
Silabus Materi Pelatihan

Materi

LEADERSHIP & MANAGERIAL

EFFECTIVE MANAGER

- A. Pemimpin Dalam Setiap Diri Kita
- B. Strategi Kepemimpinan
- C. Prinsip Dasar Bekerja Sama di Tempat Kerja
- D. Prinsip Dasar Bekerja Sama
- E. Strategi Untuk Menghadapi Perubahan
- F. Menggali Potensi Karyawan
- G. Emosi dan Pengelolaannya
- H. Interaksi Pimpinan dan Bawahan yang menunjang Produktivitas
- I. Feed Back Session

Total Lama Pelatihan 16 Jam

SUPERVISORY SKILLS

- A. Memahami peran utama Supervisor dalam Lingkungan Kerja yang berubah-ubah sebagai para pengelola manusia, waktu dan bahan-bahan
- B. Menganalisa tugas-tugas dan mendefenisikan apa yang diharapkan dengan ketentuan-ketentuan yang dapat diukur dan dilihat
- C. Merencanakan dan mengadakan diskusi tentang suatu masalah kinerja
- D. Menyusun suatu sistem umpan balik yang efektif dan positif terhadap kinerja
- E. Menguraikan Masalah, mengenali penyebab dan menetapkan langkah-langkah untuk memecahkan masalah
- F. Memutuskan pemecahan masalah yang paling efektif sesudah menilai alternatif
- G. Melaksanakan dan menilai seberapa efektifnya cara pemecahan itu
- H. Memotivasikan para pegawai untuk mencapai produktivitas yang lebih tinggi

Total Lama Pelatihan 16 Jam

EMOTIONAL INTELLIGENCE (EQ) LEADERSHIP

Organisasi saat ini harus selalu berubah guna menyesuaikan diri dengan tuntutan lingkungan. Untuk itu dibutuhkan para pimpinan dengan kompetensi-kompetensi tertentu untuk menjalankan peran sebagai agen perubahan, contoh (model), coach, energizer dan lain-lain.

Untuk menjalankan peranan ini, kompetensi-kompetensi yang harus dikuasai oleh para pimpinan adalah kompetensi-kompetensi yang berkaitan kecerdasan emosional (EQ). Penelitian oleh Daniel Goleman dalam bukunya "Working with EQ" menunjukkan bahwa makin tinggi jabatan seseorang, keberhasilan makin ditentukan oleh kompetensi-kompetensi yang berkaitan dengan kecerdasan emosional (EQ). Ternyata "mood" seorang pemimpin mempengaruhi kinerja bawahan.

Program ini dirancang untuk meningkatkan efektifitas pimpinan mengenal, mengelola dan mengarahkan emosinya sehingga mampu berperan secara efektif dan produktif sesuai tuntutan organisasi.

Sasaran & Manfaat

Dengan mengikuti pelatihan ini, peserta akan:

- Memahami hakekat EQ dan pengaruhnya terhadap kepemimpinan
- Meningkatkan efektifitas kepemimpinan melalui pemberdayaan EQ

Garis Besar Program

- Apa dan Mengapa EQ ?
- Emosi Sebagai Sumber Energi
- Model Pengembangan EQ
- Pengembangan EQ Terhadap Peningkatan Peran Pemimpin
- Mengembangkan Organisasi Bernuansa EQ
- Merencanakan Tindak Lanjut Pengembangan EQ

Metode Pelatihan

Pelatihan ini mengkombinasikan beberapa teknik belajar - *humor*, *kebebasan memilih*, *multisensory*, dan *interactive* - untuk menstimulasi eksplorasi diri dan interaksi antar peserta guna mencapai hasil yang optimal

Peserta

Kepala Seksi dan Kepala Produksi (maksimal 25 peserta)

ENLIGHTENED LEADERSHIP

Modul Satu

Tantangan-tantangan Utama Kepemimpinan
Rencana Kerja
Unsur-unsur Perubahan Organisasi
Kurva Pertumbuhan
Tahapan Perubahan
Hal-hal Mengenai fokus Pikiran Manusia
Model Pilihan
Kemana Anda Fokuskan Perhatian?
Pendekatan Tradisional Untuk Pemecahan Masalah
Rumus Keberhasilan
Kerangka Kerja Enlightened Leadership
Menggunakan Kerangka Kerja

Modul Dua

Peningkatan Mutu Rapat
Karakteristik Pemimpin Panutan
Karakteristik Kepemimpinan Pribadi
Sikap vs. Keahlian
Fungsi-fungsi Pikiran
Menetapkan Ulang Titik Awal
Pertanyaan-pertanyaan yang Efektif

Modul Tiga dan empat

Menginventarisasi Keberhasilan
Cermin Diri
Cara-cara Berkehidupan
Net Forward Energy Ratio
DNA Pribadi
Visi di Tempat Kerja
Gaya Kepemimpinan
DNA Organisasi
Penerapan Lebih Lanjut
Dampak Emosi Terhadap Fokus Kedepan
Lingkaran Komitmen
Rangkuman Konsep dan Perangkat Kerja

Adendum

Daftar Bacaan yang disarankan
Kepemimpinan Baru
The Rose
The Cookie Thief
Marianne Williamson
Daur Duka

Total Lama Pelatihan 24 Jam

KEPEMIMPINAN VISIONER

1. **KONTEKS DAN KECENDERUNGAN PERKEMBANGAN DUNIA BISNIS KONTEMPORER [16 JAM]**
 - Kecenderungan Ekonomi Global di awal Abad ke 21
 - Paradoks Global dan di Asia
 - Konteks Dunia Bisnis yang Makin Dinamik dan Kompleks
 - Perubahan Persepsi Orang tentang Ruang dan Waktu dan Pengaruhnya pada Pola Manajemen Bisnis
 - Organisasi yang Cendekia
 - Organisasi yang Maya
 - Ko-opetisi (Kolaborasi dan Kompetisi): Peraturan Main Baru di Lingkungan Bisnis Kontemporer
 - Jaman Eko-sistem Bisnis
 - Perusahaan yang Hijau
 - Mengapa Perlu Membungkus Produk dengan Pelayanan Prima?
2. **MERUMUSKAN SKENARIO PERUSAHAAN DI MASA DEPAN [16 JAM]**
 - Mengapa Perusahaan Memerlukan Gambaran tentang Skenario Masa Depan?
 - Ekstrapolasi Masa Lalu ke Masa Depan: Masihkah Hal ini Cocok untuk Dilakukan Saat ini?
 - Proses Dialog Menuju Konvergensi yang Cepat dan Efektif dari Persepsi dan Interpretasi tentang Peristiwa dan Kecenderungan di Dunia Bisnis
 - Membahas Ketidakpastian dan Ketidakjelasan untuk Mengembangkan Berbagai Interpretasi Alternatif Baru
 - Mengembangkan Skenario Pilihan melalui Proses Strategik yang Komprehensif dan Sistemik
 - Persyaratan yang Perlu Dipenuhi untuk Mengembangkan Skenario Perusahaan yang Berarti
 - Menjabarkan Skenario Perusahaan di Masa Depan menjadi suatu Set Tindakan Strategik yang Perlu Dilakukan
3. **MERUMUSKAN VISI, MISI, DAN TATA NILAI PERUSAHAAN YANG KONTEKSTUAL DAN ASPIRATIF [16 JAM]**
 - Makna dan Hakekat suatu Visi, Misi, dan Tata Nilai Perusahaan
 - Memberi Arti pada Kehidupan Perusahaan
 - Membangun Visi, Misi, dan Tata Nilai Bersama: Akseptabilitas dan Komitmen
 - Visi Perusahaan: Membangkitkan Gairah Kerja atau Menimbulkan Kekuatiran yang “Membunuh” Inisiatif?

