

MATERI TRAINING

LEVEL UP PENCEGAHAN DAN DETEKSI DINI TERHADAP POTENSI FRAUD UNTUK PEGAWAI RBC

Sesi 4 - Meningkatkan Kepercayaan Diri, Teknik Penggalan Informasi Yang Efektif, Membaca Tulisan Dan Tanda Tangan



Head Office: Jl. Radio IV No 8 B Jakarta 12130, Telp. 021-7265174, Fax. 021-7236076
email: learning@m-knowsconsulting.com, website: www.m-knowsconsulting.com

Surabaya BranCust Office: Jl. Raya Darmo Permai III Surabaya. 60119
Telp. 081216095555, email: surabaya@m-knowsconsulting.com

CONFIDENTIAL

This proposal is solely for the use of client personnel. No part of it may be circulated, quoted, or reproduced for distribution outside the client organization without prior written approval from M-Knows Consulting.

Desain dan Alur Sesi Pembelajaran

Hari Pertama

- Sesi 1: Peran dan Kompetensi Seorang RBC profesional dan Strategi Penanganan Fraud Yang Efektif**
- Sesi 2: Memahami Pola Komunikasi Antar Budaya dan Meningkatkan kepercayaan diri dalam berkomunikasi**
- Sesi 3: Pengelolaan Bahasa Tubuh dan Nada Suara untuk Deteksi Dini Potensi Fraud**
- Sesi 4: Meningkatkan Kepercayaan Diri, Teknik Penggalan Informasi Yang Efektif: Membaca Tulisan Dan Tanda Tangan Untuk Pengenalan Awal Karakter**

Hari Kedua

- Sesi 5: Teknik Membaur Diterima Seluruh Karyawan Dan Teknik Komunikasi Bawah Sadar Melalui Cerita**
- Sesi 6: Teknik Komunikasi Situasi Konflik dan berhadapan dengan informan**
- Sesi 7-8: Praktek, Role Play dan Games: Teknik pendekatan individu, menghilangkan kekhawatiran, penggalan informasi, penulisan temuan dan rekomendasi tindak lanjut pencegahan dan deteksi dini**



Agar Terlihat PD Dan Dipercaya Orang Lain

Pahami Zona Ruang Penerimaan

Lakukan jabat tangan dengan tepat

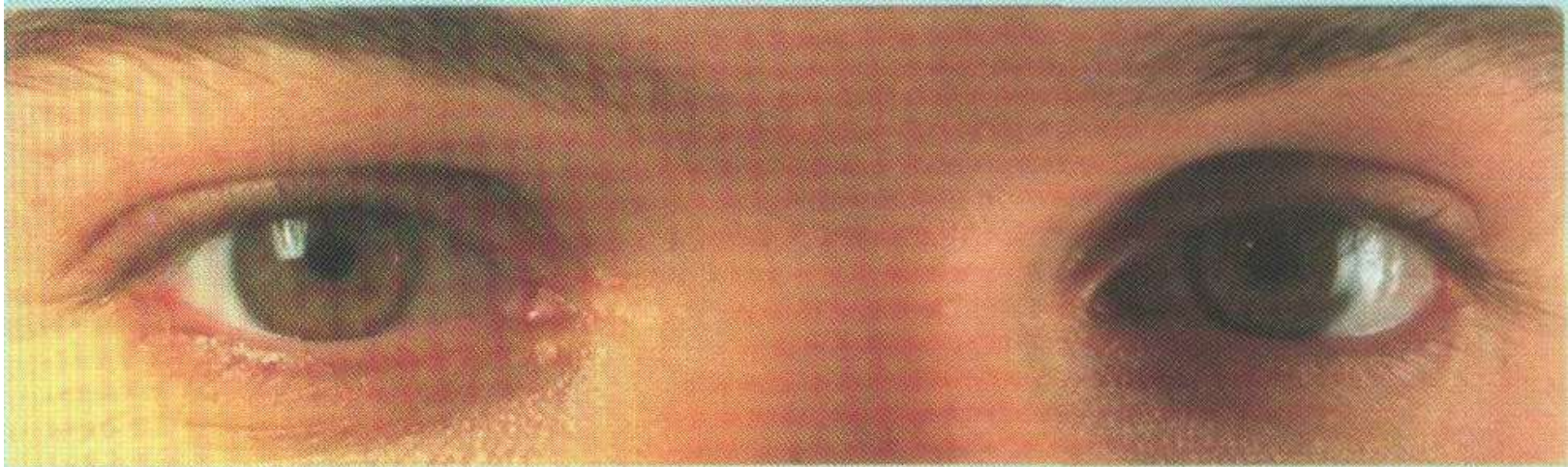
Kenali nama rekan bicara Anda dengan tepat

Jangan terlalu banyak bicara





Tersenyumlah dengan Mata Anda



Dari mata dapat diketahui suasana hatinya

Agar dipercaya orang lain



- Tatapan 'intim' : bagian bawah dari wajah, di bawah mata.
- Jangan lakukan tatapan bola mata ke bola mata terlalu sering, hal ini dapat dianggap sebagai tidak sungguh-sungguh atau berbohong.
- Tataplah tulang pipi atau titik tengah diantara mata sebagai gantinya, karena tatapan ini cukup ramah dan tidak mengintimidasi.
- Jangan pernah menatap bibir lebih dari 3 detik.

