

Have **PROBLEMS** in handling **COMPLAINT** from your **Customer** ?
Are you **FRUSTATED** with your **DIFFICULT** **Customer** ?
Start **LOOSING** **Customers** & want to **WIN-BACK** ?

2 DAYS
Training



Breakthrough
SERVICE
RECOVERY

SPECIAL PRICE !!!
Rp. 4.500.000

a very special program dedicated for a special SERVICE PEOPLE like you

Program pelatihan yang dirancang secara khusus untuk para **FRONTLINERS**, maupun para **LEADER FRONTLINER** di semua tingkatan, sebagai Ujung Tombak Perusahaan dalam berkomunikasi, berinteraksi, termasuk didalamnya menangani keluhan-keluhan dari para "**CHALLENGING Customers**" (*UNHAPPY / DEMANDING / DIFFICULT*), maupun untuk **MEMENANGKAN KEMBALI** (*WIN-BACK*) hati para pelanggan tersebut agar nantinya dapat menjadi pelanggan yang loyal.

DAY
01

- A Journey to the **CUSTOMER SERVICE**'s world
- Define, Identify your **REAL TARGETED** Customers
- Understanding **WHY** are Customers so **CHALLENGING** (*UNHAPPY / DEMANDING / DIFFICULT*)
- Exploring the **PEOPLE & PROCESS** in "**CUSTOMER SERVICE**"
- Discovering the **10 Basic PRINCIPLES** in Handling **CHALLENGING Customers**

DAY
02

- Elementary **STRATEGIC & CREATIVE** Thinking to **WIN-BACK**
- Tips, Tricks & Best Practices in **COMMUNICATION Skills** for Handling **COMPLAINT & CHALLENGING Customers**
- Be a **MASTER** in **TURNING** Customer's **COMPLAINTS** into **NEW Service OPPORTUNITIES** or even **REPEAT** Customers
- Learning Point & Action Plan

Our Services :

- **IN-HOUSE** Training
- **PUBLIC-CLASS** Training
- **CUSTOMIZED** Training

HELP YOU in TURNING your Customer's COMPLAINTS into NEW SERVICE OPPORTUNITIES" to WIN-BACK

VISILAYAN adalah salah satu **TRAINING PROVIDER** unggulan yang sedang berkembang di Indonesia yang **FOKUS** untuk membantu para pelanggan kami dalam meningkatkan kemampuan **LEADERSHIP & MANAGEMENT** bagi para anggota **Core-Team**-nya, termasuk mengasah kompetensi anggota tim & organisasi mereka di bidang **QUALITY Improvement**. Di samping itu, para **Facilitator/Trainer** kami juga sangat berpengalaman membantu para pelanggan kami dalam meningkatkan & me-revitalisasi **CUSTOMER SERVICE performance** perusahaan mereka melalui serangkaian program Pelatihan yang **kreatif, inovatif, sistematis, ber-orientasi praktis, terukur** serta **tepat sasaran**.

YOUR RIGHT PARTNER in LEARNING & PEOPLE-DEVELOPMENT

FORMULIR PENDAFTARAN

Topik Training : Tgl. Training :
 Nama Perusahaan / Perorangan : Bidang Usaha :
 Alamat Perusahaan / Perorangan :
 Nama Contact Person : Email :
 No. Tlp. Perusahaan / Perorangan : Ext No. Fax. Perusahaan / Perorangan :

No.	Nama Peserta	L/P	Jabatan	E-mail	Telp/ HP

INFORMASI PEMBAYARAN	KONFIRMASI PENDAFTARAN dari PESERTA
<p>BANK CENTRAL ASIA, Cabang Pembantu: Plaza Sentral (Jakarta) No. Rek : 441-9999-099 a/n : PT. VISILAYAN Performa Optima</p> <p>*) <i>Jika telah melakukan pembayaran, bukti transfer harap segera diinformasikan melalui email ke registration@visilayan.com dan lakukan konfirmasi via telp ke 021 - 52962345.</i> *) <i>Pembayaran harus diterima 7 hari sebelum kegiatan dimulai.</i></p>	<p>Dengan ini, kami menyetujui semua persyaratan dan ketentuan yang berlaku. Tanggal Pembayaran : Transfer melalui Bank :</p> <p>(.....) Nama, Jabatan & Stempel Perusahaan</p>
<p>POTONGAN HARGA</p> <ul style="list-style-type: none"> • Earlier Registered Discount : Disc 10% jika pembayaran dilakukan 1 bulan kalender sebelum kegiatan dimulai. • Quantity Discount : Disc 10% per peserta untuk pengiriman 5 peserta atau lebih pada kelas yang sama. (Tidak berlaku untuk harga khusus atau harga promo) 	<p>KONFIRMASI PENDAFTARAN dari VISILAYAN Learning Services</p> <p>(.....) Nama, Jabatan & Stempel Perusahaan</p>
<p>KETENTUAN PEMBATALAN / PERUBAHAN</p> <ul style="list-style-type: none"> • Pembatalan yang dilakukan pada H-2, akan dikenakan pemotongan 50% dari pembayaran yang sudah diterima. Lewat dari itu pembayaran yang sudah diterima tidak dapat dikembalikan. • Peserta dapat menunda keikutsertaanya ke jadwal berikutnya, maksimal 2 kali. 	<p>(.....) Nama, Jabatan & Stempel Perusahaan</p>