Materi Pelatihan

- Menantang Kemapanan dengan Visi, Misi, dan Tata Nilai yang Aspiratif
- Mengkomunikasikan Visi, Misi, dan Tata Nilai Perusahaan
- Membangun Komitmen untuk Mewujudkan Visi, Misi, dan Tata Nilai Perusahaan
- Memberdayakan Anggota Perusahaan untuk Mewujudkan Visi Perusahaan
- Peran Kepemimpinan dalam Proses Perumusan Visi, Misi, dan Tata Nilai
- Memberi Muatan Tata Nilai Luhur pada Visi Perusahaan
- Ciri-ciri Visi Perusahaan yang Berfokus pada Kepentingan Pelanggan
- Penyelarasan Sistem Manajemen dengan Visi, Misi, dan Tata Nilai Perusahaan

4. KEPEMIMPINAN YANG VISIONER [16 JAM]

- Peran Sentral Manusia dalam Kegiatan Bisnis
- Keunggulan Usaha yang Visioner: Bersaing untuk Masa Depan
- Organisasi Belajar: Selalu Siap Menghadapi Masa Depan yang Tidak Menentu
- Kepemimpinan Visioner: Membangun Komitmen pada Masa Depan
- Tata Nilai dan Keyakinan Pemimpin yang Visioner
- Membangun Hubungan Yang Transformasional Berdasarkan Rasa saling Percaya
- Menjadikan Visi sebagai Sarana untuk Integrasi Internal dan Kebersamaan yang Tulus
- Memanfaatkan Visi Perusahaan sebagai Pegangan untuk Membangun Sinergi yang Bernilai Guna Tinggi bagi Pelanggan
- Mengarahkan dan Menyelaraskan Penggunaan Potensi Insani dengan Menggunakan Visi yang Jelas dan Kuat
- Membangkitkan Gairah dan Motivasi Anggota Perusahaan untuk Mewujudkan Cita-cita Perusahaan melalui Kepemimpinan yang Visioner
- Pemimpin Visioner sebagai Pelopor Pengkajian Ulang dan Pembaharuan Visi Perusahaan

KEPEMIMPINAN SINERGISTIK

1. BERMAIN DI LINGKUNGAN BISNIS YANG DINAMIK DAN KOMPLEKS [8 JAM]

- ✳ Karakteristik Lingkungan Bisnis yang Dinamik dan Kompleks
- ✳ Aturan Main Baru di Lingkungan Bisnis Kontemporer
- ✳ Paradigma Baru dalam Manajemen Perusahaan Kontemporer
- ✳ Kriteria Keberhasilan Baru dalam Manajemen Perusahaan
- ✳ Bekerjasama untuk Meningkatkan Daya Saing
- ✳ Membangun Kapasitas Riil Perusahaan melalui Kerjasama yang Sinergik
- ✳ Membungkus Produk dengan Pelayanan Prima
- ✳ Peran Sentral Manusia dalam Kegiatan Pelayanan
- ✳ Keunggulan Usaha yang Sinergik
- ✳ Organisasi Belajar yang Sinergik
- ✳ Membangun Pengetahuan Baru
- ✳ Mengelola Pola Pikir
- ✳ Membangun Eko-sistem Bisnis

2. KEPEMIMPINAN SINERGISTIK [8 JAM]

- ✳ Mengapa Dibutuhkan Pemimpin Sinergistik di Tempat Kerja?
- ✳ Menjadi Pemimpin Sinergistik di dalam Iklim Kerja Transformasional
- ✳ Karakteristik Pemimpin yang Sinergistik
- ✳ Mengembangkan Tim yang Sinergik
- ✳ Kepemimpinan Sinergistik dalam Tim yang Berkinerja Tinggi
- ✳ Membangun Pengetahuan Baru dari Kebhinekaan
- ✳ Manajemen Konflik
- ✳ Kekacauan yang Konstruktif
- ✳ Kompromi atau Konsensus?
- ✳ Perubahan dan Pembaharuan yang Berkelanjutan
- ✳ Membangun Aliansi Strategik yang Produktif

3. MENGELOLA HUBUNGAN YANG SINERGISTIK [8 JAM]

- ✳ Ekspresi Verbal: Kompetensi Insani yang Terabaikan
- ✳ Relativitas Budaya di dalam Komunikasi
- ✳ Peran Komunikasi dalam Penciptaan Intelegensia Insani
- ✳ Menjaga Keseimbangan antara Perubahan: dan Kontinuitas
- ✳ Perbedaan: Ancaman atau Peluang?
- ✳ Keakraban dalam Perbedaan
- ✳ Bhineka Tunggal Ika: Dilemma Indonesia
- ✳ Mengatasi Perbedaan dalam Hubungan Kerja Vertikal

Materi Pelatihan

- ✳ Kepengikutan di Tempat Kerja Kontemporer: Persoalan atau Solusi Indonesia?
- ✳ Membangun Logika Dominan yang Terbuka
- ✳ Pemimpin Sinergistik sebagai Pemersatu
- ✳ Apa yang Perlu Dihindari dalam Mengelola Perbedaan
- ✳ Membangun Sinergi dari Kebhinekaan
- ✳ Inovasi dan Pembaharuan di Tempat Kerja

4. PENYELARASAN YANG SINERGISTIK [8 JAM]

- ✳ Toleransi dan Keterbukaan: Kunci Keberhasilan dalam Lingkungan Bisnis yang Kompleks
- ✳ Makna dan Hakekat Toleransi dan Keterbukaan
- ✳ Membangun Iklim Kerja yang Transformasional
- ✳ Hambatan dalam Proses Sinergi
- ✳ Pembaharuan yang Berkelanjutan: Perubahan Inkremental atau Radikal?
- ✳ Meningkatkan Kepekaan terhadap Perubahan dan Perkembangan Lingkungan
- ✳ Proses Saling Menyesuaikan Diri
- ✳ Membangun Adhokrasi yang Efektif
- ✳ Mengelola Pola Pikir yang Kreatif

PERFORMANCE MANAGEMENT

Dewasa ini makin banyak perusahaan yang menyadari pentingnya proses pengelolaan kinerja (*performance management*) yang baik dalam rangka mencapai sasaran perusahaan secara keseluruhan. Proses ini mencakup mulai dari pemahaman sasaran perusahaan dan rencana kinerja individual hingga pada umpan-balik, penilaian kinerja dan penyusunan program pengembangan karyawan.

Pelatihan ini dirancang untuk menggambarkan keseluruhan proses performance management agar dapat membantu para manajer dan perusahaan meraih sasaran-sasarannya.

Sasaran Program

- Mengidentifikasi sasaran-sasaran dan ukuran-ukuran performance dan mendapatkan komitmen karyawan untuk pencapaiannya
- Mengelola performance sepanjang tahun
- Melakukan performance appraisal yang efektif
- Mengidentifikasi kebutuhan dan menyusun rencana pengembangannya

Garis Besar Program

- Proses Pengelolaan Kinerja (Performance Management Process)
- Identifikasi Sasaran dan Ukuran Kinerja
- Pengembangan Komitmen
- Keterampilan Interaksi
- Langkah-langkah Diskusi
- Pengelolaan Kinerja dan Pemantauannya
- Modifikasi Sasaran dan Umpan-Balik
- Dokumentasi
- Coaching and Counseling
- Penilaian dan Diskusi Kinerja

Peserta Program

Manajer Puncak dan Manajer Madya, maksimum 25 orang peserta

Lama Program

2 (dua) hari (pukul 08:00 – 16:30)

Metoda Pelatihan

Kuliah, diskusi, role-play dan latihan

TRAINING NEEDS ANALYSIS

Pada saat ini kegiatan pelatihan telah menjadi kegiatan strategik dalam membangun suatu kompetensi organisasi untuk memenangkan persaingan yang semakin ketat.