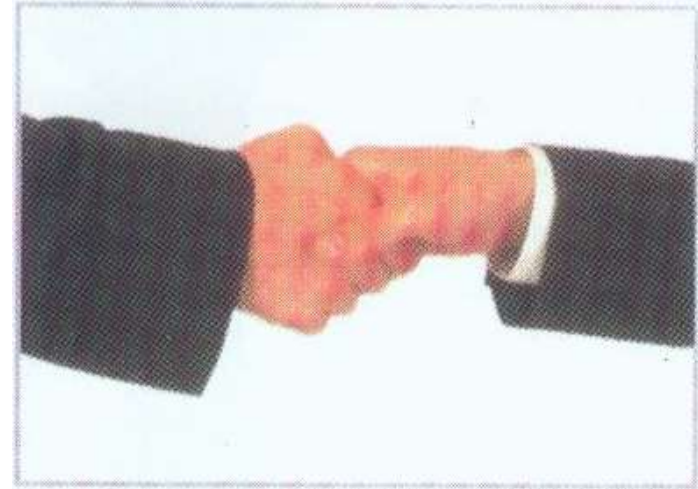
Jangan memberi kesan secara sengaja menghindari kontak mata, karena mengkomunikasikan bahwa Anda mengelak, kurang percaya diri, atau memang Anda tidak tertarik dengan apa yang sedang dibicarakan.

Berjabat Tangan



- Genggaman hendaknya dengan tekanan sedang.
- Terlalu keras, dan Anda akan tampak terlalu asertif.
- Kurang keras dan Anda akan dianggap sebagai pasif.
- Pegang tangan orang lain sepenuhnya—di telapak tangan, bukan di jari-jari.

Jabat Tangan 'Dominan'



Tangan Dominan disebelah
Mana?

Apa Ciri-Cirinya ??



‘Anda Diterima Dalam Ruang Saya’



1. Jarak kedua belah pihak lebih dekat beberapa inci, memberikan sinyal lebih bersahabat.
2. Menghindari jabat tangan yang dominan.
 - Bila anda lebih tinggi, Bengkokkan Lengan di siku, dan tangan bisa dibengkokkan di pergelangan tangan untuk membuatnya sejajar dengan tanah—walaupun keadaan ini dapat menciptakan kesan mengambil superioritas.
 - Bila anda lebih pendek, Untuk menghindari kesan superior, upayakan tangan Anda miring ke atas.



Mengatur Tempat Duduk



Garis tengah

- Pengaturan ini bermanfaat untuk pertemuan satu lawan satu pada umumnya.
- Suasana yang diciptakan tidak formal dan hubungan lebih akrab.



Meminimalkan konfrontasi

- Duduklah dengan sudut 45 derajat dari pelanggan.
- Menghindari konfrontasi teritorial dan menggunakan sudut meja sebagai rintangan sebagian.
- Pelanggan merasa tidak terancam, wiraniaga mendapat kontak mata miring, tidak menantang seperti kontak mata berhadapan langsung.



BACALah Tulisan di Bawah, dan Katakan Warnanya !!

KUNING, HIJAU, MERAH,
BIRU, HITAM, UNGU, PINK,
COKLAT, KUNING, HIJAU,
MERAH, PINK, COKLAT,
KUNING, MERAH, BIRU,
HITAM, UNGU.

Pastikan Kualitas KOMUNIKASI dengan PENDETELAN

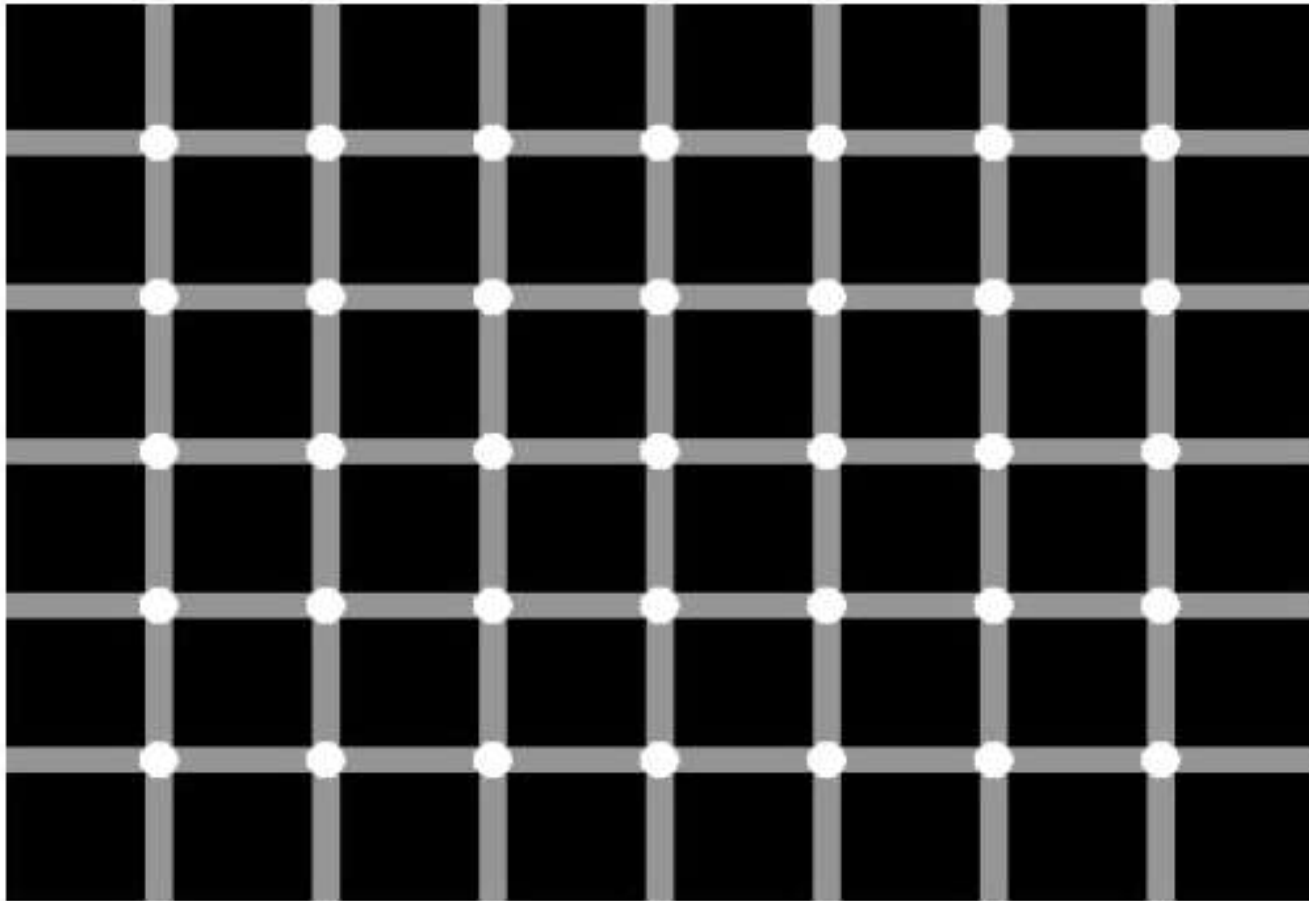


- **PENDETELAN** adalah seni komunikasi untuk memperoleh informasi yang tepat TANPA asumsi, dengan melakukan pertanyaan klarifikasi **MENDETAIL**.

