

Nomor : 042/Yapindo-Jakarta/Plth/VIII/2025
Lamp. : (satu) formulir pendaftaran

Tangerang, 19 Agustus 2025

Kepada Yth.

Bapak/Ibu Direksi & Dewan Komisaris

PT. Bank Perekonomian Rakyat

Di seluruh Indonesia,-

Perihal : Penawaran Pelatihan *Service Excellence Training Series*

Menunjuk referensi dan perihal tersebut di atas, dengan ini kami hendak menyampaikan surat **Penawaran Pelatihan Service Excellence Training Series** sesuai informasi sebagai berikut:

I. Latar Belakang

Pelayanan sering dianggap sebagai kemampuan alami yang otomatis dapat dilakukan, layaknya pernapasan yang terjadi tanpa disadari setiap saat. Namun, kualitas pernapasan maupun pelayanan tidak selalu baik tanpa pengelolaan dan latihan yang tepat. Di dunia perbankan, banyak institusi yang gagal memberikan pelayanan prima meskipun diharapkan mudah dilakukan, karena seringkali frontliners hanya terpaku pada job description tanpa menyadari bahwa mereka adalah citra bank sekaligus ujung tombak dalam membangun hubungan dengan nasabah. Oleh karena itu, pelatihan pelayanan sangat penting untuk mengembangkan mindset dan keterampilan yang mendalam melalui pemahaman konsep-konsep kunci seperti Service Excellent Mindset, RATER (Reliability, Assurance, Tangibles, Empathy, Responsiveness), serta Moment of Truth (MOT), di mana setiap interaksi dengan nasabah menjadi kesempatan krusial untuk membangun loyalitas. Melalui pendekatan pembelajaran yang interaktif, melibatkan diskusi kelompok, studi kasus, dan latihan praktis, pelatihan ini bertujuan memastikan peserta tidak hanya memahami teori, tetapi juga mampu menerapkan prinsip pelayanan prima secara efektif dalam keseharian kerja mereka, sehingga menciptakan pengalaman nasabah yang positif dan berkesan.

II. Tujuan Pelatihan

Program ini didesain untuk membekali peserta dengan knowledge dan sharing sebagai berikut:

- Meningkatkan pemahaman peserta tentang pentingnya Service Excellent Mindset dalam memberikan pelayanan kepada nasabah.
- Membekali peserta dengan keterampilan untuk mengenali dan memenuhi kebutuhan nasabah secara efektif.
- Mendorong penerapan standar kualitas pelayanan yang konsisten dalam setiap interaksi dengan nasabah.
- Membantu peserta menciptakan pengalaman layanan yang positif dan berkesan bagi nasabah.
- Menumbuhkan sikap proaktif dan rasa tanggung jawab setiap frontliner

III. Ruang Lingkup Program

- Service Excellent Mindset*
- RATER Concept (Reliability, Assurance, Tangibles, Empathy and Tangibles)*

- c) Menyempurnakan Pengalaman Nasabah Secara Personal
- d) Memahami Kebutuhan Nasabah
- e) *Personalizing Service Based on Customer Need's*

****Setiap Materi diatas dilengkapi dengan Latihan dan Simulasi***

IV. Narasumber : Widijatmoko

seorang profesional berpengalaman di bidang pelatihan dan pengembangan organisasi, khususnya dalam sektor perbankan, FMCG, farmasi, Industri-industri pemerintahan dan manufacturing. Ia memiliki latar belakang pendidikan Psikologi dan berbagai sertifikasi profesional, termasuk Certified Professional Coach, Certified Service, Sales, Assessor, Certified Master Trainer dari BNSP.

V. Biaya Investasi & transfer Bank

Tidak Menginap : Rp 2.100.000,-/Peserta

Menginap di LPPI : Rp 2.600.000,-/Peserta

(*check in* : 28 Agustus 2025 & *Check Out* : 31 Agustus 2025)

VI. Transfer Bank

Nama Bank : Bank Mandiri KCP Rawamangun

Nomor Rekening : 006-00-0775649-1

Atas Nama : Yayasan Perbarindo Jakarta

VII. Pelaksanaan Pelatihan

Hari/tanggal : Jum'at - Sabtu, 29 – 30 Agustus 2025

Tempat : LPPI, Jln: Kemang Raya No. 35 Jaksel

Waktu : 08:00 sd 16:30 WIB

Perlengkapan : Laptop / Tablet

Formulir pendaftaran selambat-lambatnya kami terima hari/tanggal **Rabu, 27 Agustus 2025** 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



Ketut Arsana
Ketua



Elmiko Sarirahmadhoni
Sekretaris

FORMULIR PENDAFTARAN
Public Training BPR – Service Excellence Training Series
Lembaga Pengembangan Perbankan Indonesia

Kepada Yth.

Divisi Pelatihan Bank

UP : Erni G. Subekti

Lembaga Pengembangan Perbankan Indonesia

Dengan ini kami,

Nama PIC :

Jabatan :

Perusahaan :

Alamat :

Telp & Ext :

Email :

Perbarindo : DPD KOMISARIAT

Mendaftarkan nama-nama di bawah ini sebanyak orang untuk menjadi peserta program tersebut yang akan dilaksanakan pada **29 – 30 Agustus 2025** dilaksanakan melalui metode pembelajaran secara klasikal Tatap Muka di LPPI, Jakarta, sesuai dengan kebutuhan

N o .	Nama	Jabatan	HP/ Whatsapp (Wajib Diisi)	Email (Dianjurkan Gmail) (Wajib diisi)
1				
2				
3				
4				
5				

Nilai Investasi per peserta :

1.Klasikal Offline Tidak Menginap : Rp2.100.000,-/Peserta

2.Klasikal Offline Menginap di LPPI : Rp2.600.000,-/Peserta

Total Investasi : Rp.

Rekening Tujuan : 006-00-0775649-1

Bank : Bank Mandiri KCP Rawamangun Pegambiran

Atas Nama : YAYASAN PERBARINDO JAKARTA

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

Yang Mendaftarkan,

..... 2025

(.....)

Informasi Pendaftaran dapat menghubungi :

Selo Widodo : Hp/Wa – 0852-1644-3339

Hadiansyah : Hp/Wa – 0858-9121-8018

Dul Sakum : Hp/Wa – 0813-8238-4950

Catatan :

Pendaftaran selambat-lambatnya kami terima hari/tanggal **Rabu, 27 Agustus 2025** dengan mengisi formulir pendaftaran dan mengirim kembali ke Yayasan Perbarindo Jakarta disertai bukti setoran atau transfer melalui alamat email yapindo_jakarta@yahoo.co.id atau melalui WA pada informasi pendaftaran.