Peserta lebih memahami pentingnya kepuasan dan loyalitas nasabah bagi kemajuan bisnis BPR.
3. Peserta mampu menguasai dan memahami cara dalam membangun kesan pertama yang positif.
4. Peserta mampu menguasai dan memahami cara membangun sikap positif dalam melayani.
5. Peserta mampu menguasai dan memahami cara efektif dalam membangun komunikasi pelayanan yang berdampak pada terciptanya pengalaman yang mengesankan saat berinteraksi dengan staff pelayanan BPR.
6. Peserta mampu menguasai dan memahami cara menangani keberatan calon nasabah atas produk yang ditawarkan dan menangani komplain.
7. Peserta mampu menguasai dan memahami cara membangun kecerdasan emasi dalam memberikan pelayanan nasabah yang berkesan sehingga terbangun loyalitas.

III. Metode Pelatihan

Pelatihan menerapkan pembelajaran orang dewasa dengan membangun interaktif di kelas dan juga pemahaman setiap bahasan materi yang mendalam dan adanya role play serta games yang menjadikan peserta tetap semangat dan memudahkan penyerapan materi.

IV. Materi Pelatihan

Materi pelatihan disampaikan dalam satu hari yang meliputi:

1. Pentingnya Pelayanan Terhadap Kepuasan, Loyalitas dan Peningkatan Nasabah.
2. Implementasi dan Prinsip Pelayanan Prima.
3. Teknik Menciptakan Kesan Pertama dan Sikap Positif dalam Melayani Nasabah.
4. Teknik Membangun Komunikasi Pelayanan yang Efektif dan Mengesankan.
5. Teknik Menggali Kebutuhan dan Solusi
6. Teknik Menangani Keberatan dan Komplain
7. Manajemen Kecerdasan Emosi dalam Pelayanan

❖ Trainer/Narasumber Pelatihan :



Narasumber pelatihan ini adalah **Wangsit Supeno, MM., CPEC, CHT** Seorang profesional trainer yang energetic dalam memberikan pelatihan kepada tim operasional BPR yang menjadikan peserta pelatihan selalu semangat dan gembira dengan mendapatkan ilmu yang bermanfaat dan bersifat praktikal mendukung aktivitas pekerjaannya.

Pengalamannya sebagai trainer di bidang pelatihan pengembangan SDM BPR sudah dilakukan sejak tahun 2006 telah memberikan pelatihan kepada ratusan BPR dan ribuan SDM BPR dari level Staff, Direksi dan Komisaris BPR di 23 provinsi dan menguasai materi pelatihan di bidang Marketing, Service Excellence, Leadership Execution dan Motivation. Selain sebagai trainer, nara sumber juga berprofesi sebagai seorang dosen di sebuah Universitas swasta terbesar di Jakarta sejak tahun 2002 sampai sekarang.

Kemampuannya sebagai training didukung dengan keterampilannya dalam hal Public Speaking dan menjadi seorang Coach dalam pengembangan diri dan profesi. Dalam memberikan pelatihan, Wangsit Supeno mampu menerapkan metode pelatihan yang dapat membangun suasana kelas yang serius, semangat dan menyenangkan sehingga peserta merasa nyaman dan menambah semangat dalam belajar, diselipi humor-humor yang menyegarkan sehingga kelas selalu aktif dan ceria.

❖ **Target Peserta Pelatihan :**

1. Staff Front Liner, Customer Service dan Teller
2. Staff Marketing, Account Officer
3. Kepala Bagian Operasional, Kepala Marketing dan Kepala Cabang

❖ **Biaya Invetasi :**

Rp. 1.000.000,- untuk satu Peserta

Rp. 1.800.000,- Jika satu BPR kirim 2 peserta

Rp. 2.600.000,- Jika satu BPR kirim 3 peserta (tambahan peserta berikutnya 800.000)

Biaya sudah termasuk : Cofebreak 2x, makan siang, hardcopy Materi & sertifikat

Pembayaran dilakukan melalui transfer :

Nama Bank : Bank Mandiri KCP Rawamangun

Nomor Rekening : 006-00-0775649-1

Atas Nama : Yayasan Perbarindo Jakarta.

❖ **Pelaksanaan Pelatihan :**

Tempat : Hotel Asyana Kemayoran Jakarta

Jl. Bungur Besar Raya No. 79 – 81

Kemayoran Jakarta Pusat 10620, Telphon (021) 4210111

Hari/tanggal : Sabtu, 14 Desember 2024

Waktu : 08:30 sd 16:00 WIB

Formulir pendaftaran selambat-lambatnya kami terima hari/tanggal **Jum'at, 13 Desember 2024** kirim kembali ke Yayasan Perbarindo Jakarta disertai bukti transfer kirim keemail yapindo_jakarta@yahoo.co.id

Demikian surat penawaran ini kami sampaikan atas perhatiannya kami ucapkan terima kasih.
Hormat kami,

Yayasan Perbarindo Jakarta


I Ketut Arsana
Ketua




Elmiko Sarrahmadhoni
Sekretaris



Formulir Pendaftaran :

Pelatihan dengan tema "**Service Excellence For Customer Loyalty**"
Hotel Asyana Kemayoran Jakarta, Sabtu, 14 Desember 2024
Mulai pkl 08:30 sd 16:30 WIB

NAMA BPR :
NOMOR TELP. :
EMAIL BPR :
DPD Perbarindo : : Komisariat

No.	Nama Peserta	Jabatan	No. Hp
1			
2			
3			
4			

Nama peserta mohon ditulis dengan HURUF KAPITAL

Biaya Investasi :

Biaya sudah termasuk : Materi pelatihan, sertifikat pelatihan, makan siang 1x dan 2x coffe break

(.....) **Rp. 1.000.000,-** Biaya untuk satu peserta per BPR

(.....) **Rp. 1.800.000,-** Biaya untuk dua peserta per BPR

(.....) **Rp. 2.600.000,-** Biaya untuk tiga peserta per BPR (*tambahan peserta berikutnya Rp. 800.000*)

Jumlah Peserta : x = Rp.

Biaya transfer ke :

Nama Bank : Bank Mandiri KCP Rawamangun

Nomor Rekening : 006-00-0775649-1

Atas Nama : Yayasan Perbarindo Jakarta.

***Mohon untuk menuliskan nama peserta/nama BPR pada berita**

....., 2024

PD./BPR :

.....
Direksi/Pengurus BPR

Informasi Pendaftaran dapat menghubungi :

Hadiansyah : Hp/Wa – 0858-9121-8018

Selo Widodo: Hp/WA - 0852-1644-3339

Dul Sakum : Hp/Wa – 0813-8238-4950

Catatan :

Pendaftaran kami terima selambat-lambatnya hari/tanggal **Jum'at, 13 Desember 2024** dengan mengisi formulir pendaftaran dan mengirim kembali ke Yayasan Perbarindo Jakarta disertai bukti setoran atau transfer melalui email yapindo_jakarta@yahoo.co.id