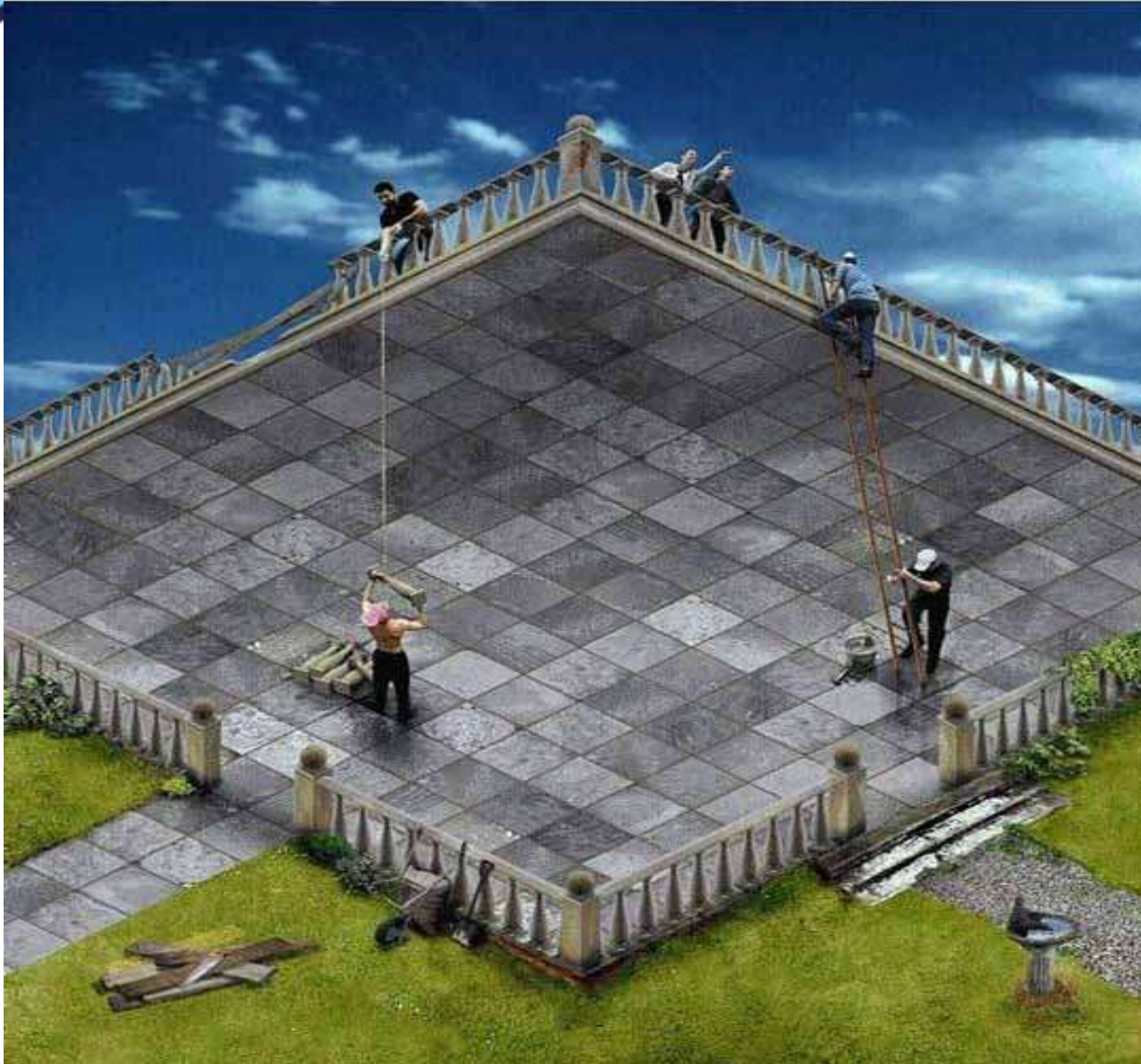
- Pola Asumsi dalam PENDETELAN terbagi atas:
 1. Distorsi (rancu).
 2. Generalisasi (semua dianggap sama).
 3. Delesi (ada yang hilang).



