

Bangun Good Customer Experience, Yakes Regional Jateng & DIY adakan Pelatihan Best Communication for Customer



Semarang-Sabtu (25/5) bertempat di gedung *Preventive Centre*, Manajemen Yakes Regional Jateng & DIY menyelenggarakan Pelatihan "*Best Communication for Customer*". Dalam sambutan nya Ade Rafiani selaku Kepyar Jateng & DIY menyampaikan bahwa pelatihan ini diselenggarakan sebagai bentuk *review* dari pelatihan *code of conduct* yang sudah beberapa kali diadakan oleh Yakes Regional Jateng & DIY, dan yang paling utama sebagai upaya untuk membangun *good customer experience* bagi pelanggan Yakes Telkom yaitu pegawai dan pensiunan beserta keluarganya. Hal ini pun selaras dengan harapan Direktur Yakes Telkom, yang disampaikan saat membuka rapat koordinasi operasional dan anggaran (15/4) lalu.

Peserta pelatihan tidak hanya karyawan dan dokter, *security* serta *cleaning service* pun turut diikutsertakan dalam pelatihan ini karena keduanya tiap hari juga berinteraksi dengan pelanggan. Ria Rostiana selaku *expert* di bidang komunikasi pelanggan dan *code of conduct*, yang dulu bertugas di *Learning Center* TREG4 didatangkan sebagai narasumber dalam pelatihan ini. Pelatihan berjalan serius tapi santai, diisi dengan tanya jawab seputar bagaimana cara berkomunikasi yang baik dengan pelanggan saat operasional pelayanan berlangsung, dan diselingi juga dengan *role play*, sehingga peserta antusias mengikuti pelatihan yang tak terasa berlangsung hingga hampir 3 jam.

Membangun pengalaman pelanggan (*customer experience*) adalah bagian penting dari suatu layanan. Pengalaman adalah hal utama untuk merebut hati pelanggan. Dengan adanya pengalaman, pelanggan akan merasakan sendiri layanan suatu perusahaan. Dan *good customer experience* (pengalaman yang baik) akan menyentuh sisi terdalam hati seseorang, sehingga mendorong orang tersebut membagikannya kepada orang lain. Pengalaman juga bisa dibangun saat kita berinteraksi dengan pelanggan, dan interaksi pelanggan dapat terjadi jika kita berkomunikasi dengan pelanggan.

Dengan adanya pelatihan ini diharapkan setiap Insan Yakes Regional Jateng & DIY dapat memiliki *skill* komunikasi yang baik terhadap pelanggan, dan semoga hal ini bisa menjadi *habit*, sehingga tujuan untuk mendapatkan *good customer experience* dapat tercapai. (YKS04-02)

Senin, 27 Mei 2019 - 10:53

<http://www.yakestelkom.or.id/berita/view/bangun-good-customer.815.html>