

Rancangan program pelatihan customer service bagi front liner di PJA

Puteri Nastasya, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=94833&lokasi=lokal>

Abstrak

PJA merupakan salah satu perusahaan yang bergerak di bidang jasa, khususnya industri rekreasi. Sebagai bidang usaha yang bergerak di bidang jasa, PJA menekankan akan pentingnya customer service. Customer service merupakan usaha dari PJA untuk mempertahankan dan meningkatkan pelanggan demi kelangsungan hidup perusahaan. Namun demikian, pada kenyataannya tidak semua karyawan dari PJA memiliki keterampilan customer service yang memadai, terlebih lagi para front liner yang dalam menjalankan fungsinya senantiasa berhadapan dengan pelanggan secara langsung. Hal tersebut menjadi permasalahan dalam perusahaan, kemudian dilakukan analisa pemecahan permasalahan yang dihadapi. Setelah dianalisa maka diajukanlah suatu rancangan program pelatihan customer service bagi front liner di PJA, sebagai pemecahan masalahnya.

Setelah dilakukan identifikasi kebutuhan pelatihan dan menetapkan sasaran pelatihan, sebagai langkah awal dalam penyusunan suatu rancangan program pelatihan customer service, maka disusun rancangan program pelatihan customer service. Di dalam rancangan yang diajukan mencakup: pelatih pelatihan, metode pelatihan, alat bantu pelatihan, materi pelatihan, durasi pelaksanaan pelatihan, tempat pelaksanaan pelatihan, biaya pelatihan, dan evaluasi pelatihan, serta saran dalam pelaksanaan pelatihan.