Distorsi



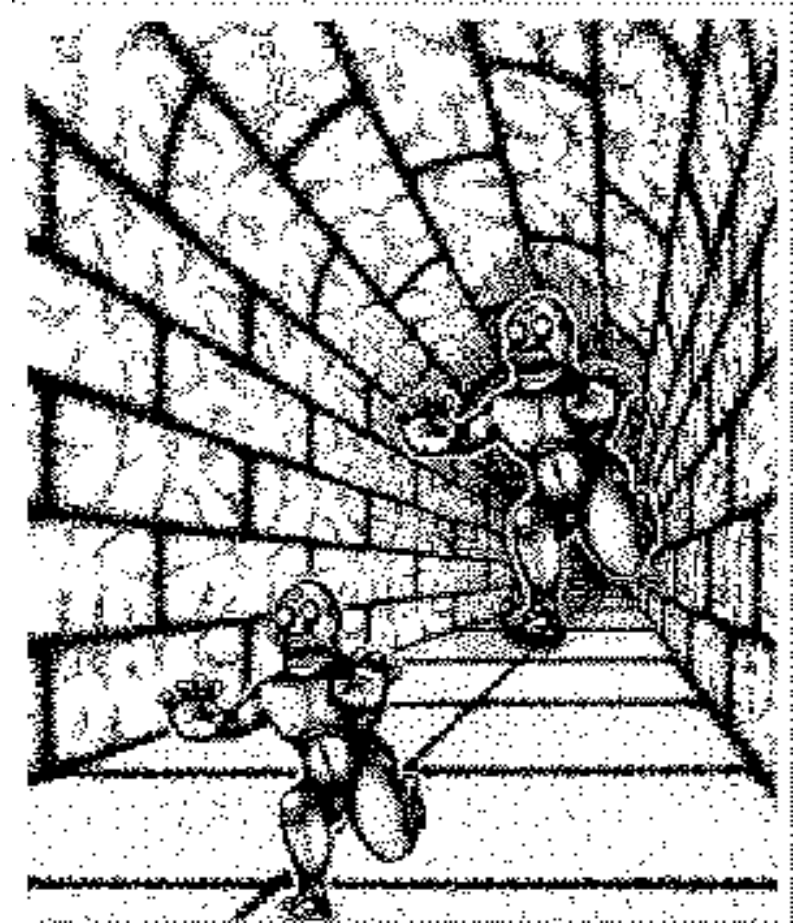
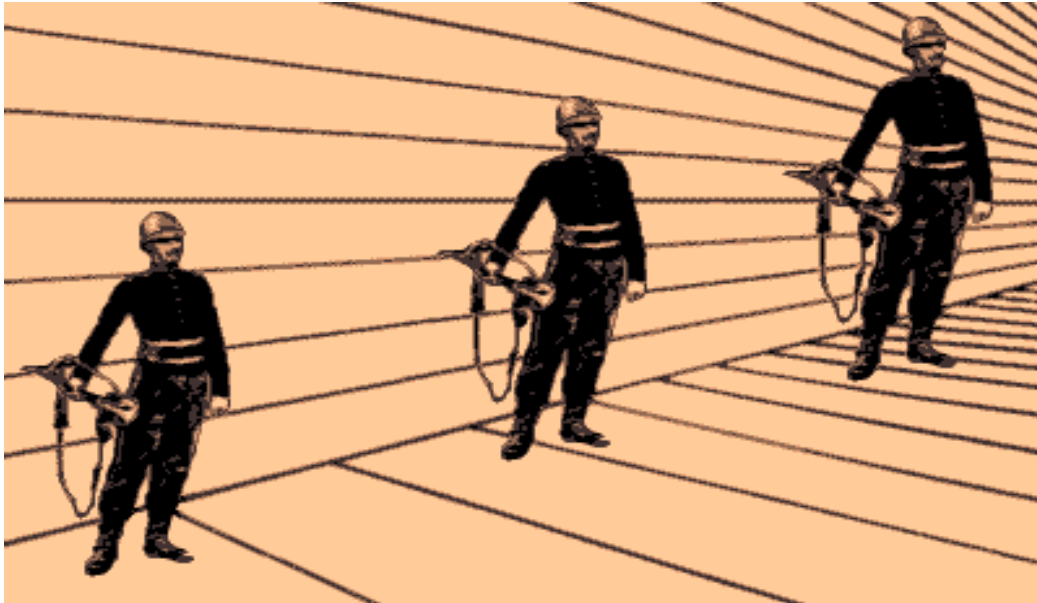
Mana diatas, Mana dibawah?



Distorsi

Pola	Respon Klarifikasi
<p>Mind Reading: mengaku mengetahui 'isi pikiran' seseorang.</p> <p>Contoh: "Kamu tidak suka dengan saya"</p>	<ul style="list-style-type: none"> • "kamu tahu DARI MANA bahwa saya tidak suka dengan kamu?" • Apa yang saya lakukan sih sampai kamu berpendapat begitu?
<p>Lost Performative: menilai sebuah kondisi, dimana orang yang menilai tidak disebutkan.</p> <p>Contoh: "Inkonsistensi itu Jelek"</p>	<ul style="list-style-type: none"> • "Menurut siapa itu Jelek?" • "Bagaimana kamu bisa tahu itu Jelek?"
<p>Cause & Effect: dimana sebab salah diletakkan.</p> <p>Contoh: "Kamu membuat saya sedih"</p>	<ul style="list-style-type: none"> • "Apa yang saya lakukan sehingga menyebabkan kamu memilih untuk merasa sedih?" • "Secara spesifik, bagaimana terjadinya?"
<p>Complex Equivalence: dimana dua pengalaman dianggap berhubungan.</p> <p>Contoh: "Dia selalu memarahi saya. Dia tidak suka dengan saya"</p>	<ul style="list-style-type: none"> • "Memang bila orang marah berarti bahwa dia tidak suka dengan kamu?" Apa penyebabnya? • "Pernahkah kamu memarahi orang yang kamu sukai?" Orang tua memarahi anaknya?
<p>Presupposition:</p> <p>Contoh: "Jika suami saya tahu betapa menderitanya saya, dia tidak akan melakukannya"</p> <p>Ada 3 presuposisi dalam kalimat ini: (1) saya menderita (2) suami saya melakukan sesuatu (3) suami saya tidak tahu saya menderita "</p>	<ul style="list-style-type: none"> • "Bagaimana ceritanya sehingga kamu sampai memilih untuk menderita?" • "Apa yang dilakukan suamimu?" • "Bagaimana kamu tahu bahwa dia tidak tahu?"

Mana Yang Lebih Besar?