Kenyataannya, menurut salah satu penelitian di Amerika hanya 10-20% saja pelatihan yang terbukti efektif menghasilkan perubahan dan peningkatan prestasi kerja, selebihnya adalah kemubaziran dan kesia-siaan belaka. Bagaimana dengan pelatihan-pelatihan yang dilakukan di perusahaan Anda?

Setiap pelatihan harus dirancang secara sistematis sehingga memenuhi 4T, yaitu: materi (kurikulum) yang Tepat, orang yang Tepat, suasana dan waktu yang Tepat. Keempat hal ini hanya dapat dipenuhi jika pelatihan tersebut dirancang dengan sistematis. Langkah awal dari perancangan pelatihan yang sistematis adalah kegiatan analisis kebutuhan pelatihan (Training Needs Analysis).

Sasaran Program

Setelah mengikuti pelatihan ini, peserta mampu:

- Memahami hakekat dan peran pelatihan dalam upaya peningkatan prestasi kerja karyawan dan kinerja organisasi
- Memahami analisis dan teknik-teknik untuk menggali kebutuhan pelatihan organisasi yang sebenarnya

Garis Besar Program

- Hubungan Pelatihan dan Kinerja Organisasi
- Memetakan Keterkaitan Kebutuhan Bisnis dan Kebutuhan Pelatihan
- Melaksanakan Analisis Kebutuhan Pelatihan
- Menyusun Proposal Program Pelatihan

Metode Pelatihan

Ceramah, diskusi, latihan, dan presentasi video

Peserta

Manajer SDM, Manajer Pelatihan, atau staf/spesialis terkait

Lama

2 hari (08.00 – 16.30) berturut-turut atau berselang-seling

Materi

SERVICE EXCELLENCE

CUSTOMER CARE

1. **Ice Breaking**
 - Get a Equainted with "Private Interest"
2. **New Paradigm of Service**
 - Dimension of Service
 - Why Service is Important
 - Who is Customers
 - Experiential Service
3. **Moment of Truth**
 - Understanding Customer Eye Glasses
 - Moment of Truth and Critical Moment of Truth
4. **Effective Communication**
 - Communication Barriers
 - Service Verbal and Non Verbal Language
 - Type of Customers
 - Being a Nice Communication Partner
5. **Service Language and Complain Handling**
 - Magic Words and Killers Words
 - Effective Listening
 - How to Say your Empathy
 - Courtesy in Complain Handling
6. **Service Breakdown**
 - What is Breakdown ?
 - Service Recovery
 - Service Camouflage
7. **Win-win Mindset in Handling Complain**
 - Win-win Paradigm
 - Why do Customer Complain ?
 - What Complain Bring to you
 - Handling Complain Professionally
8. **Managing Changes**
 - How People React to Changes
 - What Motivate them to Change ?
 - What is my Role ?
9. **Esprit 'de Corps**
 - Team Building.
 - Open Discussion

THE FUNDAMENTAL OF SERVICE QUALITY TRAINING

1. Why Service ?

Topik ini akan membuka Wawasan mengenai Definisi sesungguhnya dari kata "Service" yang selama ini sering diidentikkan dengan Senyum & "Greetings". Pemahaman tentang Service dengan Benar akan memberikan Kesadaran mengenai Pilar-Pilar yang harus ada disebuah Organisasi ketika Service Excellence hendak di Bangun & di-Kembangkan. Topik ini membahas pula bahwa Customer yang Puas tidak lagi cukup/memadai untuk dapat Memenangkan Kompetisi Bisnis saat ini, namun Konsep Service Excellence telah bergeser kepada Pencapaian Customer Loyal dimana akan dibahas Perbedaan dari Kedua hal tadi. Oleh karenanya perlu difahami Tangga Ekspektasi Customer agar dapat Meraih Customer yang Loyal.

2. Service Within Your Organisation

Service dalam Topik ini dibahas secara Berbeda dari yang Biasa dipahami oleh Peserta. Cakupan Service diperluas menjadi memberikan Pelayanan juga kepada "Next Process" di tempat kerjanya, bisa kepada Atasan, Rekan Kerja, staffnya. Aktivitas yang akan dilakukan peserta dalam Topik ini akan membuka Wawasan lebih dalam mengenai Relevansi service bagi siapapun & apapun Posisinya ditempat kerjanya.

3. Think Like A Customer

Customer akan Menilai sebuah Organisasi dari Kesan yang ditangkapnya selama ber-Interaksi baik Langsung maupun Tidak langsung dengan Organisasi tersebut. Oleh karenanya Organisasi perlu Mengelola "Moments of Truth" yaitu TitikTitik Persepsi Kritis yang akan dilalui oleh Customer & menjadikannya sebagai Kesan Positif dimata Customer. Dalam Topik ini, dibahas pula beberapa Cara agar peserta dapat terlatih untuk menempatkan diri-nya pada posisi Customer.

4. Service Dimension

Melanjutkan Topik diatas, dalam meng-Identifikasi "Moments of Truth" sebuah Organisasi dapat Memilih dari Dimensi-Dimensi Service yang Relevan dengan Industri-nya. Penjelasan setiap Dimensi & beberapa contoh Aplikasi-nya akan dibahas & selanjutnya Peserta akan diminta untuk ber-latih menentukan Dimensi Service yang paling Kritis bagi Organisasi & Fungsinya dengan menggunakan "Kacamata" atau perspektif Customer-nya.

5. Service Standard & Service Guarantee

Materi Pelatihan

Ketika suatu Organisasi telah menentukan Dimensi service & meng-Identifikasi-kan “Moment of Truth”, maka Penting untuk dibuat suatu Standar Service yang memberikan Pedoman bagi Seluruh Staffnya dalam ber-Interaksi dengan Customer-nya. Dalam Topik ini Peserta akan dijelaskan cara Menterjemahkan Dimensi Service menjadi Standar Service dengan menggunakan Prinsip SMART (Specific, Measurable, Attainable, Realistic, and Time Oriented). Pada Tahap selanjutnya, Standar yang telah ter-Implementasi dengan Konsisten dapat ditingkatkan menjadi Service Guarantee yang dapat diumumkan pada Customer-nya.

6. Regain Your Customer's Trust

Topik ini membahas Konsekuensi Lemah-nya penanganan usaha suatu Organisasi terhadap Komplain yang diterimanya & juga sekaligus melihat dampak Positif jika komplain ditangani dengan Baik. Oleh karenanya Topik ini akan membahas Mindset yang seharusnya dimiliki oleh Peserta.

7. Can-Do Challenge

Untuk dapat men-Implementasi-kan Peningkatan Service & memiliki Mindset Service secara Konsisten dibutuhkan suatu semangat yang dapat me-Motivasi peserta untuk Mau Terus melakukannya terlepas dari Kendala-Kendala & Tantangan yang dihadapinya ditempat Kerja. Aktivitas pada Topik ini akan memberikan Pencerahan tentang Pentingnya Semangat ini dalam menjadi “Agent of Service”.

