

CAPACITY
BUILDING
SERVICE EXCELENT

Bahagiaku Bisa Memberikan Manfaat

RSUD AJIBARANG





Instalasi Diklat dan PSDM

CAPACITY BUILDING



www.igunwinarno.com

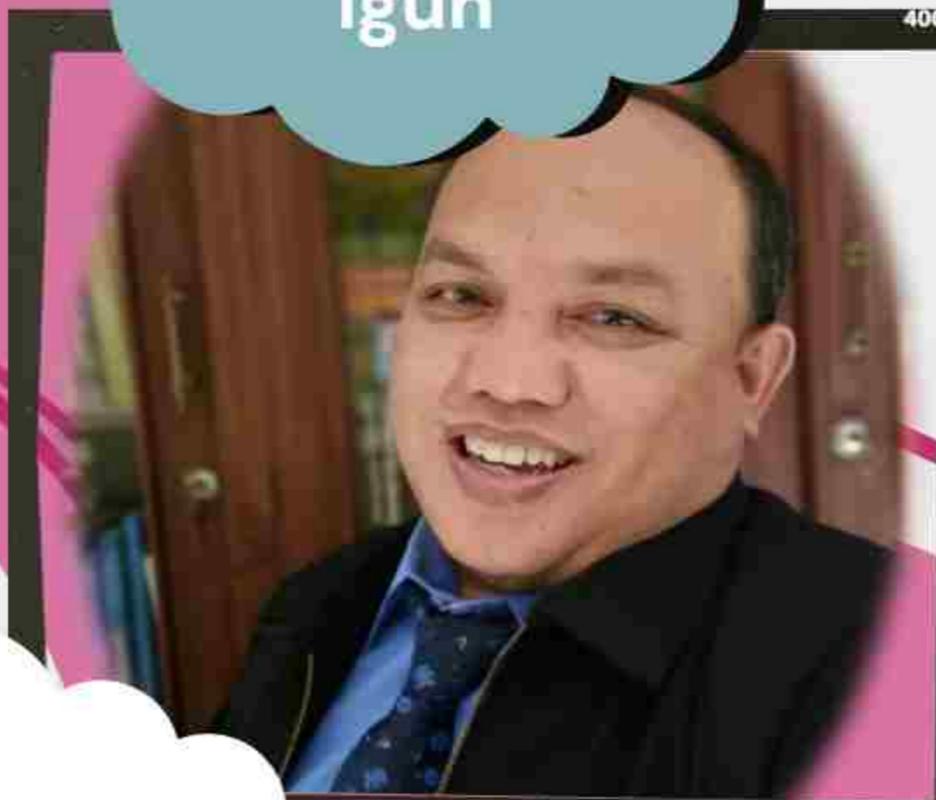
Bahagiaku bisa berikan manfaat



Diskusi

Service Excelent

Igun

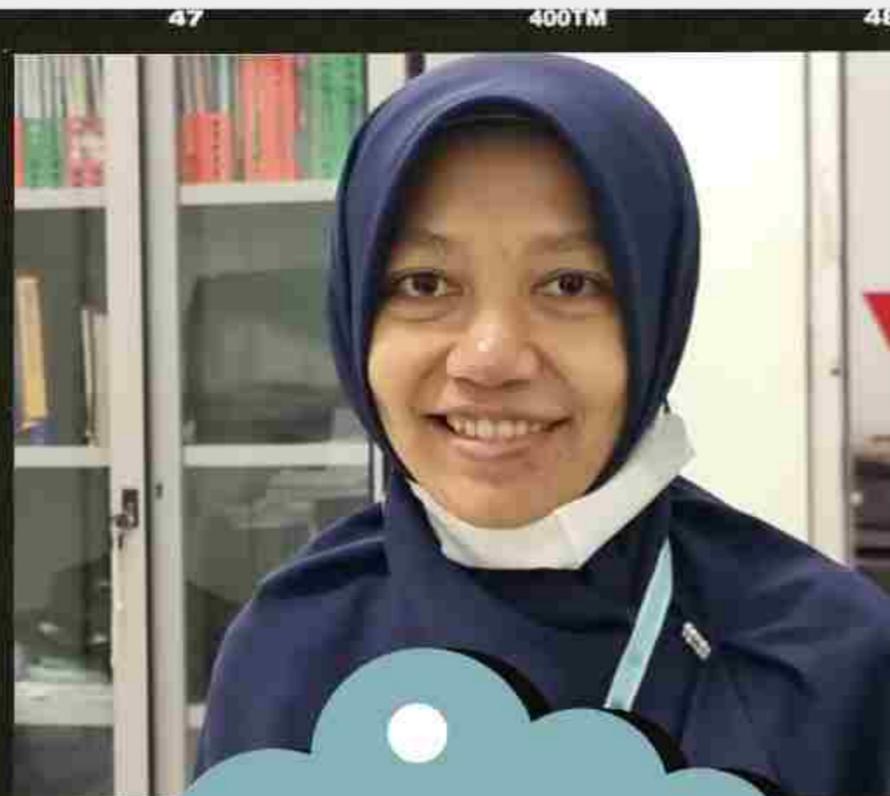


www.igunwinarno.com

Dyas



Ninuk





www.igunwinarno.com

BAHAGIA ITU INDAH APALAGI MEMBAHAGIAKAN ORANG LAIN

Ketika sebuah bibir merah merekah
Tertarik keatas dan kebawah
Terlihat deretan gigi mungil nan indah
Inilah kehidupan untuk bisa menjadi berkah

Bagaimana Anda ?

