



## Customer Service in Social Media

- Introduction to social Customer Service
- Handling Customer Complain
- Key Social Media
- Many more

# Customer Service Social Media

Tujuan Pelatihan :

- Melatih keahlian anda yang diperlukan untuk memberikan pelayanan pelanggan yang sangat baik di media sosial
- Mencakup media social spesifik seperti Facebook, Twitter, dan Instagram dari sudut pandang customer service
- Sangat baik untuk pelatihan yang berkelanjutan

Pada saat ini, pelanggan memiliki pengetahuan lebih banyak dan berharap lebih banyak pula kepada kita. Kemampuan untuk memberikan pengalaman pelanggan yang luar biasa di media sosial adalah kunci bagi banyak perusahaan.

Dalam pelatihan ini, peserta akan belajar bagaimana berkomunikasi secara profesional dengan pelanggan di dalam media sosial. Para peserta akan belajar mengenai perbedaan utama antara interaksi media sosial dan telepon, bagaimana mengidentifikasi dan menangani berbagai jenis pelanggan, dan mempelajari secara spesifik layanan pelanggan di Facebook, Twitter dan Instagram .

# Customer Service Social Media

- **Siapa yang cocok untuk mengikuti pelatihan ini?**
  1. Pekerja yang baru bekerja di divisi sosial media
  2. Pekerja yang pindah ke divisi social media
  3. Pekerja yang merasa kesulitan dalam menangani komplain pelanggan
  4. Supervisor atau pelatih yang melatih pekerja divisi social media
- **Format pembelajaran** : E-learning mandiri yang berisi campuran video, narasi, skenario, dan penilaian diri yang menarik.
- Sertifikat akan diberikan ketika mampu menyelesaikan ujian pada pelatihan ini.

# Customer Service Social Media

## 1. Introduction to Social Customer Service

Saat ini, preferensi pelanggan telah berubah dan ekspektasi pelanggan semakin meningkat. Pelanggan pada zaman modern berharap dapat berkomunikasi dengan perusahaan seperti yang mereka lakukan dengan teman mereka, melalui media sosial.

Pada modul ini, kami akan memperkenalkan Anda kepada media sosial dari perspektif customer service. Anda akan belajar bagaimana menangani interaksi media sosial yang khas, mengenali jenis pelanggan yang akan anda temui secara online.

Anda akan belajar menggunakan "Social Privat Social" (SPS) untuk menangani pertanyaan online dari pelanggan yang sensitif. Di akhir modul ini, Anda diharapkan mampu untuk:

- Menangani interaksi sosial dengan pelanggan dengan tepat.
- Mengenali kesalahpahaman utama tentang layanan pelanggan sosial.
- Mengenali jenis pelanggan sosial utama dan tangani harapan mereka.
- Menerapkan lima karakteristik utama social media specialist yang kompeten.
- Menggunakan model "Sosial Pribadi Sosial" untuk menangani pertanyaan online.

# Customer Service Social Media

## 2. Handling Digital Customers

Kemampuan menggunakan media sosial penting untuk Social media specialist dalam hal memenuhi dan melampaui harapan pelanggan di media sosial, anda harus menguasai cara-cara terbaik untuk mendengarkan dan menanggapi pelanggan melalui saluran media sosial.

Pada modul ini anda akan mempelajari keterampilan dan pengetahuan penting yang diperlukan untuk menangani pelanggan secara online dan efektif. Mampu mengeksplorasi cara terbaik untuk memastikan bahwa customer experience ada di setiap interaksi.

Anda akan diperkenalkan dengan model HERO, yang dirancang khusus untuk pelayanan pelanggan di media sosial. Selain itu, anda akan belajar cara menangani keluhan dan cara mengatasi *troll digital*.

Di akhir unit ini, agen Anda akan dapat:

- Menggunakan teknik yang efektif untuk menanggapi pelanggan secara profesional di media sosial.
- Mampu mengikuti model layanan pelanggan media sosial HERO yang sederhana dan efektif.
- Menerapkan cara terbaik untuk menangani keluhan pelanggan secara online.
- Menerapkan cara terbaik untuk mengidentifikasi dan menangani *troll digital* secara efektif.
- Menanggapi feedback pelanggan online dengan benar.

# Customer Service Social Media

## 3. Key Social Media Channel

Facebook, Twitter, dan Instagram adalah saluran media sosial yang dominan pada era sekarang ini. Semakin banyak perusahaan menambahkannya sebagai saluran penghubung antara perusahaan & masyarakat.

Penting bagi seorang social media specialist untuk memahami perbedaan antara ketiga saluran media sosial ini, bagaimana orang berinteraksi dengannya, dan bagaimana tanggapan pelanggan disampaikan.

Pada modul ini, peserta akan melihat fitur-fitur utama dari tiga saluran media sosial tersebut, mempelajari cara/praktik terbaik dalam bermedia sosial, dan cara menjawab/menanggapi postingan secara efektif.

Pada modul ini, anda akan belajar beberapa hal di bawah ini:

- Membuat daftar fitur utama Facebook, Twitter, dan Instagram.
- Mampu membedakan antara ketiga saluran media sosial tersebut.
- Berkomunikasi secara profesional dengan pengikut Anda secara online di media sosial ini.
- Menerapkan cara terbaik untuk berinteraksi di media sosial.

# JICSI Clients



## How to Apply

Due to the personal attention provided to each participant throughout their journey, placements are limited each business quarter. Please complete and application and submit to JICSI for review and consideration. Qualifications, experience and references will be considered prior to acceptance.

**Enroll to become a CCSP today!**

**Apply now :**



[www.jicsi.co.id](http://www.jicsi.co.id)



[Marketing@jicsi.co.id](mailto:Marketing@jicsi.co.id)



(021) 22545241



0858-8338-3383

