

# **SILABUS**

**Memberikan Pelayanan Berkualitas**

**A. Judul Program**  
**Memberikan Pelayanan Berkualitas**

**B. Deskripsi Program**

**Mengapa program ini penting untuk diambil?**

Karena program ini akan memberikan Anda bekal dalam pelayanan pelanggan yang prima.

**Apa tujuan dari program ini?**

Program ini bertujuan untuk memberikan pengetahuan tentang pelanggan, cara menggali kebutuhan pelanggan, pelayanan kepada pelanggan, dan bagaimana menangani keluhan dari pelanggan.

**Apa saja yang akan diajarkan melalui program ini?**

Program ini mengajarkan tentang siapa saja yang disebut sebagai pelanggan, bagaimana menggali kebutuhan pelanggan, bagaimana memberikan pelayanan yang sesuai dengan standar, serta bagaimana cara menangani keluhan pelanggan.

**Apa jenis pekerjaan yang relevan dengan program ini?**

Jenis pekerjaan yang relevan adalah yang berhubungan dengan pelayanan kepada pelanggan. Namun, bagi siapapun yang ingin mempelajari program ini diperbolehkan.

**Siapa yang dapat mengikuti program ini?**

Peserta tidak perlu memiliki pengetahuan dasar apapun agar dapat mempelajari program ini.

**C. Tujuan Pelatihan (Umum)**

Di akhir pelatihan, peserta akan dapat memahami cara memberikan pelayanan terbaik kepada *customer*.

**D. Tujuan Pelatihan (Khusus)**

Tujuan Pelatihan (Khusus)	Kompetensi
Menjelaskan siapa pelanggan	Berkomitmen
Menjelaskan cara menggali kebutuhan pelanggan	Berkomitmen
Menjelaskan bagaimana pelayanan sesuai standar	Berkomitmen
Menjelaskan penanganan keluhan pelanggan	Berkomitmen

**E. Karakteristik Peserta**

Semua masyarakat Indonesia, terutama customer service dan wirausaha, yang ingin mempelajari cara memberikan pelayanan berkualitas pada pelanggan. Dan para peserta harus memiliki perangkat yang dapat digunakan untuk metode *self-paced*

*learning* seperti komputer, laptop, atau *smartphone*. Tingkat kesulitan pelatihan ini adalah tingkat dasar.

#### F. Metode Ajar

Memberikan Pelayanan Berkualitas menggunakan metode *Self-paced Learning* dengan bahan pembelajaran elektronik interaktif.

#### G. Durasi Pelatihan

Topik	Durasi
Section 1: Siapa Pelanggan?	15 menit
Section 2: Menggali Kebutuhan Pelanggan	15 menit
Section 3: Pelayanan Sesuai Standar	15 menit
Section 4: Penanganan Keluhan Pelanggan	15 menit
<b>Total Durasi</b>	<b>60 menit</b>

#### H. Mekanisme Evaluasi Pembelajaran Peserta

Topik	Level & Bentuk Evaluasi
Evaluasi Awal Program	Evaluasi II: Pre-test
Section 1: Siapa Pelanggan?	Evaluasi II: Kuis
Section 2: Menggali Kebutuhan Pelanggan	Evaluasi II: Kuis
Section 3: Pelayanan Sesuai Standar	Evaluasi II: Kuis
Section 4: Penanganan Keluhan Pelanggan	Evaluasi II: Kuis
Evaluasi Akhir Program	Evaluasi II : Post-Test
Rating dan Ulasan	Evaluasi I : Ulasan

#### I. Materi Pelatihan

Topik	Deskripsi Materi	Bentuk Materi
Siapa Pelanggan?	Menjelaskan siapa saja yang merupakan pelanggan.	Modul interaktif
Menggali Kebutuhan Pelanggan	Menjelaskan bagaimana menggali kebutuhan pelanggan.	Modul interaktif
Pelayanan Sesuai	Menjelaskan memberikan	Modul interaktif

Standar	pelayanan sesuai dengan standar.	
Penanganan Keluhan Pelanggan	Menjelaskan bagaimana menangani keluhan pelanggan.	Modul interaktif

#### J. Tenaga Pelatih

**A Dewantoro Marsono** memiliki keahlian dalam program Strategic Management dan Corporate Finance. Merupakan salah satu dosen Perbanas. Dan memiliki berbagai sertifikat seperti Sertifikasi Pendamping UMKM, Certified Financial Planner, dan Sertifikasi Dosen.