



Operation Management for Service



What Problem Does This Program Address ?

Delivering service is not monopoly of service companies (bank,retailer,transportation,etc). manufacturing companies also should manage this activities effectively in order to increase their competitive advantage. From operation managementperspective, there are many similiarities between operation activities for delivering services and those for producing goods. However, the characteristic of service perishability and intangibility, for example, require specific concept and technique for services operation. This concept and technique are essentially different with from tho9se for producing goods. This program is aimed to discussion of specific concept and technique for service operation.

What Benefits will You Receive ?

- *Understand the definition of service and characteristics of service business.*
- *Understand the roles of customer and human resources in service-profit chain.*
- *Understand the characteristic of service process flow and the technique to manage it.*
- *Understand how to measure service performance and manage the quality of service.*
- *Understand how to manage capacity and develop schedule.*
- *Understand the technique for developing service strategic and designing service process.*





What Are the Material Will Be Discussed ?



- *Introduction of Service Operation Management.*
- *Understanding Market and roles of workforce.*
- *Service Operation process.*
- *Performance and quality measurement.*
- *Queue and scheduling.*
- *Strategy and Service Design.*

Who are should Attend This Workshop ?

- *Manager, supervisor and staffs who responsible in service operation function.*

Schedule

✓ **12 – 14 April 2011**

Investation Rp. 3.500.000,-

Registration

PLEASE CONTACT : Mr. Akbar



Telp : (021) 879 84 777, (021) 3318 3601

Mobile : 0815 5995 6195

Fax : (021) 8799 1059

Email : support@manajemenforum.com

For detail please visit :

www.manajemenforum.com

* the largest and oldest management institution
in Central Jakarta Indonesia, between Senen
and Gambir, Captured across Tani statue



Formulir Pendaftaran Program Pengembangan Eksekutif 2011 PPM Manajemen www.ManajemenForum.Com

Nama Pelatihan _____
 Tanggal _____ Pukul _____ : _____
 Biaya _____
 Nama Perusahaan : _____
 Alamat Surat : _____
 No. Telp. Persh _____ Fax Persh : _____
 Contact Person : _____ Jabatan: _____ Telp / HP : _____
 Email : _____
 Bidang Usaha : _____

No.	Nama Peserta	Jabatan	HP	L/P	Informasi mengenai pelatihan ini diperoleh dari:
1					Penawaran Email (E-Brosur)
2					www.manajemenforum.com
3					Penawaran Fax
4					Websites (detik.com, facebook)
5					Lain-lain

INFORMASI PENDAFTARAN

Bagian Pelayanan Pelanggan:
 Telp : (021) 8798-4777
 : (021) 3318-3601
 Fax : (021) 8799-1059
 Mobile : 0815 5995 6195
 E-mail : support@manajemenforum.com
 Website : www.manajemenforum.com

(Mohon bukti transfer difax sebelum pelatihan)
Kirim Form Pendaftaran & Bukti Transfer
ke 021-8799-1059 Attn. Akbar

PEMBAYARAN

Pembayaran dilakukan secara **transfer** ke:
BANK MANDIRI
 Cabang Thamrin
No. Rek. : 103 - 008528858 - 3
 a/n: Yayasan Pendidikan & Pembinaan Manajemen

BANK CENTRAL ASIA
 Cabang Kwitang
No. Rek. : 6860138555
 a/n: Yayasan Pendidikan & Pembinaan Manajemen

TEMPAT PENYELENGGARAAN

PPM Manajemen - Gedung Bina Manajemen, Jl. Menteng Raya No. 9 Jakarta Pusat 10340

PERHATIAN - KETENTUAN PEMBATALAN

Apabila terjadi pembatalan kepesertaan maka berlaku ketentuan sebagai berikut :

- Denda sebesar Rp 250.000,- (dua ratus lima puluh ribu rupiah) bila pembatalan dilakukan 1 (satu) hari atau Jum'at terakhir sebelum tanggal penyelenggaraan.
- Denda sebesar 50% dari biaya program bila pembatalan dilakukan pada hari pertama penyelenggaraan.
- Setelah peserta masuk kelas dan / tidak masuk hari ke-2 dan seterusnya, maka keseluruhan biaya tidak dapat dikembalikan.