8. Service Commitment

Setelah seluruh Topik dibahas, Peserta secara Individual atau menurut Departemennya akan diminta untuk membuat Komitmen mengenai Peningkatan Positif yang akan dilakukannya setelah kembali dari Pelatihan ini. Cara Penulisan Komitmen dapat Mengacu pada Prinsip SMART diatas.

MEASURING CUSTOMER SATISFACTION

Mempertahankan pelanggan lama seringkali kurang diprioritaskan daripada mendapatkan pelanggan baru, padahal biayanya jauh lebih murah. Apa alasan pelanggan berhenti membeli/menggunakan produk Anda? Jawabannya adalah kepuasan mereka! Bagaimana tingkat kepuasan pelanggan Anda? Pernahkah Anda mengukurnya? Jika sudah, apakah data tersebut telah terutilisasi secara efektif?

Dengan mengukur tingkat kepuasan pelanggan, Anda akan mengetahui sejauh mana performansi perusahaan Anda dalam memenuhi kebutuhan dan harapan pelanggan. Disamping itu, Anda juga akan mendapatkan informasi mengenai pola kompetisi yang sangat penting bagi strategi *improvement* perusahaan ke depan.

Sasaran Pelatihan

Setelah mengikuti pelatihan ini, peserta mampu:

- Memahami kepuasan pelanggan
- Memahami tahap-tahapan inti di dalam pengukuran kepuasan pelanggan, mulai dari teknik mendesain kuesioner, melakukan survei, mengukur dan menganalisis data kepuasan pelanggan, hingga memanfaatkan seluruh hasilnya untuk strategi *improvement* sesuai dengan kebutuhan dan kondisi perusahaan

Garis Besar Pelatihan

- Customer Value, Satisfaction and Commitment
- Research Design: Objective, Methods, Reliability and Validity
- Attribute Identification: Internal (Customer Service Records and Contact Personnel) and External (Depth Interviews and Focus Groups)
- Questionnaire : Design, Type and Scale
- Sampling: Design, Size, Type and Procedure
- Data Analysis: Tests of Item, Reliability and Validity, Cross-Tabulation, Factor Analysis, Multiple Regression and Canonical Correlation
- Service Measurement (SERVQUAL)
- CS Improvement Strategy and Action Plan

Peserta

Manajer puncak, manajer madya, penyelia dan setiap orang yang bertanggungjawab dalam pengukuran kepuasan pelanggan (maksimum 25 peserta)

Metodologi Program

Ceramah, Contoh, Latihan, Evaluasi dan Rencana Implementasi

Lama Program

Dua hari (08.00 – 16.30)

SKILLS FOR SERVICE EXCELLENCE (SSE)

Skills for Service Excellence dirancang khusus dengan penekanan kepada ketrampilan praktis yang dibutuhkan oleh staf perusahaan yang setiap hari banyak bertemu dengan berbagai macam pelanggan. Service yang baik dan tepat, sangat menentukan kelangsungan hubungan dengan customer, sekaligus menentukan kelangsungan setiap usaha bisnis.

Sasaran

- Peserta mengetahui definisi Customer Service dan Customer Satisfaction
- Peserta mengenal dan berlatih menggunakan konsep dan teknik service excellence, yang dapat diimplementasikan di dalam pekerjaan sehari-hari

Garis Besar Program

- Customer Service & Service Excellence
- Service Excellence di dalam kerangka *Total Customer Satisfaction* (TCS)
- Apa yang sering dirasakan pelanggan ?
- Rantai Pelayanan (*Cycle of Service*)
- Siapa Pelanggan Eksternal dan Internal Kita
- *Moments of Truth* (Momen Kontak Kritis)
- Mengidentifikasi harapan pelanggan
- Menetapkan standar pelayanan
- Mengembangkan dan memperkuat kepribadian
- Meningkatkan pemahaman terhadap pelanggan
- Tipe-tipe pelanggan dan kebutuhannya
- Memanajemeni keluhan pelanggan
- Teknik dan cara mengatasi keluhan
- Komitmen terhadap Pelayanan Prima dan Kepuasan Pelanggan.

Peserta

Pelaksana Teknis (*frontliners*), maksimal 25 orang

Lama Pelatihan

Dua hari (08.00 - 16.30)

Metodologi

- Presentasi, Diskusi, Latihan, Simulasi, Roleplay dan Presentasi Video
- Pelatihan ini menggunakan pola belajar orang dewasa yang berorientasi pada implementasi setelah pelatihan. Setiap topik dibahas dengan pendekatan : Konsep – Contoh – Latihan – Rencana Implementasi

WINNING CUSTOMER LOYALTY

“Reaching Stellar Service”

- 1. Introduction to Stellar Service**
 - Reaching for Stellar Service
 - Purpose & What we'll Cover
 - Facinating Factoids
 - Customer Loyalty
 - Momenh of Truth
 - Optional Activity
 - Serving Customers-Inside and Out
- 2. Delivering Stellar Service**
 - What is Takes to be a Service Star
 - How Customers Define Service
- 3. Evaluating Stellar Service**
 - Customer Report Card
- 4. Personalizing Stellar Service**
 - Ways to get A's
- 5. Action Planning**
 - Stellar Service Action Plan
 - The Service Stars Speak
- 6. Session Close**
 - Summary
 - Feedback Session

“Connecting With Customers”

- 7. Ice Breaking**
 - Making a Human Connection
- 8. Purpose and What We'll Cover**
 - An Accident Waiting to Happen
 - What's Challenging
 - Optional Activity : Emotional Labor Video & Discussion
 - The SPARK Principle
- 9. Creating The Spark**
 - Stand in Your Customers Shoes
 - Project Your Willingness to Help
 - Riding to Roller Coaster
 - Create Your Own Reminders
 - Attentively Listen
 - Positive Video Models : Rel;ate to Customers & The Situation
 - Keep it Positive
 - Create Your Own Reminders : Revisited

Materi Pelatihan

10. **Practicing The Spark**
 - The Spark Challenge
11. **Action Planning**
 - What's Next
12. **Session Close**
 - Summary
 - Feedback Session

"Meeting Unspoken Customer Needs"

13. **Introduction**
 - Purpose and what we'll Cover
 - What it Means to Troi
 - Video Exercise & Discussion Four Example of Troiing
 - Troiing Tall Tales
14. **Meeting Unspoken Customer Needs**
 - The Benefits of Troiing
 - How to Troi : An Overview of The Process
 - What to Troi
15. **Working With The Troiing Process**
 - Look & Listen for Cues : Stap I
 - Review Relavant Data : Step 2
 - Ask for More : Step 3
 - Improvise to Impress : Step 4
 - Refflect, Record & Share : Step 5
 - Ways to get A's
16. **Action Planning**
 - What Next

"Serving a World of Customers"

17. **Introduction**
 - Purpose and What we'll Covert
18. **Serving a World of Customers**
 - The TACT Proccess : An Overview
 - Take Note of Cues
 - When You Make a Mistake
 - Ask Respectful Questions
19. **The Tact Process**
 - Considers Options
 - Take Approriate Action
 - Differing Expectations
20. **Putting it All Together**
 - Skills Practice : An Unusual Customer
21. **Action Planing**

“Healing The Customer Relationship”

22. Introduction

- Ice Breaking : What Sets Customers Off
- What it Takes to HEAL
- Purpose and What We'll Cover

23. The Personal Challenge

- Dealing With other People's Negative Energy
- Staying Unhooked
- Clever Comebacks

24. Defusing Techniques

- The Defusing Techniques
- Optional Activity : Becoming Familiar With The Techniques
- Take the Hot Seat

Making a Commitment to do Better

25. Putting it All Together

- Optional Activity : Putting at All Together

26. Application Planning

- What's Next ?