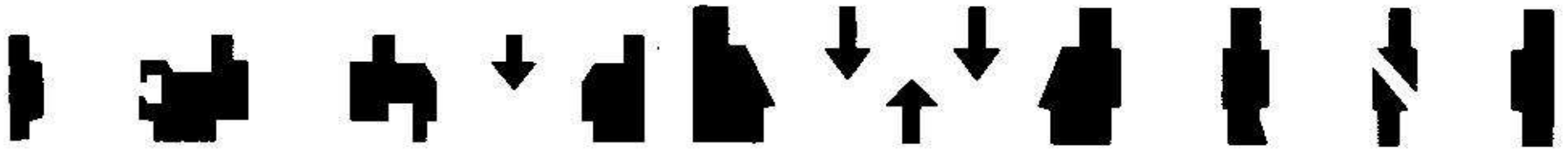


Generalisasi

Pola	Respon
Universal Quantifier: generalises, universal seperti semua, setiap, tidak pernah, setiap orang, tak seorang pun, dll. Contoh: "Dia tidak pernah mendengarkan saya"	"Tidak pernah?" "Apa yang akan terjadi kalau dia mendengarkan kamu?"
Modal Operator of Necessity: seperti seharusnya, harus, tidak harus, perlu, dll. Contoh: "Saya harus merawatnya"	"Apa yang akan terjadi jika kamu tidak merawatnya?"
Modal Operator of Possibility: dengan bisa / tidak bisa, boleh / tidak boleh, mungkin / tidak mungkin Contoh: "Saya tidak bisa mengatakan yang sebenarnya kepadanya"	"Apa yang menghalangi kamu?" "Apa yang akan terjadi jika kamu katakan yang sebenarnya kepadanya?"




Baca Tulisannya





Tolong Dibaca...



**WUIH...
SENANGNYA
BERLIBUR KE
KE BALI DAN JOGJA**



Delesi

Pola	Respon
Nominalization: kata-kata proses yang telah dibekukan dalam rentang waktu, sehingga menjadikannya sebagai kata benda. Contoh: "Tidak ada komunikasi di sini"	"Siapa tidak berkomunikasi tentang apa ke siapa?" "Seperti apa Anda ingin berkomunikasi?"
Unspecified Verbs: "Dia menolak saya"	"Secara spesifik, bagaimana penolakannya?"
Simple Deletion: "Saya tidak nyaman"	"Tidak nyaman akan apa?"
Lack of Referential Index: gagal untuk menentukan secara spesifik seseorang atau sesuatu. Contoh: "Mereka tidak mendengarkan saya"	"Secara spesifik, siapa yang tidak mendengarkan kamu?"
Comparative Deletion: baik, lebih baik, terbaik, buruk, lebih kurang, paling, dll. ; Contoh: "Dia sekarang adalah orang yang lebih baik"	"Lebih dari siapa?" "Lebih baik dalam hal apa?" "Dibandingkan dengan apa/siapa?"



Latihan Mengidentifikasi Asumsi dengan PENDETILAN

1. Kemampuan dan pelayanan IT kita lebih baik dibanding kompetitor.

Klarifikasi: _____

2. Nanti, sebentar lagi saya ada dana kok, pasti akan saya transfer mbak, pembayarannya.

Klarifikasi: _____

3. Telponnya ke HP saja mbak, jangan ke rumah apalagi ke kantor...

Klarifikasi: _____

4. Masalah cabang kita cukup diselesaikan dengan melaksanakan training.

Klarifikasi: _____

5. Kebanyakan Wanita masih berpikiran sempit.

Klarifikasi: _____

6. Hasilnya besar, Bayarnya Murah, Memasukkan ke Dalam juga mudah.

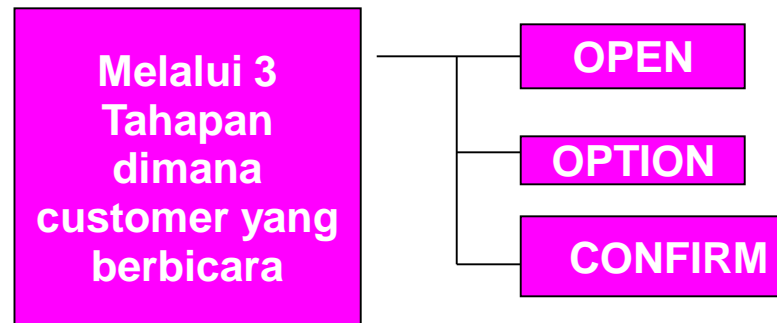
Klarifikasi: _____

Teknik Konfirmasi & Validasi

1. Bertanya langsung (direct).
2. Bertanya tidak langsung (Indirect).
3. Bertanya terselubung (covert).

Bagi Customer mencurigakan, Pelajari Teknik konfirmasi dan validasi data, misal untuk:

- Jabatan di pekerjaan,
- Alamat,
- Status keluarga,
- Sekolah anak,
- Alamat kerja, dan
- Nama atasan:



Latihan: buat script bertanya-nya...., Salin di Flip Chart/Kertas.



Apa itu Grapho ?????

Grapho adalah **Suatu ilmu untuk menganalisa Tulisan Tangan** dengan maksud *untuk memahami pesan yang terselubung yang di wujudkan dalam pola penulisan dan goresan huruf.*

(Bayu Ludvianto,ph D)

Graphology telah diterima sebagai alat bukti dalam pengadilan di 4 negara maju, karena berdasarkan statistik dan riset yg memadai...



Bagaimana Aplikasinya dalam Credit Analysis?



Membaca Gaya Hidup Dengan Tulisan

1. Optimistis vs pesimistis ?
2. Analitis vs Gak Mau pusing sesuai job desc ?
3. Tahan terhadap stress atau tantangan bisnis?
4. Loyalitas, komitmen, membayar hutang ?
5. Kecenderungan Fraud ?



Tulisan Tangan OBAMA...

O'Bara's handwriting analysis notes by Bart A. Baggett ©2008

www.HandwritingUniversity.com

I just finished a day of campaigning here in Iowa, and things are going great. I asked David, my campaign manager, to give you an update on where we stand in Iowa. I think it reflects exactly what I'm sensing on the ground — that people are hungry for change!

So thanks for all you've done. You've been with me from the start, and I wouldn't be here without you.

