



KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN,  
RISET, DAN TEKNOLOGI  
INSTITUT TEKNOLOGI SEPULUH NOPEMBER  
SEKOLAH INTERDISIPLIN MANAJEMEN DAN  
TEKNOLOGI

Jalan Cokroaminoto 12 A, Surabaya 60264  
Telepon: 031-5613922, 5666172, 5682897 Fax: 031 5682887,  
<http://its.ac.id/simt>, Email: [simt@its.ac.id](mailto:simt@its.ac.id)

Surabaya, 16 Agustus 2024

Nomor : 5744/IT2.IX.8/B/TU.00.09/VIII/2024  
Lampiran : 1 berkas  
Perihal : Penawaran Training Program “Delivering Service Excellence”

Kepada : Rektor/Direktur/Ketua  
Perguruan Tinggi (daftar terlampir)

Salam hormat,

ITS Executive Education, sebagai unit di Institut Teknologi Sepuluh Nopember yang menyelenggarakan berbagai program training secara eksklusif dengan mengedepankan metode *blended learning* dan pendekatan interdisiplin. Pada **30-31 Oktober 2024**, kami memersempikan training program “**Delivering Service Excellence**”. Program ini secara khusus kami tujukan untuk para profesional yang dalam kesehariannya berinteraksi langsung dengan stakeholder. Program ini berfokus dalam pelatihan service excellence sehingga dapat menghadirkan *seamless customer experience* yang berujung pada *customer loyalty*.

Adapun program modules yang akan disajikan adalah sebagai berikut.

1. *How to Build Customer Loyalty*
2. *Service Excellence based on Persuasive Communication*
3. *External & Internal Customer Service*
4. *Complaint Handling*
5. *Grooming and Attitude for Service*

Besar harapan kami instansi Saudara menjadi bagian dalam program ini. Sebagai bahan kelengkapan informasi, kami melampirkan leaflet program dalam surat ini.

Atas perhatian dan kerjasamanya, kami menyampaikan terima kasih.

Dekan Sekolah Interdisiplin Manajemen dan Teknologi  
Institut Teknologi Sepuluh Nopember



Prof. Ir. I Nyoman Pujawan., M.Eng., Ph.D., CSCP

## **PERGURUAN TINGGI NEGERI**

1. Akademi Komunitas Negeri Aceh Barat
2. Akademi Komunitas Negeri Pacitan
3. Akademi Komunitas Negeri Putra Sang Fajar Blitar
4. Akademi Komunitas Negeri Rejang Lebong
5. Akademi Komunitas Negeri Seni dan Budaya Yogyakarta
6. Institut Pertanian Bogor
7. Institut Seni Budaya Indonesia Aceh
8. Institut Seni Budaya Indonesia Bandung
9. Institut Seni Budaya Indonesia Tanah Papua
10. Institut Seni Indonesia Denpasar
11. Institut Seni Indonesia Padangpanjang
12. Institut Seni Indonesia Surakarta
13. Institut Seni Indonesia Yogyakarta
14. Institut Teknologi Bandung
15. Institut Teknologi Kalimantan
16. Institut Teknologi Sepuluh Nopember
17. Institut Teknologi Sumatera
18. Institut Teknologi Bacharuddin Jusuf Habibie
19. Politeknik Elektronika Negeri Surabaya
20. Politeknik Manufaktur Bandung
21. Politeknik Manufaktur Negeri Bangka Belitung
22. Politeknik Maritim Negeri Indonesia
23. Politeknik Negeri Ambon
24. Politeknik Negeri Bali
25. Politeknik Negeri Balikpapan
26. Politeknik Negeri Bandung
27. Politeknik Negeri Banjarmasin
28. Politeknik Negeri Banyuwangi
29. Politeknik Negeri Batam
30. Politeknik Negeri Bengkalis
31. Politeknik Negeri Cilacap
32. Politeknik Negeri Fakfak
33. Politeknik Negeri Indramayu
34. Politeknik Negeri Jakaiia
35. Politeknik Negeri Jember
36. Politeknik Negeri Ketapang
37. Politeknik Negeri Kupang
38. Politeknik Negeri Lampung
39. Politeknik Negeri Lhokseumawe
40. Politeknik Negeri Madiun

