

Meningkatkan efektivitas pelatihan service excellent di PT IAI melalui performance management

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=20344629&lokasi=lokal>

Abstrak

PT IAI adalah sebuah perusahaan asuransi yang telah berdiri kurang lebih sepuluh tahun di Indonesia. Dalam perkembangannya perusahaan ini semakin besar hingga akhirnya menjadi salah satu perusahaan asuransi terbesar di Indonesia yang memiliki 700 orang pegawai dan lebih dari 5000 agen tersebar di seluruh Indonesia. Dalam beberapa tahun terakhir ini dunia asuransi di Indonesia mengalami perkembangan yang sungguh luar biasa. PT IAI adalah salah satu perusahaan terbesar di bidang asuransi yang juga turut menikmati perkembangan ini, terbukti dengan adanya peningkatan volume penjualan yang cukup signifikan. Di lain pihak, ternyata hal ini juga mengundang banyak investor dari dalam dan luar negeri untuk menanamkan modalnya di bisnis asuransi. Hal ini membuat persaingan di dalam dunia asuransi menjadi semakin ketat. Untuk mengatasi hal ini maka manajemen PT IAI memutuskan untuk mengambil strategi meningkatkan pelayanan dengan membuat suatu program yang dinamakan "Service with the heart program".