Barack Obama

Fluid mind & determination

open h loop = open mind to different philosophies

caution: resists impulsive emotional reactions

short d-stem = independent thinking

figure 8 g = orator & fluid mind

pointy n humps = fast mind, analytical thinker, wit

Medium t-bar average esteem, has something to prove

clean letter o = honest and blunt

Aggressiveness

Persistence

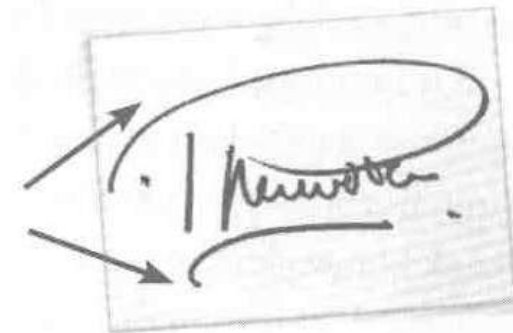
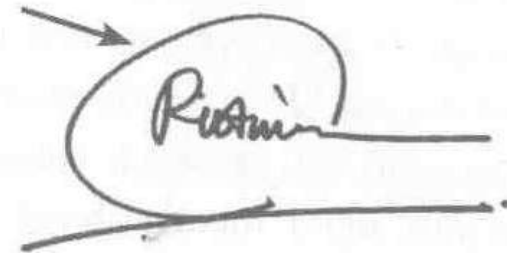
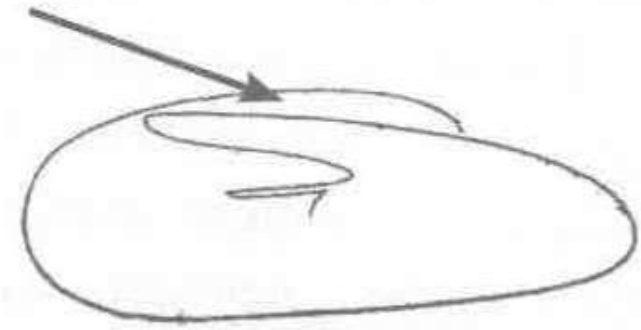
Large capitals in Signature = Healthy Ego. Confidence

Tanda Tangan

a. Tanda Tangan Bentuk Cangkang

Seseorang yang dengan jelas dan tanpa kompromi membuat batas-batas yang sangat jelas antara dirinya dan orang lain.

Kemungkinan besar si pembuat tanda tangan mempunyai pengalaman masa lalu yang pedih, mengancam, memalukan, menyakitkan, dan merendahkan harga dirinya. Cangkang ini adalah tempat persembunyiannya, benteng perlingkungannya di mana orang ini merasa aman.





Tanda Tangan

b. Berhias Di Sini, Berhias Di Sana

Dari gambar tanda tangan disamping, nampak nyata bahwa pembuat tanda tangan ingin sekali orang lain melihat dirinya sebagai orang yang penuh cinta dan menyukai seni, musik. Namun terkadang bisa jadi adalah kebalikannya, sekedar topeng agar di anggap cute dan dimanja. Untuk itu masih harus di cek kembali pada kehidupan sehari-hari si pemilik tanda tangan.



Tanda Tangan

c. Tanda Tangan Agresif

Tanda tangan yang memiliki bagian **meruncing & tajam** mirip dengan pisau ataupun anak panah, namun kenyataannya belum tentu mencerminkan seseorang yang benar-benar agresif.



Bisa benar kalau bentuk tulisan dan sambungannya menyudut, tetapi bisa juga tidak kalau bentuk huruf membulat dengan sambungan tulisannya gerland ataupun huruf cetak, dan tanpa sambungan sama sekali.

Apabila bertemu tanda tangan dengan tanda-tanda agresivitas dan ternyata contoh tulisannya juga menampilkan tanda-tanda agresif, berpikir cepat, selalu ingin kemauannya dipenuhi, menunjukkan seseorang yang konsisten antara kehidupan publik dan pribadinya.



Tanda Tangan

d. Tanda Tangan Dengan Ukuran Yang Jauh Berbeda

(tidak konsisten, ada yang besar ada yang kecil, dan tidak sesuai dengan tulisan tangganannya).



Pemilik tanda tangan seperti ini menggambarkan seseorang yang merasa dirinya inferior, kecil dan tidak berarti. Bisa jadi beliau sedang menjalani kehidupan terpuruk - direndahkan – orang susah, orang cacat, (defectiveness) dan sedang menggunakan strategi perlawanan (counterattack) atas hal yang membelenggu kehidupannya.



Tanda Tangan

e. Tanda Tangan Si Haus Pujian

Pada tanda tangan di samping, goresan bertubi-tubi dalam bentuk “penopang” menunjukkan satu hal “Hey.. Sanjung & Puji aku!”

Orang seperti ini selalu mencoba “membeli” pujian ataupun mengarahkan orang lain untuk memuji-muji dirinya.

Ketika kebetulan orang ini bertemu dengan orang lain yang tidak memperhatikan dan memujanya, orang ini bisa menjadi sangat kesal.

