

CATHERINE DEVRYE

LONDON
SPEAKER
BUREAU

- Best-selling author of 8 non-fiction books
- Former Australian Executive Woman of the Year



Catherine DeVrye adalah otoritas dunia pada layanan pelanggan dan ketahanan di dunia yang terus berubah. Sebagai pemenang Penghargaan Wanita Eksekutif Australia, ia adalah penulis buku terlaris No. 1 Good Service is Good Business dan terkenal dengan pengalaman manajemen internasionalnya di sektor swasta dan publik. Sebelum mendirikan bisnisnya sendiri, Catherine adalah seorang eksekutif pemasaran dengan IBM, yang saat itu menjabat sebagai Manajer SDM untuk Asia Pasifik di Tokyo, tempat ia mengambil program pendidikan pelanggan dan pengembangan kepemimpinan di seluruh Asia Tenggara. Dia benar-benar 'berjalan bicara' dalam situasi kehidupan nyata yang tak terhitung jumlahnya.

Topics

- Customer Service
- Management
- Motivation

Ikhtisar masterclass

Terlepas dari ukuran perusahaan Anda, layanan pelanggan yang berkualitas perlu mendorong model bisnis Anda - dan motivasi tim Anda. Yang Anda butuhkan adalah ide-ide sederhana untuk diimplementasikan yang dapat Anda praktikkan saat ini untuk meningkatkan reputasi, semangat kerja, dan keuntungan Anda tanpa harus menaikkan biaya. Layanan yang baik adalah cara yang ampuh untuk membedakan bisnis Anda dari pesaing dan menumbuhkan pangsa pasar. Staf garis depan Anda harus belajar cara meningkatkan loyalitas merek dengan mengubah keluhan menjadi peluang. Mereka harus menggabungkan sentuhan teknologi tinggi dan tinggi untuk hasil teratas, menciptakan pelanggan seumur hidup, sambil memiliki kehidupan sendiri!

Nilai dan hasil yang diharapkan

- Catherine akan berbagi pengalaman panjangnya, studi kasus penting dan alat langsung
- Para peserta belajar aturan praktis 'bagaimana-untuk' layanan pelanggan kelas satu sambil mendapatkan kesadaran yang lebih besar dari pertimbangan 'mengapa-untuk'