31. Politeknik Negeri Madura
32. Politeknik Negeri Malang
33. Politeknik Negeri Manado
34. Politeknik Negeri Medan
35. Politeknik Negeri Media Kreatif
36. Politeknik Negeri Nusa Utara
37. Politeknik Negeri Padang
38. Politeknik Negeri Pontianak
39. Politeknik Negeri Samarinda
40. Politeknik Negeri Sambas
41. Politeknik Negeri Semarang
42. Politeknik Negeri Sriwijaya
43. Politeknik Negeri Subang
44. Politeknik Negeri Tanah Laut
45. Politeknik Negeri Ujung Pandang
46. Politeknik Perikanan Negeri Tual
47. Politeknik Perkapalan Negeri Surabaya
48. Politeknik Pertanian Negeri Kupang
49. Politeknik Pertanian Negeri Pangkajene Kepulauan
50. Politeknik Pertanian Negeri Payakumbuh
51. Politeknik Pertanian Negeri Samarinda
52. Politeknik Negeri Nunukan
53. Universitas Airlangga
54. Universitas Andalas
55. Universitas Bangka Belitung
56. Universitas Bengkulu
57. Universitas Borneo Tarakan
58. Universitas Brawijaya
59. Universitas Cenderawasih
60. Universitas Diponegoro
61. Universitas Gadjah Mada
62. Universitas Halu Oleo
63. Universitas Hasanuddin
64. Universitas Indonesia

75. Universitas Jambi
76. Universitas Jember
77. Universitas Jenderal Soedirman
78. Universitas Khairun
79. Universitas Lambung Mangkurat
80. Universitas Lampung
81. Universitas Malikussaleh
82. Universitas Maritim Raja Ali Haji
83. Universitas Mataram
84. Universitas Mulawarman
85. Universitas Musamus Merauke
86. Universitas Negeri Gorontalo
87. Universitas Negeri Jakarta
88. Universitas Negeri Makassar
89. Universitas Negeri Malang
90. Universitas Negeri Manado
91. Universitas Negeri Medan
92. Universitas Negeri Padang
93. Universitas Negeri Semarang
94. Universitas Negeri Surabaya
95. Universitas Negeri Yogyakarta
96. Universitas Nusa Cendana
97. Universitas Padjadjaran
98. Universitas Palangka Raya
99. Universitas Papua
100. Universitas Pattimura
101. Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jakarta
102. Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur
103. Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Yogyakarta
104. Universitas Pendidikan Ganesha
105. Universitas Pendidikan Indonesia
106. Universitas Riau
107. Universitas Sam Ratulangi
108. Universitas Samudra
109. Universitas Sebelas Maret
110. Universitas Sembilanbelas November Kolaka
111. Universitas Siliwangi
112. Universitas Singaperbangsa Karawang
113. Universitas Sriwijaya
114. Universitas Sulawesi Barat
115. Universitas Sultan Ageng Tirtayasa
116. Universitas Sumatera Utara
117. Universitas Syiah Kuala
118. Universitas Tadulako

119. Universitas Tanjungpura
120. Universitas Terbuka
121. Universitas Teuku Umar
122. Universitas Tidar
123. Universitas Timor
124. Universitas Trunojoyo Madura
125. Universitas Udayana



**SIMT ITS**

Sekolah Interdisiplin  
Manajemen dan Teknologi

Event

# ITS-EE

ITS Executive Education

**TRAINING PROGRAM**

**DELIVERING SERVICE  
EXCELLENCE**



"Pelatihan Offline 2 Hari  
di Kota Surabaya"



"Ditujukan bagi Tim Services  
dari Level Operations  
hingga Strategic"



"Menciptakan Seamless  
Customer Experience  
Guna Customer Loyalty"

**Dr. Drs. Ario S. Setiadi,**  
MM, PhD, CPM, CHRM

CEO Startup Training &  
Consulting



**Putjok Rizaldy**  
M.Med.Kom, M.M,  
CEht, CMEht, CCEht, CESFT

Owner PR Institute &  
Presenter Jawa Pos



Kampus ITS Tjokroaminoto, 12A Surabaya



30-31 Oktober 2024

**FREE**  
FACILITY



**Sertifikat**  
Eklusif



**Training Kit**  
(Tas, dll)



**Konsumsi**  
Lunch & Snack



its.ac.id/simt | @official\_mmtits

# Why This Training is Important?

- ✓ Meningkatkan **customer loyalty** melalui service excellence
- ✓ 101 tips & trick to **elevate your professional look**
- ✓ Pelajari cara berkomunikasi dengan berbagai **karakteristik customer**

## Content Syllabus

✓  
How to Build  
Customer Loyalty

✓  
External & Internal  
Customer Service

✓  
Service Excellence based on  
Persuasive Communication

✓  
Complaint Handling

✓  
Grooming and  
Attitude for Services

## Biaya Investasi

~~Rp. 2.499.000~~

**Rp. 1.749.000**

*\*Harga tidak termasuk PPN*

*\*\*Dapat dikenakan PPN bagi peserta/instansi pengirim yang membutuhkan*

**Daftar Sekarang!**

Dapatkan **Diskon 750 Ribu** untuk  
**10 Pendaftar Pertama**

# ITS Executive Education

Menciptakan Pelatihan dengan  
**Pengalaman Terbaik**  
untuk Tim Anda



**SIMTITS**

Sekolah Interdisiplin  
Manajemen dan Teknologi

**Segera Konsultasi Sekarang!**



**081 1356 5557 (Alvio)**



**<https://sitra.its.ac.id>**