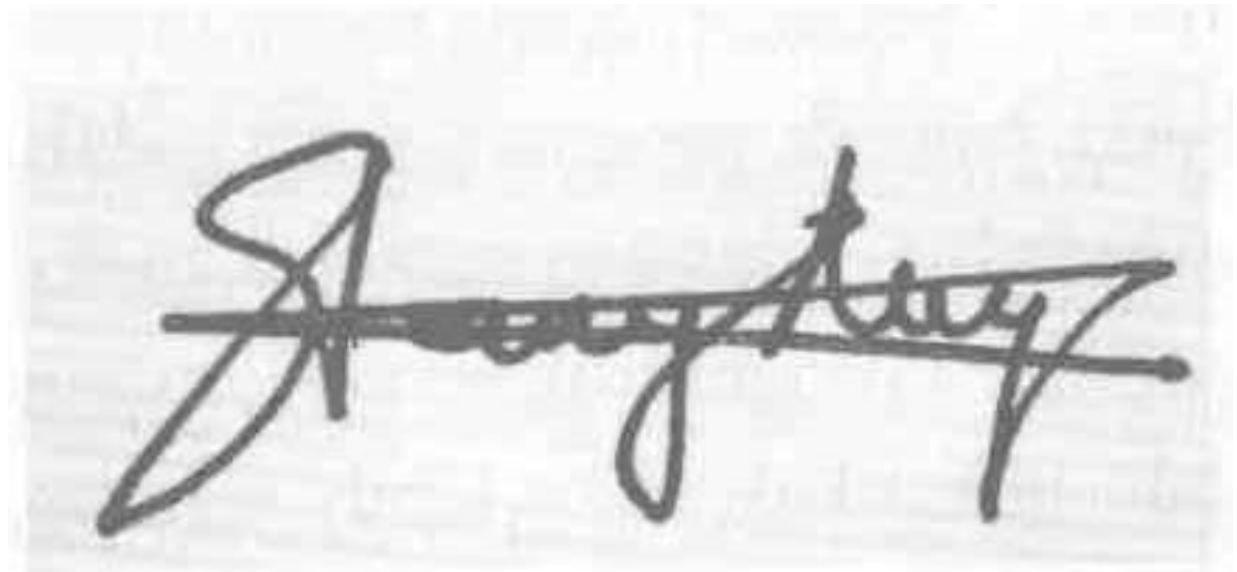




Tanda Tangan

e. Don't Like My Image Much

Tanda tangan yang ada bagian coretan pada nama dirinya, atau tanda tangannya yang sudah dibuatnya sendiri, menunjukkan bahwa ia tidak menyukai dirinya sendiri, terutama saat ia harus berhadapan dengan orang lain.





Font

Tulisan berukuran medium (ideal)

Artinya: menunjukkan perasaan tertekan, tenggelam dan menyempit di dada penulis saat dia menuliskan kalimat-kalimat tersebut.

Tulisan berukuran besar

Artinya: penulis cenderung ekstrovet, menyukai dan menjangkau dunia luar, tertarik dengan orang lain, nyaman berada di antara orang lain. Dan tidak terlalu menyukai datail.

Tulisan berukuran kecil

Artinya: penulis cenderung Introvert, cenderung asyik dengan dirinya sendiri, dan tidak terlalu tertarik dengan orang lain di sekelilingnya.

Tulisan berukuran super kecil

Artinya: penulis Introvert yang ekstrim, cenderung mengasingkan diri dari dunia sekelilingnya.

Tulisan berukuran super besar

Artinya: orang yang secara mental dan emosional jelas terganggu.



Tekanan Tulisan

Tekanan Kuat

Artinya: adanya kecenderungannya untuk memaksakan kehendak pada orang lain, cenderung menonjolkan diri, merasa tegang, dijauhi teman, gagal yang berulang, boros, tidak teliti dan mudah marah.

Tekanan super berat

Artinya: kemungkinan penulis sedang berada pada kondisi frustrasi dan marah yang luar biasa.

Tekanan ringan

Artinya: Cenderung menunggu, mungkin tenang, lebih mengarah ke spiritualitas dibandingkan sikap agresif dan mau menangnya sendiri, dan bisa juga menunjukkan sikap sebagai pengikut dibanding sebagai pemimpin.

Tekanan super ringan

Artinya: Menunjukkan perasaan sangat mudah menerima keadaan, patuh, kadang takut, dan sering vitalitasnya rendah.

Tekanan tidak merata

Artinya: Penulis sedang dalam keadaan cemas ataupun gelisah.

Tekanan sedang

Artinya: Penulis cenderung nyaman dengan kehidupan saat ini, juga menggambarkan karakter seseorang yang fleksibel, mampu mengambil keputusan sendiri, namun bisa juga berperan sebagai seorang anggota tim yang baik. Penulis bukan tipe orang yang suka memaksakan kehendak, mudah memahami dan mampu bersikap toleran terhadap pendapat orang lain.



Kemiringan

Miring ke kanan

Artinya: Penulis seseorang yang bisa mengekspresikan perasaannya pada orang lain. Pada kesehariannya penulis terlihat “hidup”, terasa hangat & menyenangkan.

Tulisan Tegak

Artinya: Penulis akan menggunakan logikanya lebih dahulu untuk memutuskan sesuatu. Penulis jarang melibatkan emosinya dalam kehidupan kesehariannya.

Miring ke kiri

Artinya: Penulis cenderung menutup diri dan menutupi perasaannya.

Kemiringan Tidak jelas

Artinya: Penulis cenderung tidak stabil dan bisa berubah moodnya setiap saat.



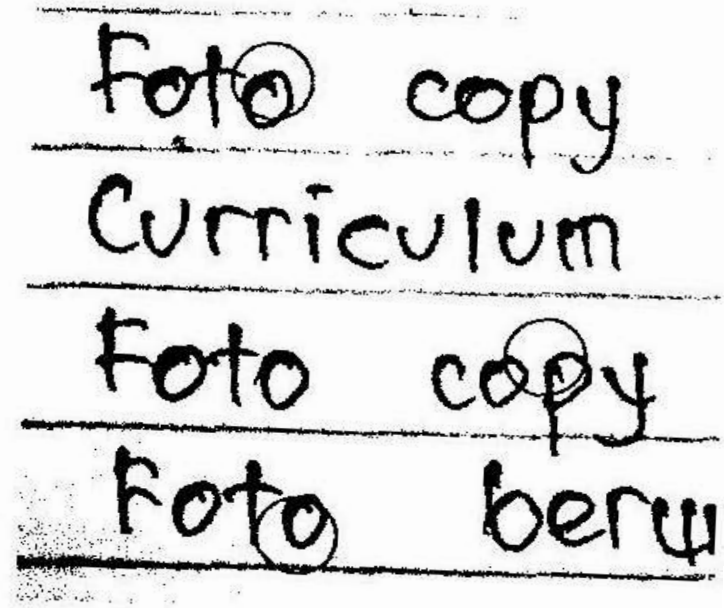
Huruf Uniq

Bentuk Oval Tertusuk

Terlihat pada huruf **a, b, d, g, o, p** dan **q** yang ada assesorinya.