Ungkapkan dengan kata yang muncul dari sebuah perasaan yang dalam

senyummu
aku suka

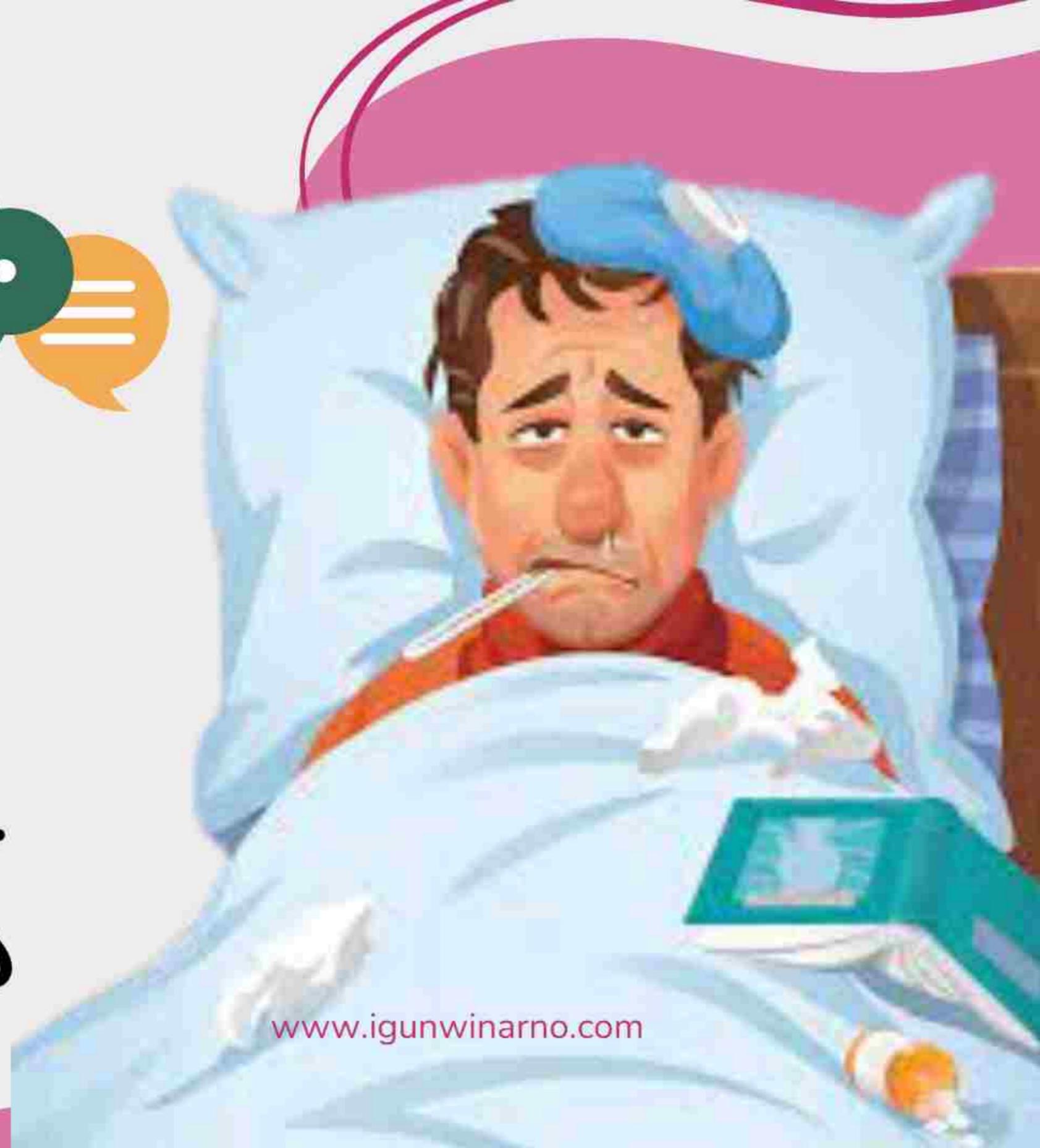
www.igunwinarno.com



Menurut Kalian



Bahagiakah Dia...?