Bersama ini kami konfirmasi pendaftaran nama tersebut diatas dan kami menyetujui semua ketentuan yang berlaku.
 Pembayaran akan kami lakukan :

Tanggal Pembayaran : Transfer melalui Bank :

Pendaftar,

Konfirmasi,

.....
 Nama/Jabatan

.....
 Bag. Pelayanan Pelanggan PPM

Apabila terdapat informasi yang kurang kelas dapat menghubungi kami di (021) 33183601 atau kunjungi <http://www.manajemenforum.com>



Tata Tertib Penyelenggaraan Program Pengembangan Eksekutif

Pendaftaran dan Pembayaran

- 1 Pendaftaran dapat dilakukan jauh hari sebelum tanggal pelaksanaan program ke Bagian Pelayanan Pelanggan – PPM Manajemen dengan mengisi formulir pendaftaran. Formulir bisa dikirimkan melalui faks ke **(021) 8799 1059** atau email support@manajemenforum.com Attn. Bpk. Akbar setiap hari Senin-Jumat pukul 08.00-16.00 WIB
- 2 Calon peserta diwajibkan membayar biaya kepesertaannya sebelum program dimulai
- 3 Pembayaran dapat dilakukan secara Transfer ke :
BANK MANDIRI – Cabang Thamrin, Rek. 103-00-8528858-3
a/n Yayasan Pendidikan & Pembinaan Manajemen
BANK CENTRAL ASIA – Cabang Kwitang, Rek. 686-0138-555
a/n Yayasan Pendidikan & Pembinaan Manajemen
Bukti Transfer dapat di faks ke (021) 8799 1059 Attn. Bpk. Akbar

Pembatalan / Penundaan / Perubahan jadwal

- 1 Apabila pembatalan kepesertaan dilakukan setelah calon peserta mendapatkan dan menyatakan konfirmasinya, maka dikenakan ketentuan sebagai berikut :
Denda Rp. 250.000,- (Dua ratus lima puluh ribu rupiah) bila pembatalan dilakukan 1 (satu) hari sebelum tanggal penyelenggaraan
Denda sebesar 50% dari biaya program apabila pembatalan dilakukan pada hari pertama penyelenggaraan

Setelah masuk kelas dan / tidak masuk hari ke-2 dan seterusnya, maka keseluruhan biaya tidak dapat dikembalikan
- 2 Perpindahan kepesertaan dari satu program ke program lainnya, hanya dapat dilakukan pada :
 - . Pada hari pertama sebelum program dimulai
 - . Pada program lain yang dimulai pada tanggal yang sama
 - . Masih adanya tempat / kursi pada program yang dikehendaki
 - . Selisih biaya ditanggung oleh peserta
- 3 Penundaan kepesertaan dari suatu program hanya dapat dilakukan dengan ketentuan
 - . Diberitahukan secara tertulis beserta alasannya kepada Bagian Pelayanan Pelanggan
 - . Tidak dikenakan denda apabila dilakukan selambat-lambatnya 1(satu) minggu sebelum program dimulai
 - . Pemberitahuan dilakukan 1(satu) hari kerja atau Jum'at terakhir sebelum tanggal penyelenggaraan , dikenakan denda sebesar Rp. 250,000,- (dua ratus lima puluh ribu rupiah)
 - . Pada saat pemberitahuan diterima, masih tersedia tempat/kursi pada program yang sama di periode berikutnya yang dikehendaki
- 4 PPM Manajemen dapat menunda, membatalkan atau mengubah jadwal pelaksanaan program karena alasan tertentu yang dianggap penting. Biaya program yang sudah dibayarkan oleh calon peserta, akan dikembalikan sebesar jumlah yang dibayar atau boleh digantikan dengan program lain yang dianggap sesuai.

Ketentuan lain

- 1 Sertifikasi program akan diberikan kepada peserta yang mengikuti minimal 80% dari seluruh pelaksanaan program
- 2 Diharapkan calon peserta memperhatikan tingkat pengetahuan dasar yang diperlukan untuk mengikuti program tertentu seperti tersebut dalam silabus program

INFORMASI LEBIH LANJUT

Telp : (021) 8798-4777 (Hunting) Fax : (021) 8799-1059
: (021) 3318-3601

Mobile: 0815 5995 6195

E-mail : support@manajemenforum.com

Website: <http://www.manajemenforum.com>