WINNING THROUGH SERVICE

1. **Ice Breaking**
 - Get acquainted with “Private Interest”
2. **New Paradigm of Service**
 - Dimension of service
 - Why Service is Important
 - Who is Customers
 - Experiential Service
3. **Hierarchy of Service**
 - Quality vs Quantity
 - TERAR Criteria
 - “Carl Albrecht” Hierarchy of Service
4. **Moment of Truth**
 - Understanding Customer eye Glasses
 - Moment of truth and critical moment of truth
5. **Service Blue Print**
 - The making of “My Service Blue Print”
 - Question to ask
 - Open discussion
6. **Effective Communication**
 - Communication Barriers
 - Service Verbal & Non Verbal Language
 - Effective listening
 - Being a nice communication partner
7. **Service Breakdown**
 - What is a Breakdown ?
 - Service Recovery
 - Service Camouflage
8. **Complain is a gift**
 - Why do customers complain ?
 - What complain bring to you
 - Handling complain professionally
9. **Where do we start ?**
 - Service Road Map
 - Service Vision
 - Cascading service culture
 - Open discussion
10. **Journal of the day**

Total Lama Pelatihan 18 Jam

Materi

PERSONALITY DEVELOPMENT

PERSONAL POWER

1. **KONTRAK BELAJAR**
 - Harapan dan Kekhawatiran Pelatihan
2. **Ice Breaking / Grouping / Buddy System**
3. **Change Management**
 - Memahami Perubahan-Perubahan yang Sedang & akan dihadapi saat ini
 - Keterampilan Mengelola Perubahan
4. **SUKSES**
 - Pengertian Sukses dan Gagal
 - Menetapkan Kembali Ukuran Kesuksesan Pribadi
5. **Self Confidence**
 - Apa itu PeDe, Kenapa kurang PeDe
 - Kiat-kiat untuk meningkatkan PeDe
 - Mengembangkan Rasa Percaya Diri yang Sehat sehingga menjadi Individu yang lebih Assertif dan Proaktif
6. **Komunikasi Empatik**
 - Modalitas
 - Emotional Quotient
7. **Johary Window**
 - Positive & Negative Feedback
8. **Belajar Sebagai Gaya Hidup**
9. **EMOSI DAN STRESS**
 - Mengembangkan Kemampuan dan Keterampilan mengelola Emosi & Stres agar tampil menjadi Sosok yang lebih matang
10. **Relaksasi**
11. **Work Place and Circle Influence**
 - Bagaimana cara menikmati pekerjaan
 - Memahami Fungsi dan Perannya sebagai Individu, Pimpinan serta Anggota Masyarakat
12. **GOAL SMART & SELF COMMITMENT**
 - Introspeksi Diri
 - Menetapkan Tujuan-Tujuan Hidup yang ingin diraihinya
 - Menetapkan Tujuan (Jangka Pendek, Panjang, dan Tujuan Hidup)

ASSERTIVENESS SKILLS

Kita sering menghadapi berbagai situasi sulit, seperti merasa takut menyatakan pendapat yang berbeda, canggung dan ragu menyampaikan kritik atau teguran pada bawahan, sulit menyampaikan keputusan yang tidak menyenangkan atau merasa bersalah untuk mengatakan tidak.

Agar kita mampu menghadapi situasi yang sulit itu secara baik dan efektif, diperlukan cara berfikir dan perilaku yang asertif, yaitu positif, percaya diri, tegas, tulus/terbuka, dan tidak menyakiti perasaan orang lain.

Pribadi asertif tercermin dalam keterampilan mengekspresikan diri secara tegas dan percaya diri, keterbukaan dan ketegasan dalam mengungkapkan pendapat, kemampuan mengendalikan emosi secara positif, dan kesanggupan menjaga perasaan orang lain tanpa merendahkan diri sendiri.

Sasaran & Manfaat

Dengan mengikuti pelatihan ini, peserta akan lebih :

- Memahami pengertian “self assertiveness” dan mengenal ciri-ciri perilaku asertif
- Memahami manfaat perilaku asertif terhadap diri sendiri, orang lain, tim kerja, dan organisasi
- Meningkatkan pola berpikir dan berperilaku asertif: positif, percaya diri, tegas, tulus/terbuka, etis/tidak menyinggung perasaan orang lain
- Mengembangkan kemampuan berinteraksi dan berkomunikasi secara asertif dengan orang lain dalam pekerjaan dan organisasi

Garis Besar Program

- Apa yang dimaksud dengan “self assertiveness”?
- Apa ciri-ciri perilaku asertif?
- Apa manfaat perilaku asertif?
- Mengetahui dan memahami asertif verbal
- Langkah pengembangan pribadi asertif
- Penerapan perilaku asertif dalam pekerjaan sehari-hari

Metode Pelatihan

Metode pelatihan bersifat interaktif-partisipatif, meliputi: pembahasan konsep, tanya jawab/diskusi, latihan tertulis, dan role play

Peserta

Para staff, manager, dan supervisor (maksimal 25 peserta)

Lama Program

Dua hari (08.00 – 16.30)

NEGOTIATION SKILLS

Mereka yang dalam melaksanakan tugasnya harus berkedudukan sebagai *negosiator* maupun *adversary* seharusnya memiliki peran penting. Mereka akan bertindak untuk dan atas nama organisasi/lembaga yang diwakili. Berarti kepentingan lembaga akan dipengaruhi oleh ketrampilan dirinya dalam melaksanakan proses negosiasi.

Pada dasarnya proses negosiasi yang dilaksanakan (baik oleh *negosiator* maupun *adversary*) berjalan dengan tahapan agar lawan negosiasi yang :

belum tahu	menjadi	tahu
sudah tahu	jadi	mengerti
sudah mengerti	menjadi	percaya/yakin
sudah yakin	memiliki	pandangan sama
sudah sama pandangannya	mau	membangun kesepakatan
sudah sepakat	mau	melaksanakannya
sudah melaksanakan	merasakan	manfaat nyata
merasakan manfaat	akan bertambah	kepercayaannya
Sudah percaya mau membela kita dan organisasi		

Tahapan dalam proses negosiasi diatas, kami jadikan sebagai materi pokok dalam program pelatihan Negotiation Skills (Peningkatan Ketrampilan Negosiasi).

Sasaran

- Peserta dapat memahami aspek yang perlu dijadikan sebagai dasar orientasi negosiasi
- Peserta dapat memahami dasar-dasar penentu tingkat kepuasan lawan negosiasi
- Peserta dapat memahami aspek yang mempengaruhi perkembangan kepentingan lawan negosiasi
- Peserta dapat memahami dan menghayati kepentingan lawan negosiasi sebagai medan garap pelaksanaan proses negosiasi
- Peserta dapat memahami arti penting penetapan posisi diri dan atau perusahaan dalam proses negosiasi dan dalam pola sikap lawan negosiasi
- Peserta dapat memahami arti penting perumusan spesifikasi kepentingan lawan negosiasi dan antisipasi arah pemenuhannya
- Peserta dapat memahami dengan baik pengertian nilai pembicaraan dalam proses negosiasi bagi lawan negosiasi
- Peserta dapat merumuskan langkah-langkah dalam melaksanakan proses negosiasi yang baik dan efektif.