Artinya : Tidak Kesulitan untuk berbohong ataupun berbicara

Mereka sering mengatakan A dan melakukan B, Inilah yang dinamakan “*Lidah Bercabang*”.



Huruf Uniq - Bercakar

Cakar Setan

Artinya : Srigala berbulu domba. Orang yang sangat baik, sopan dan menyenangkan, ternyata kebalikannya.

(Two Faces)





Huruf Uniq

Layar Berkembang

Artinya : Orang yang sangat membanggakan dirinya sendiri.

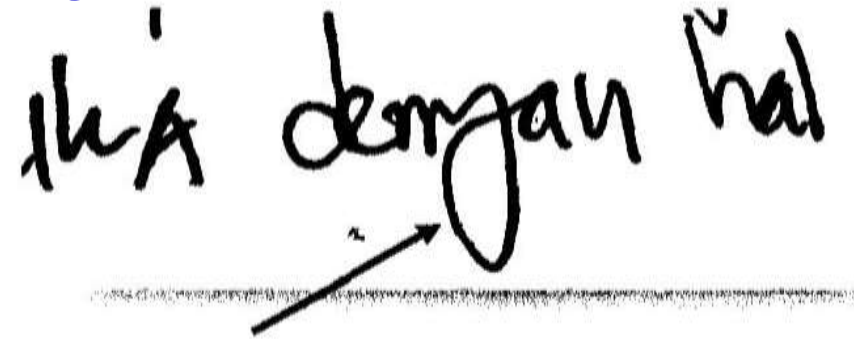


Kantong Uang / Keindahan Tubuh

Pada huruf "g", "y", "j"

Artinya : Kegelisahan seseorang yang berkaitan dengan pemenuhan kesenangan.

Misalnya Harta, Makanan, Sex.





Huruf Uniq - Pentungan

Si Pemukul

Bentuknya seperti “*pentungan*” tegak pada bagian huruf tersebut.

Artinya : Adanya Potensi Kekejaman dan kekerasan pada pemilik huruf ini.

Hal-hal di atas bercer
talo soal sekolah sih aki
rajiiti bapak dan kedun. man
yang paling disuka
menyatakan hal yang



di sayat tipis. buntun diha-
lakan gulany.
dengan dahi
P. S. S. P.
majuan seseorang.
lah, atau mungkin

7

tanggal lahir : 97 Agustus 2009

darat 4

3- kejadian tersebut
aku merasa tidak
pk. Pada saat
dan baju orang yg
emas dan tidak



HURUF UNIQ - T

“t” *bercita – cita Rendah*

“t” *bercita-cita rata – rata*

“t” *Cita – cita Setinggi Langit*

mari pergi ke taman bermain disa
Karena terlalu bersemangat k
Setelah lelah bermain kemudian
rumah. Saya ingat waktu di
siswinya dalam menyambut

ingga sama Guru saya dan
bersama teman-teman. Ma
ng karena di dalam lomba b
cepat pengalaman. Keftka
an, tetapi belum lancar m
ke Taman Pendidikan Al-B

- Mas kecil (SD) amat
Y, terus digelani alera
- Alu sekolah di sekolah dasar agni, dekat
dgn (Tempat) tinggalan. selama SD, alu ter
manah amat yang bisa? saya namun alu
memiliki balok melukis sehingga alu sering
mendapat nilai 10 untuk pelajaran menggambar



HURUF UNIQ - T

"t" mudah menyerah

Tekanan Ringan dan goresan mendatar

"t" bermulut tajam/pisau

"t" suka mendominasi

... sehingga
Ⓣelat masuk SD,
in saya masuk
saya gang Ⓣempat

Fotocopy
Fotocopy

Saya dengan seⓉat wal afⓉat.

ke-7 dari 7 bersaudara, saya
jauh dari kakak-kakak saya

10 ...
Hartono
Perumnas Lingkar Ⓣimur

HURUF UNIQ - T

"t" keras kepala

lita sendiri. Ma
na lita sangat
malu salah satu
jaleman hidup lita
lita lagi inila

"t" sensitif terhadap masukan

hanya kak
perhatikan &
tidak
di sekolah

"t" menutupi fakta (arcade)

Saya dari Sekolah lain. Berhubs
teman teman saya bersikap
semua saya Serahkan aja. Karna setelah sembuh saya
peringkat, orang tua si sekolah saya. Ketika semua ora
baru untuk saya. S
Rumah saya, yaitu Bg bimbingan belajar, saya malak
yang ada. Namun ternyata saya
bimbia, hal itu yang memberikan semangat
saya dengan
sb, memi



TULISLAH PEMBELAJARAN UTAMA utk APLIKASI KERJA

(a) Hal BARU yang harus anda lakukan, ATAU (b) Hal, Aktivitas LAMA yang harus dihentikan,
agar kinerja anda, tim dan bahkan keluarga membaik (kertas tidak dikumpulkan):

1.

2.

3.

4.

Tugas Di LMS, Diskusikan sekarang

No	Pertanyaan	Jawaban
1	Seberapa bermanfaat materi yang Anda pelajari, dibandingkan dengan job desc Anda dikantor.?	Jawab: Alasannya:
2	Apa saja HAL YANG HARUS DIRUBAH di kantor anda, berdasarkan ide, materi atau masukan dari pengajar ?	1. ... 2. ... 3. ... 4. ...
3	Tuliskan, apa saja KONSEP & ILMU UTAMA yang Anda pelajari, dan menurut Anda penting untuk di PRAKTEKKAN, nanti dikantor?	1. ... 2. ... 3. ... 4. ...
4	Tulis rencana perubahan dalam diri Anda dan tempat kerja, yang ingin Anda lakukan setelah pembelajaran pada hari ini?	1. ... 2. ... 3. ... 4. ...