Tugas KITA

Bahagiakan Mereka



www.igunwinarno.com



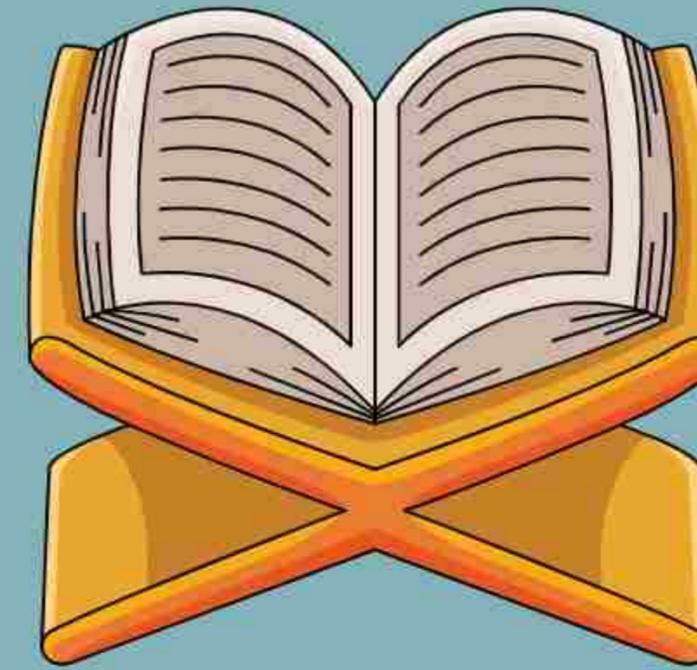
www.igunwinarno.com

???

Bagaimana caranya?

Mulailah dari diri "KITA SENDIRI"