Materi Pelatihan

Garis besar Program

- Pengantar Proses Negosiasi
- Aspek Terkait Dalam Proses Komunikasi
- Pengertian dan Tujuan Negosiasi
- Tahapan dan Tujuan Negosiasi
- Langkah-langkah Pre Negosiasi
- Pelaksanaan Proses Negosiasi
- Teknik Menutup Negosiasi
- Penanganan Keberatan Lawan Negosiasi

Peserta

Manajer (maksimum 25 orang)

Lama

Dua hari

Metoda Pelatihan:

Pelatihan menggunakan metoda ceramah, diskusi, roleplay.

MENGEMBANGKAN KEMAMPUAN DIRI & KEMAHIRAN BERKOMUNIKASI

1. **Ice Breaking : Kenali Diri Anda sebelum Mengenal Orang Lain**
2. **Gunakan Bahasa Tubuh secara Optimum untuk Mendapatkan Hasil yang Baik dalam ber-Komunikasi**
 - Postur
 - Eye Contact
 - Facial Expression
 - Gesture
 - Positive & Negative Signals
3. **Apa Gaya Komunikasi Anda ?**
 - Isolasi
 - Controller
 - Sosial
 - Developer
4. **Komunikasi Empat Mata**
 - Mengatasi Kemarahan Ketika Bekerja
 - Mengatasi Emosi Dalam Bekerja
 - Jangan Cari gara-gara
 - Mengurangi Ketegangan & Stress Dalam Bekerja
5. **Meningkatkan Komunikasi ke-Atas**
 - Apa yang Perlu di-Komunikasikan ke-Atas ?
 - Mengurangi Hambatan-Hambatan Komunikasi ke-Atas
 - Fakta dan Mitos
6. **Meningkatkan Komunikasi Dalam Organisasi**
 - 5 Patokan untuk Meningkatkan Komunikasi Organisasi
 - Karakteristik Komunikator Organisasi yang Efektif
7. **Ciri-ciri Komunikator yang Efektif**
 - Lebih Mengena
 - Lebih Perhatian Kepada Karyawan
 - Jangan Suka Berdebat
 - Lebih Terbuka Terhadap Gagasan Orang Lain
 - Role Play
8. **Menghindari Kesalahan Komunikasi Intern**

Materi Pelatihan

- Bagaimana Membuat Komunikasi Intern yang Sukses
- Cara Meningkatkan Komunikasi Intern
- Evaluasi Komunikasi Intern Anda

9. Berkomunikasi Dalam Situasi yang Sulit

- Memberi & menerima Umpan Balik yang
- Negatif
- Menjaga Ketidaksepakatan menjadi Konflik
- Skala Besar
- Role Play

10. From Speaking to Talking the Debating

- Tips for Succesful Debate
- Rules of Debate

11. Win-Win Comunication

- Listening not Hearing
- Becoming Interactive Listener
- Becoming Massage Centered Versus Speaker Center

Total Lama Pelatihan 16 Jam

KIAT-KIAT SUKSES PUBLIC RELATION & PEMBENTUKAN CITRANYA

1. Apakah Public Relation itu ?

- Definisi PR
- Komunikasi Dua Arah
- Kejutan ! Ketakutan ! Drama !
- Kedudukan PR
- Kedok yang dipakai PR
- Siapa yang memerlukannya
- Penerapan PR
- Public Relation Produksi
- Public Relation Bisnis
- Public Relation Keuangan
- Publik Relation Politik
- Publik Relation Internal

2. Hubungan Media

- Surat kabar
- Majalah
- Televisi & Radio
- Orang-orang Media

3. Teknik Persuasi

- Press Release
- Beberapa Aturan Utama
- Mempersiapkan Jalan & langkah Selanjutnya
- Keuntungan Bersama
- Kunjungan
- Kejadian Kunjungan
- Cara
- Persaingan
- Promosi Amal
- Penghargaan
- Sponsor
- Gimmick
- Wawancara Khusus
- Artikel Feature
- Foto

Materi Pelatihan

4. Televisi & Radio

- Memasuki Dunia Penyiaran
- Menjual Cerita
- Mempersiapkan Pembuatan Film
- Wawancara Radio
- Kaset Radio
- Kemana Mengarahkan Target

5. Acara Media & Peluncuran Produk

- Apa yang Ingin Dicapai
- Menarik Perhatian Tamu yang Tepat
- Membuat Pengunjung Merasa Gembira
- Transportasi
- Kedatangan
- Buatlah Tamu Anda Merasa Terpesona
- Cobalah Untuk Bersantai
- Bagaimana Cara Menyajikan
- Membuat Naskah
- Catatan Pidato
- Alat Bantu Visual
- Mengarahkan Teman Kerja
- Pesan Kunci
- Penilaian

6. Hubungan Masyarakat

- Macam Organisasi Lokal
- Cara Lingkungan dapat Membantu Anda
- Pendekatan Kepada Masyarakat
- Kampanye Masyarakat
- Pembicara Tamu
- Pensponsoran Lokal
- Menargetkan Lingkungan yang Berpengaruh

7. Pensponsoran

- Keuntungan
- Pengaruh Kepada Permainan
- Campuran Pemasaran
- Hubungan Merek
- Pendekatan
- Hal yang Terpenting

8. Komunikasi Internal

- Langganan yang Paling Sulit dilayani
- Cara Pendekatan yang Jujur
- Bentuk Tulisan
- Pendekatan Bertahap
- Pendekatan Lisan

Materi Pelatihan

- Komunikasi Melalui Manajer
- Pendekatan Tidak Langsung
- Kehidupan yang Sederhana
- Hal-hal yang Paling Mempengaruhi di rumah
- Peran Organisasi

9. Penggunaan Konsultan PR

- Biro Konsultan PR
- Biaya yang Harus Dikeluarkan
- Upah
- Penunjukan Konsultan PR
- Efektif Dalam Biaya
- Konsultan Kontra Perusahaan

10. Memulai

- Pelaksanaan
- Feedback Session

PROFESSIONAL IMAGE

1. **Ice Breaking**
 - Get Acquainted with “Private Interest”
2. **Business Entertainment and Table Manner**
 - Jenis-Jenis Entertainment
 - Tujuan Entertainment
 - Teori dan Latihan Table Manner
3. **Tata Rias Wajah dan Rambut**
4. **Wiraga**
 - Posture
 - Gesture
 - Body Role
5. **Tata Busana**
 - It's a Perception
 - Busana dan Aksesoris sesuai Bentuk Tubuh serta Kepribadian
6. **Kematangan Emosi dan Sikap**
7. **Effective Communication**
 - Proses Komunikasi
 - Communication Barriers
 - Effective Listening & Emphaty
 - Bahasa Tubuh
 - Komunikasi di Telepon
8. **Effective Business Presentation**
 - Preparation
 - Delivery
 - Structure and Etiquette
9. **Journal of The Day**

Total Lama Pelatihan 2 Hari 16 Jam

SYSTEMATIC SELLING

1. **Introduction to The Program**
 - Ice Breaking : Bingo 1
2. **Positive Thinking**
 - Building Strong Foundation
 - Pillars of Excellence Organization
 - 3 Basic Concepts
 - Positive Mental Attitude for Marketer
3. **Step of Selling**
 - Vision & Perception Point
 - Strong Point & Competitive Advantage
 - "M. A. N." Concept
 - Buying Motive
 - Five Sensor
 - Delivery Approach
4. **Selling Cycle**
 - Prospecting : 2 Principles
 - Contacting : 4 Principles
 - Probing : 4 Principles
 - Presentation (Overview)
 - Closing : Approach & Type of Closing
5. **Selling Presentation**
 - Proper Plan & Prepatation
 - Effective Selling Presentation
 - Handling Objection
 - Customer Response & Comment
 - Buying Signal
6. **Systematic Selling Guidelines**
 - Concept in Customer
 - The Same Vision With Customer
 - Selling Skill is an art
7. **Personel Commitment**
 - Constructive Feedback
 - Personel Commitment
 - Can do Attitude

