

► **Siapa saja yang dapat bergabung dalam SCORE Training Service?**

Jika usaha Anda bergerak dalam sektor jasa atau non-jasa yang berfokus pada kepuasan konsumen, maka SCORE Training Service ini ditujukan khusus untuk Anda.



Dengan jumlah pekerja antara 5-250 orang, setiap UMKM/IMKM dapat menjadi peserta pelatihan dan pendampingan ini.

Keberhasilan dari pelatihan ini tentu saja akan sangat bergantung pada besarnya keinginan dan komitmen

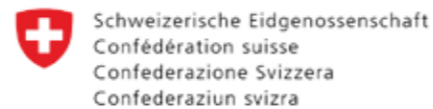
Anda serta Pekerja Anda, tidak hanya dalam mengikuti pelatihan; tetapi juga kemauan untuk berubah, serta semangat yang tinggi dalam memunculkan ide-ide peningkatan mutu layanan dan peningkatan produktivitas di perusahaan Anda.

► **Metodologi SCORE Training Service**

Seperti rangkaian Modul SCORE Training lainnya, SCORE Training Service diselenggarakan dalam bentuk pelatihan di dalam kelas (*off-line*) atau secara daring (*on-line*) dan dilanjutkan dengan kunjungan & pendampingan intensif di lokasi perusahaan. Hal ini yang menjadikan perkembangan dan perbaikan usaha Anda akan terpantau dengan baik dan menuju pada sasaran yang tepat.

Seorang instruktur yang berpengalaman di bidang layanan akan mendampingi Anda melalui :

- **Penilaian awal** untuk mengetahui kondisi awal dan mendiskusikan bersama Anda temuan-temuan yang sedang dihadapi oleh perusahaan.
- **Lokakarya** di dalam kelas (*off-line*) maupun secara daring (*on-line*), membahas modul-modul SCORE Training Service, yang berisi cara-cara jitu dalam mengukur, menganalisa, dan meningkatkan mutu layanan usaha Anda.
- **Kunjungan instruktur** secara berkala selama masa pelatihan (berkisar antara 2-5 bulan) untuk memantau dan membimbing perusahaan Anda, langsung di lokasi perusahaan agar menjadi lebih berdaya saing dan produktif.



Swiss Confederation

Federal Department of Economic Affairs,
Education and Research EAER
State Secretariat for Economic Affairs SECO



Dikembangkan dalam kolaborasi dengan



Lembaga Penyedia Layanan SCORE Training



Informasi selengkapnya dapat dilihat :

- 🌐 www.scoreindonesia.net 📷 [score_indonesia](https://www.instagram.com/score_indonesia)
- 📘 [@SCORE.Indonesia](https://www.facebook.com/SCORE.Indonesia) 🐦 [@SCORE_Indonesia](https://twitter.com/SCORE_Indonesia)

atau dapat menghubungi alamat dibawah ini :



SERVICE

Apakah Anda sedang mencari cara untuk :

- 📈 Meningkatkan produktivitas kerja dan keuntungan perusahaan melalui kualitas layanan?
- 👂 Mengelola ekspektasi konsumen dan memberikan "Service Excellence" pada konsumen Anda?

► Apa itu SCORE Training Service?

SCORE Training Service adalah pelatihan bagi Anda UMKM/IMKM yang bergerak di sektor jasa dan non-jasa, yang berfokus pada peningkatan mutu layanan kepada konsumen.

Pelatihan ini dikembangkan secara khusus oleh International Labour Organization (ILO) untuk menjawab tantangan peningkatan kebutuhan konsumen terhadap mutu layanan.

Pelatihan ini diberikan dalam bentuk lokakarya di dalam kelas (*off-line*) atau daring (*on-line*), untuk menganalisa apa, mengapa, dan bagaimana layanan yang diinginkan dan dibutuhkan oleh konsumen, juga dilakukan pendampingan yang intensif, berdampak langsung dan terukur.

► Mengapa Anda membutuhkan SCORE Training Service?

Sektor usaha yang berfokus pada konsumen, baik jasa maupun non-jasa, adalah sektor usaha yang sangat bergantung pada kekuatan visi layanan, proses layanan, dan kinerja dari pelakunya.



Layanan yang Anda berikan adalah sebuah pengalaman tak berwujud yang diterima oleh Konsumen Anda. Meski tak berwujud, kesan ini selalu dapat dipelajari, diukur, dikendalikan, dan ditingkatkan.

Anda akan mempelajari seluk beluk standar, dimensi, dan pengukuran layanan, serta tips untuk meningkatkan mutu layanan Anda, melalui SCORE Training Service ini.

Dengan kekuatan Kerjasama Tim sebagai kekuatan dasar yang selalu menjadi landasan dari SCORE Training pada umumnya, SCORE Training Service ini akan melibatkan partisipasi Manajemen dan Pekerja di tempat Anda secara bersama-sama dalam peningkatan kinerja perusahaan.

► Kapan saat yang tepat bagi Anda untuk mengikuti Training Score Service?

Pelatihan SCORE Training Service ini sangat tepat Anda ikuti saat perusahaan Anda memiliki keinginan yang sangat kuat untuk mewujudkan Visi; untuk mencapai kesuksesan dan keberlanjutan usaha, serta mendapatkan loyalitas dari konsumen layanan dan jasa Anda.



► Sesi 1 Membangun Budaya Jaminan Mutu

- Menjelaskan pengertian mutu layanan dan pentingnya mutu layanan dalam semua sektor usaha.
- Memberikan pemahaman mengenai apa perbedaan Pengendalian Mutu dengan Jaminan Mutu.
- Memperkuat pemahaman Anda dan tim mengenai apa itu Budaya Jaminan Mutu.

► Sesi 2 Dimensi Mutu Layanan

- Tips bagaimana memberikan layanan bermutu sesuai kebutuhan konsumen Anda dan bagaimana mengidentifikasikannya.
- Apa saja indikator layanan yg bermutu dan bagaimana menganalisis umpan balik dari konsumen.
- Bagaimana mengidentifikasi hambatan dalam memberikan layanan bermutu dan tips menemukan solusinya.

► Sesi 3 Standar Mutu Layanan

- Bagaimana menentukan Standar Mutu Layanan bagi usaha Anda.
- Mengasah kemampuan Anda dan tim dalam mengidentifikasi titik persepsi kritis.
- Bagaimana menerapkan Standar Mutu Layanan sehingga dapat menciptakan kesan positif bagi konsumen Anda.

► Sesi 4 Peningkatan Mutu Layanan

- Bagaimana memelihara dan meningkatkan mutu layanan usaha Anda.
- Meningkatkan kemampuan Anda dan tim dalam menganalisis penyebab kegagalan dan bagaimana menentukan Langkah-Langkah pemecahan masalah dengan menggunakan Analisis umpan balik dari konsumen Anda.