Strong Way



QS Al Isro - Ayat 7

QS Al Dzalzalah - Ayat 7

QS Al Mulk - Ayat 2



Empati

RESPONSIF

**cepat (suka) merespons; bersifat menanggapi; tergugah
hati; bersifat memberi tanggapan (tidak masa bodoh)**



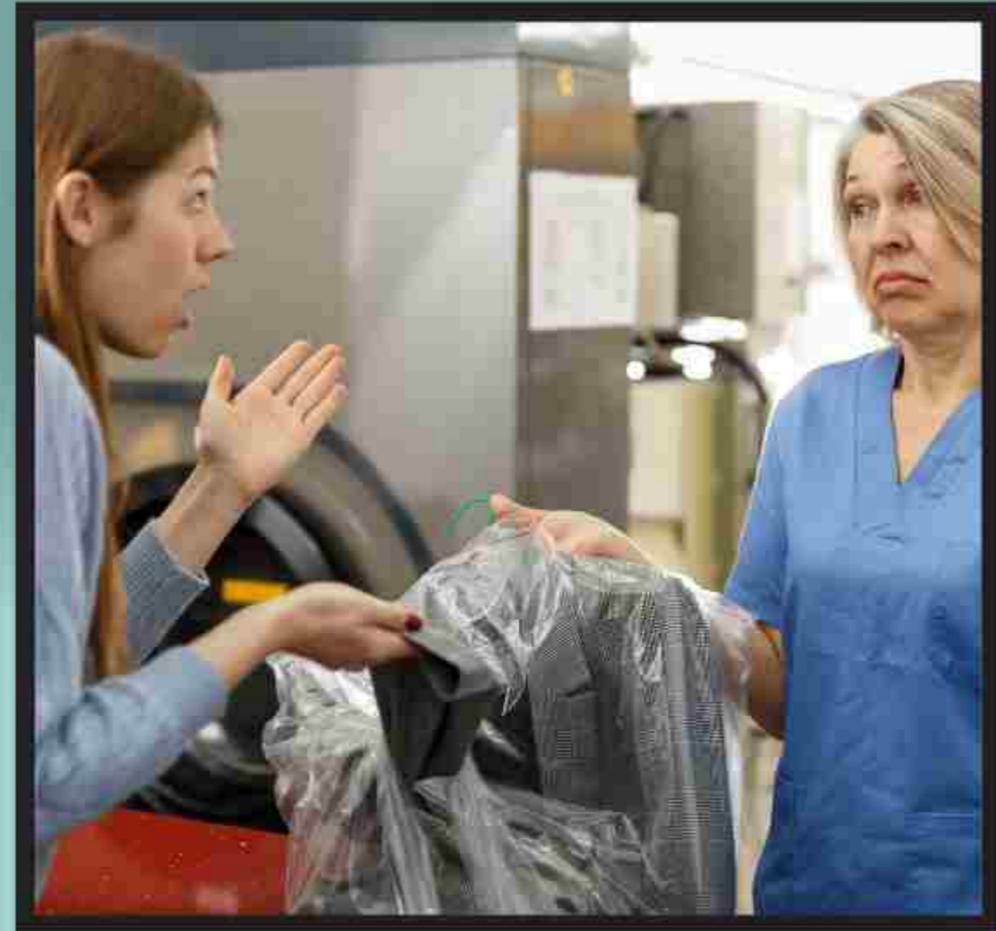
MANAJEMEN KOMPLAIN

www.igunwinarno.com

BENTUK KOMPLAIN

Handling Complain

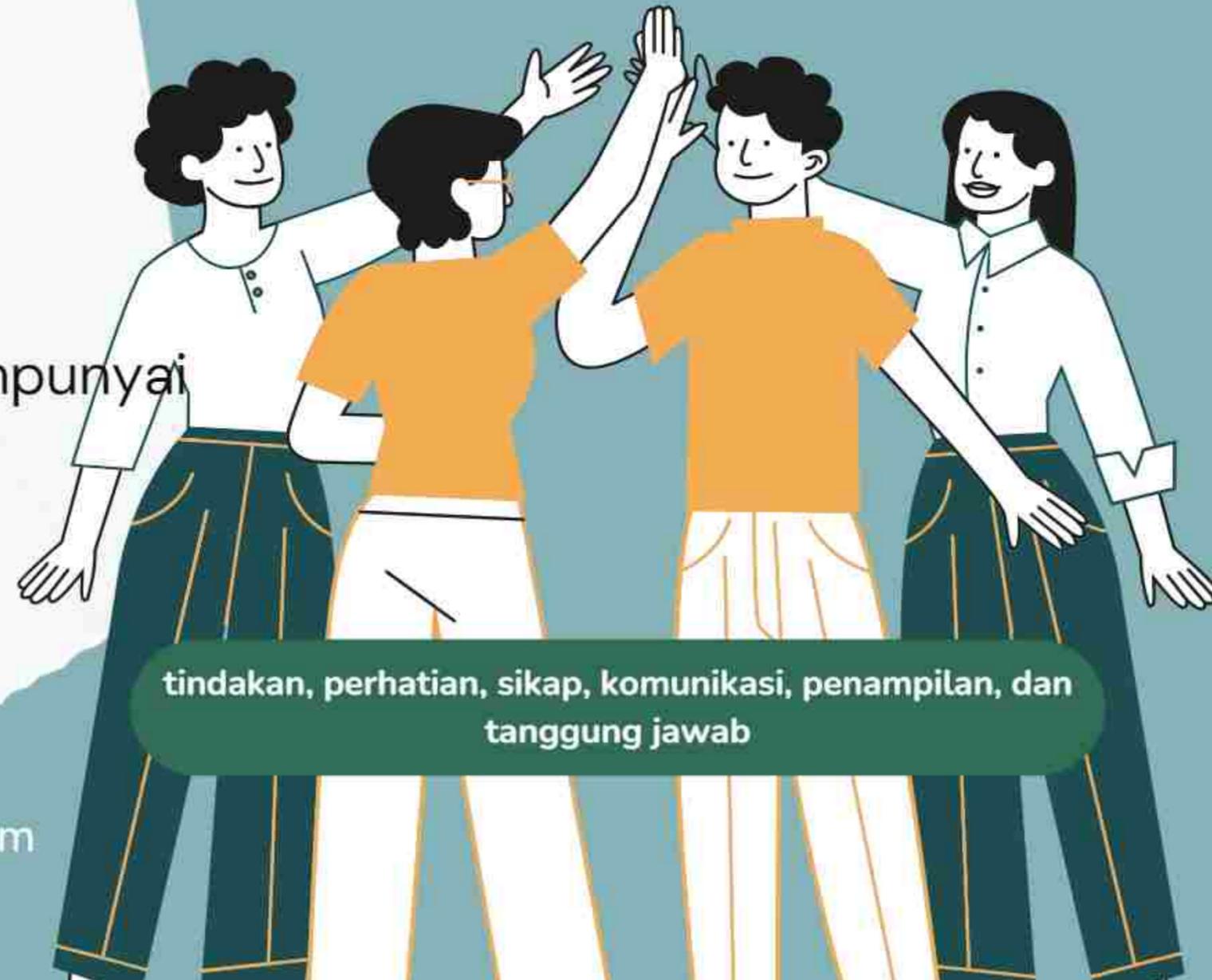
- Terima dan jadilah pendengar yang baik
- Konfirmasi
- Permintaan Maaf (bisa didepan)
- Persilahkan duduk atau ruang nyaman
- Bangun rasa empati dan komunikasi yang baik
- Bersikap luwes
- Petakan masalah (bisa kah atau harus dinaikkan)
- Berikan Solusi
- Segera lakukan perbaikan
- Ucapkan terima kasih



Service Excelent

"the art of creating value for others," yang mempunyai arti "Seni menciptakan nilai bagi orang lain,"

VALUE



tindakan, perhatian, sikap, komunikasi, penampilan, dan tanggung jawab

REAL

- **Attitude** adalah bentuk sikap ketika menghadapi dan melayani pelanggan.
- **Ability** adalah bentuk kemampuan kerja yang sangat baik dalam menghadapi konsumen dengan komunikasi yang efektif.
- **Attention** adalah bentuk kepedulian terhadap kebutuhan, pertanyaan, dan keluhan pelanggan.
- **Appearance** merupakan penampilan yang mencerminkan kualitas dan keandalan pelayanan kepada konsumen.
- **Accountability** adalah bentuk pertanggungjawaban yang diberikan kepada konsumen untuk menyelesaikan setiap keluhan, keluhan, atau masalah lain yang timbul.
- **Action** adalah tindakan nyata dalam melayani konsumen secara langsung.

HASIL

www.igunwinarno.com

Hasil

Nilai tambah
Pengalaman Menyenangkan
Pembeda
Identitas
Tertanam dalam memori
Hukum Bisnis

DOA



3S

Senyum-Salam-Salaman

www.igunwinarno.com

Terima Kasih!

www.igunwinarno.com