Total Lama Pelatihan 18 Jam

ADVENTAGE PRODUCT

ASSESSMENT CENTER

Assessment Center adalah sebuah metode untuk menggali potensi individu melalui pendekatan terpadu sehingga dapat diperoleh hasil yang lebih komprehensif. Untuk mencapai hal tersebut, PPSDM menjunjung tinggi kaidah-kaidah *Assessment Center*:

- Menggunakan sejumlah teknik untuk dapat mencakup pemahaman sejumlah karakteristik psikologis yang diinginkan. Kegiatan-kegiatan di dalam *Assessment Center* dirancang khusus untuk mewakili kondisi kerja yang sesungguhnya agar dapat lebih akurat menggali aspek penting yang dimiliki karyawan.
- *Assessment* dilakukan terhadap sejumlah dimensi perilaku atau kompetensi yang diperoleh melalui pengkajian terhadap tuntutan kerja.
- *Evaluasi* dilakukan mengacu pada sejumlah dimensi atau kriteria yang diperoleh melalui pengkajian terhadap bidang kerja yang dimaksud.

Kegiatan pelaksanaan *Assessment* (pengambilan data dari para peserta) biasanya memakan waktu 2 atau 3 hari. Dan Laporan diserahkan paling lambat 12 hari kerja setelah pelaksanaan.

Menimbang biaya dan investasi perorang peserta yang harus dikeluarkan oleh organisasi / perusahaan cukup tinggi maka, biasanya Assessment Center diberikan untuk level Managerial dan Pimpinan Atas di suatu organisasi. Metode ini, dapat sangat membantu pimpinan untuk melengkapi data "Fit and Proper Test" untuk memilih pejabat yang dibutuhkan.

Kami menggunakan metode Multi Rater Assessment System sebagai keunggulan dan keunikan dalam menyelenggarakan program Leadership Assessment ini.

Dengan kecermatan dan ketelitian pada saat pelaksanaannya kegiatan ini mampu memberikan hasil dengan tingkat validasi sampai 85% akurat.

Materi Pelatihan

TEKNIK & TAHAPAN KEGIATAN ASSESSMENT CENTER

Tahap I

ANALISA “JOB REQUIREMENT”



Tahap II

**MULTI RATER ASSESSMENT
SYSTEM**



**ASESMEN KOMPETENSI TEKNIS,
KEPEMIMPINAN & MANAJERIAL**

**ASESMEN KONSEPTUAL
STRATEGIS**



Tahap III

**KALIBRASI, KOMPILASI DATA DAN
PENGAMBILAN KEPUTUSAN**

Materi Pelatihan

Kekuatan Teknik ini adalah sebagai berikut :

- Berbasiskan hasil penelitian tentang berbagai kompetensi dalam dunia kerja
- Menggunakan alat ukur “up to date” untuk berbagai kompetensi.
- Berdasarkan pendekatan secara holistik dan menyeluruh, tidak hanya dengan tes potensi psikologi saja namun dengan observasi terhadap kompetensi maupun performansi manajemen.
- Wawancara yang intensif dan mendalam serta aktivitas yang pragmatis terpadu.

PRIMA OUTBOUND TEAM WORK TRAINING

PENDAHULUAN

Tuntutan untuk lebih kompetitif menjadi sesuatu yang tidak dapat ditawar lagi. Pelaku bisnis sebagai pribadi harus menjadi pribadi yang kompetitif demikian pula halnya dengan organisasi bisnis harus menjadi perusahaan yang kompetitif. Saat ini, agar kompetitif bagi perusahaan tidak ada pilihan lain dalam bekerja kecuali dengan **"TEAM WORK"**. Bukan zamannya lagi, sebuah perusahaan dapat maju berkembang hanya karena usaha satu orang ("one man show") dan rasanya sudah sulit tampil seseorang sebagai "super star" yang mampu menyelesaikan segala masalah perusahaan. Saat ini, adalah masanya perusahaan untuk menjalankan team work – real team work is **role team work** - bukan sekedar "functional team work" atau "work group".

Pada kenyataannya menerapkan role team work bukan sesuatu yang mudah. Ia membutuhkan penyadaran, pelatihan dan pembiasaan yang intensif. Ternyata kebanyakan dari kita sejak kecil lebih dididik untuk "sama sama kerja" bukan bekerja sama. Untuk itulah proposal ini menawarkan suatu bentuk pelatihan untuk membangun dasar dasar kebiasaan kerja baru yang lebih kompetitif dan akan berdampak positif bagi kinerja perusahaan.

TUJUAN DAN SASARAN KEGIATAN

Setelah mengikuti kegiatan ini pada Peserta diharapkan tumbuh dan lebih mampu dalam :

- a. Membangun *mutual trust & mutual respect* pada sesama rekan kerja,
- b. Mendorong motivasi peserta untuk selalu dalam kesadaran team work pada setiap tugas yang dihadapi,
- c. Memberdayakan (*empowered*) diri sendiri dan mitra kerja kerjanya agar dapat memberikan kontribusi yang optimal sesuai kompetensinya,
- d. Saling memberikan inspirasi mengenai arah dan strategi kerja dari tim kerjanya,

Materi Pelatihan

- e. Mengembangkan ketrampilan dalam membangun tim kerja yang solid dan sinergis,
- f. Menciptakan iklim kerja yang nyaman dan kondusif.

MATERI MATERI PEMBAHASAN.

Penentuan dan penekanan materi yang akan disampaikan dalam program pelatihan ini ditentukan oleh hasil “training need analysis”. Namun demikian gambaran materi secara umum dapat saja dicontohkan sebagai berikut ;

1. Ice Breaking,
2. Ciri dan jenis Team Work,
3. Tahapan Team Building,
4. Memberdayakan Role team work,
5. Membiasakan perilaku belajar Observe-Assess-Design-Implementasi,
6. Mengembangkan Intra personal skill (memahami diri sendiri, asertifitas, pengendalian emosi, pemanfaatan feed back, Johari window, dll),
7. Mengembangkan Inter personal skill (komunikasi, persuasi, “social perception”, sistem nilai, dll),
8. Mengembangkan Problem solving & Decision Making Skill,
9. Manager Vs Leader,
10. Management trend dan Paradigma baru dalam bisnis,
11. Komitmen.

JADWAL/WAKTU.

Program pelatihan ini membutuhkan waktu efektif selama 25 jam (3 hari – 2 malam), yang secara umum jumlah jam tersebut terdistribusi dalam kegiatan kegiatan sebagai berikut:

- | | |
|---------------------|---------|
| - Indoor | : 35 % |
| - Outbound/out door | : 65 %. |

Materi Pelatihan

MATERI MATERI KEGIATAN.

Penentuan materi kegiatan, pada dasarnya menunggu hasil training need analysis (TNA) yang termasuk di dalam informasi tentang gambaran umum peserta pelatihan yang berkaitan dengan usia dan adanya “handicap” tertentu dari peserta. Beberapa alternatif materi kegiatan tersebut dapat dicontohkan sebagai berikut:

High Ropes:

- | | |
|--------------------------------|--------------------|
| 1. Lintas medan. | 2. Jembatan Udara, |
| 3. Pamper pole | 4. Building raft, |
| 5. Meluncur tali / fox flying, | 6. Dll. |

Low Ropes:

- | | |
|----------------|-------------------|
| 7. Magic web, | 8. Punctured Pipe |
| 9. Knot tali, | 10. Rolling Drum |
| 11. Trust Fall | 12. Dll |

LOKASI PELATIHAN.

