

# ANDREW MCMILLAN

LONDON  
SPEAKER  
BUREAU

- **Principal at Engaging Service, specialising in customer experience and employee engagement**



*Andrew McMillan adalah spesialis layanan dan budaya penjualan yang terkenal. Dia menghabiskan lebih dari 20 tahun dengan Kemitraan John Lewis di mana dia memimpin layanan pelanggan di seluruh departemen department store, dengan 20.000 Mitra yang berhadapan dengan pelanggan di 26 toko di Inggris. Sebagai konsultan, ia telah bekerja dengan klien di sektor swasta dan publik: ia telah membantu pihak berwenang setempat memberikan pengalaman pelanggan yang berbeda dan berbeda, bekerja dengan kepercayaan National Health Service untuk mendefinisikan dan mengembangkan pengalaman pasien mereka, dan memberi nasihat kepada beberapa klien sektor swasta terkemuka, termasuk Virgin Atlantic.*

## Topics

- Branding
- Business
- Customer Service
- Management
- Marketing

### Ikhtisar masterclass

Kualitas pengalaman yang disampaikan melalui staf Anda sama pentingnya dengan kualitas produk dan layanan Anda. Mengembangkan strategi layanan pelanggan terbaik di kelasnya - dan budaya perusahaan yang sesuai - akan menjadi titik utama diferensiasi di pasar yang ramai. Andrew McMillan, pakar terkemuka dalam strategi layanan pelanggan dan otak di balik layanan pelanggan legendaris yang mendefinisikan keberhasilan pengecer John Lewis, memimpin kelas master ini. Ini dirancang untuk menunjukkan kepada Anda bagaimana mengembangkan - melalui karyawan Anda - pengalaman pelanggan yang berbeda dan berbeda yang mendefinisikan merek Anda.

### Nilai dan hasil yang diharapkan

- Pemahaman yang lebih dalam tentang kekuatan pengalaman pelanggan
- Kerangka yang digunakan untuk menilai efektivitas organisasi Anda sendiri
- Solusi praktis untuk setiap kelemahan yang diidentifikasi dalam strategi Anda
- Panduan langkah demi langkah untuk memberikan pengalaman pelanggan yang berbeda dan berbeda

### Apa yang tertutup

Masterclass ini akan dibagi menjadi dua sesi dan mencakup strategi dan eksekusi.

- Strategi: Cara membedakan produk atau layanan Anda / Menetapkan sasaran strategis yang jelas / Kekuatan pengalaman pelanggan dalam membedakan suatu organisasi
- Eksekusi: Enam langkah untuk menciptakan dan mempertahankan pengalaman pelanggan yang dipimpin oleh karyawan: Tentukan / Ukur / Komunikasikan / Pimpin / Hadiah dan Pengakuan / Rekrutmen

Andrew sama menariknya dengan pesan-pesan yang disampaikannya, dan hasratnya untuk memberikan layanan yang tidak ada duanya kepada pelanggan

tercermin dalam hubungannya yang tak tergoyahkan dengan setiap audiens yang dialaminya.

---

*info@londonspeakerbureau.my +603 2301 0988*