Dalam program pelatihan ini, penugasan penugasan yang diberikan pada dasarnya perpaduan antara *pendekatan petualangan (adventurous)* dengan *pendekatan penugasan berwawasan manajemen*, dengan memakai media pelatihan yang bervariasi, sehingga pemilihan lokasi pelatihanpun menjadi cukup penting dan disesuaikan dengan hasil *training need analisis* (TNA). Beberapa tempat yang biasa kami gunakan antara lain:

- Bagedor Camp, Jl. Raya Taman Safari, Cisarua Puncak.
- Pine Wood Resort, Jl. Raya Taman Safari, Cisarua Puncak
- Hotel Taman Piknik Ciloto Puncak, Jawa Barat.
- InKarla Nursery, Kebon Raya Cibodas, Jawa Barat.

ACHIEVEMENT MOTIVATION OUT DOOR TRAINING

Setiap perusahaan yang mau memenangkan kompetisi di era globalisasi perlu menerapkan sistem manajemen yang tepat didukung oleh sumber daya manusia (SDM) yang berkualitas dan mempunyai produktivitas tinggi.

Berdasarkan hasil penelitian, keberhasilan seseorang tidak hanya dipengaruhi oleh kecerdasan otak saja (IQ) tetapi lebih dipengaruhi oleh sikap mental atau kecerdasan emosional (*Emotional Intelligence*). Oleh karena itu menjadi sangat penting untuk mengembangkan sikap mental SDM yang memiliki motivasi yang kuat untuk berprestasi dalam segala bidang.

Dalam program ini peserta akan dibekali juga dengan materi penetapan visi, *leadership* dan *effective communication*, sehingga setelah selesai mengikuti program ini peserta mampu mengembangkan diri dan memiliki visi yang searah dengan tujuan perusahaan.

SASARAN KEGIATAN

Setelah mengikuti kegiatan pelatihan ini peserta diharapkan mampu :

1. Memahami kekuatan dan kelemahan diri.
2. Memahami dasar dasar terbentuk motivasi berprestasi yang tinggi.
3. Mengembangkan minat untuk selalu melakukan “continuous improvement” dan pantang menyerah menghadapi permasalahan.
4. Mengembangkan kecenderungan untuk ber”locus of control” internal.
5. Menumbuhkan sikap terbuka dan mampu menerima feed back.

Pokok Pokok Bahasan :

Seluruh materi bahasan ini tercakup dalam konteks mengembangkan motivasi berprestasi

1. Konsep Diri, gambaran kekuatan dan kelemahan diri
2. Tipologi Diri,

Materi Pelatihan

3. Umpan Balik diri
4. Konsep dan Teori Motivasi Berprestasi
5. Locus of Control
6. Adversity Quotien
7. Leadershipness
8. Effective Communication
9. Pencanangan Komitmen

Metode Pelatihan

Pelatihan ini dirancang untuk diterapkan dengan pendekatan *Andragogy* dengan menggunakan teknik pengajaran:

1. Ceramah
2. Diskusi
3. *Experiential Learning*
4. Refleksi Diri

JADWAL/WAKTU.

Program pelatihan ini membutuhkan waktu efektif selama 25 jam (3 hari – 2 malam), yang secara umum jumlah jam tersebut terdistribusi dalam kegiatan kegiatan sebagai berikut :

- | | |
|---------------------|---------|
| - Indoor | : 35 % |
| - Outbound/out door | : 65 %. |

LOKASI PELATIHAN.

Beberapa tempat yang biasa kami pergunakan antara lain :

- o Bagedor Camp, Jl. Raya Taman Safari, Cisarua Puncak.
- o Pine Wood Resort, Jl. Raya Taman Safari, Cisarua Puncak
- o Hotel Taman Piknik Ciloto Puncak, Jawa Barat.
- o InKarla Nursery, Kebon Raya Cibodas, Jawa Barat.
- o Lokasi Lokasi yang disepakati oleh Perusahaan

MOTIVATION & TEAM BUILDING PROGRAM

TUJUAN

Menumbuhkan motivasi yang berasal dari dalam diri mereka, sehingga dapat lebih bertahan dalam jangka waktu yang relatif lama. Bersamaan dengan itu dibangun tim yang kuat yang dapat berdiri sendiri sebagai unit kerja dan memberi kontribusi positif bagi perusahaan.

SASARAN PELATIHAN

1. Meningkatkan sikap positif dalam bekerja dengan memahami arti profesionalisme agar peserta mampu melihat kemampuan diri dan tuntutan kerja, sehingga mereka dapat mencapai prestasi pribadi yang terbaik (Achieve their personal best). Dengan sikap positif tersebut akan berkembang sense of belonging dan meningkatkan tanggung jawab akan tugasnya
2. Menumbuhkan insight dalam diri peserta akan pentingnya teamwork yang sinergis dan solid dimana mereka dapat memberikan kontribusi terbaik dan bersedia membantu anggota tim lainnya untuk kemajuan bersama.
3. Peserta mampu memahami dan menggunakan perangkat komunikasi yang efektif dengan mengembangkan rasa empatik dan 'heart to heart communication' didalam unit kerja yang berorientasi pada hasil.

THE OUTLINE TRAINING PROGRAM

Sessi I : Bring out the best in you through professionalism

- What is professionalism?
- Two way of life
- Mental attitude "Jealous Limiting"
- Mental attitude "Generous Growing"
- Maturity and strategies for stress management

Sessi II : Goal setting & personal motivation

Materi Pelatihan

- Self awareness and self esteem
- Motivation guidelines
- What makes people happy?
- Identifying needs
- Challenging comfort zone
- Maintaining a healthy self-image
- Setting goals

Sessi III : Some concepts and models of Teamwork

- Group of Individuals or Team?
- The meaning of synergy
- Teamwork Model "PERFORM"
- Who takes responsibility of a teamwork
- Kingdom Departments
- Boundaryless Departments

Sessi IV : Effective communication in workplace

- Build trust so you can communicate openly and freely with others
- Remove barriers to positive communication
- Talk Face to Face
- The power of Listening
- Enhance your Empathic Skills
- Let's manage your conflict
- Fun is good

METODE

1. Experiential Learning:

Peserta diajak untuk merasakan proses mental secara langsung

2. Group Discussion:

Peserta membahas kasus, menyampaikan opini dan mempertahankannya

Materi Pelatihan

3. Self Reflection:

Peserta diajak untuk menentukan sendiri apa yang menjadi pilihan, perasaan dan pemikirannya; kemudian diajak untuk menginterpretasikannya.

4. Role Play:

Peserta diajak untuk memainkan peran yang relevan dengan tuntutan di lapangan kerja, dan bertindak berdasarkan kasus-kasus yang ada.

5. Group Therapy:

Peserta mengekspresikan diri secara merdeka gambaran terlintas dari kehidupannya di hadapan tim dan psikolog, dengan tujuan menggali potensi dan menghalau hambatan dalam dirinya.

Catatan: Metode Group Therapy dapat dilakukan apabila program kegiatan mengizinkan

Disertai juga dengan games yang menarik.

PELAKSANA KEGIATAN

Setiap kelas terdiri dari 20 orang peserta