



INTERPERSONAL SKILL



Komunikasi Efektif

- **Komunikasi secara sederhana dapat diartikan sebagai proses mengirimkan dan menerima pesan**
- **Keberhasilan sebuah usaha/bisnis juga bergantung pada kemampuan karyawan dan manajer dalam berkomunikasi dengan publik secara efektif**
- **Komunikasi efektif terjadi jika tercapai pemahaman yang sama, merangsang pihak yang lain melakukan tindakan dan mendorong orang untuk berfikir dengan cara yang baru.**

Seni Berkomunikasi Efektif

- *The art of Looking* (memandang)
- *The art of Smiling* (tersenyum)
- *The art of Listening* (mendengar)
- *The art of Questioning* (bertanya)
- *The art of Answering* (menjawab)
- *The art of Surprising* (kejutan positif)
- *The art of Admitting Mistake* (mengakui kesalahan)
- *The art of Asking Apology* (meminta maaf)
- *The art of Stating Empathy* (pernyataan empati)
- *The art of Closing Conversation* (menutup pembicaraan)

Seni Berkomunikasi Efektif

■ *The art of Looking* (memandang)



**Pandang mata Publik
Anda dengan ramah
dan bersahabat**

Jaga kontak mata

“Tatapan mata mengungkap berjuta kata”

Seni Berkomunikasi Efektif

- ***The art of Smiling***
(tersenyum)



Tinggalkan semua beban pikiran

**Anda sebelum menuju tempat
bekerja**

**Jangan memikirkan hal lain
selain keinginan untuk
memberikan yang terbaik bagi
publik**

“Ketulusan terungkap melalui senyum”

Seni Berkomunikasi Efektif

- ***The art of Listening (mendengar)***



Pusatkan perhatian pada apa yang dikatakan publik

Dengarkan nada suara publik

Tunjukkan pada publik bahwa Anda mendengarkannya

Kesediaan mendengar menjadikan lebih pintar

Seni Berkomunikasi Efektif

▪ *The art of Answering (menjawab)*



**Hindari menjawab publik
dengan memberikan janji kosong
Tahan diri untuk tidak memotong
pembicaraan publik**

**Berikanlah jawaban yang lengkap
dan jelas**

Jawaban pasti tentu lebih berarti

Seni Berkomunikasi Efektif

- **The art of Questioning (bertanya)**



Gunakanlah kalimat pendek dan bahasa yang mudah dimengerti oleh publik

Fokuskan pertanyaan untuk kelengkapan data atau untuk membantu penyelesaian masalah

Bertanya memperkaya wacana

Seni Berkomunikasi Efektif

- **The art of Surprising (kejutan positif)**



Berikan perhatian ekstra pada publik

Pahami masalah publik sebelum ia bertanya pada Anda

Rencanakan dan siapkan kejutan positif yang berkesan

Kejutan mengesankan kepedulian

Seni Berkomunikasi Efektif

- ***The art of Admitting Mistake***
(mengakui kesalahan)



Jangan malu untuk mengakui kesalahan

Akui kesalahan dengan jujur dan pastikan tidak akan terulang lagi

Mengakui kesalahan bukan berarti kinerja dan kredibilitas Anda buruk

*Mengakui kesalahan mencerminkan kerendahan hati
dan kebesaran jiwa*

Seni Berkomunikasi Efektif

- **The art of Asking Apology (meminta maaf)**



Bila publik mengeluh, segera minta maaf walaupun itu bukan kesalahan Anda

Hindari konfrontasi dengan publik

Minta maaf, dan bangun kembali kepercayaan publik dengan segera

Permintaan maaf mengajarkan rasa ikhlas

Effektif Seni Berkomunikasi

- **The art of Stating Empathy** (pernyataan empati)



Posisikan diri Anda di tempat publik yang mengalami kesulitan

Tawarkan bantuan segera sebatas kemampuan saat publik membutuhkan

Beri pujian jika memang pantas mendapatkannya

Pernyataan Emphaty sangat menyejukkan hati

Seni Berkomunikasi Efektif

- ***The art of Closing Conversation (menutup pembicaraan)***



Pastikan semua kebutuhan dan keinginan publik telah terpenuhi sebelum menutup pembicaraan

Simpulkan pembicaraan untuk tindak-lanjut sesuai kesepakatan

Ucapkan terima kasih atas kunjungan publik *dan* ucapkan “selamat jalan”

Ungkapkan kata perpisahan yang membawa kesan



7 syarat keberhasilan SUCCESS

Dr.Maxwell Maltz

- Sense of direction (kecakapan menetapkan tujuan)
- Understanding (kemampuan memahami dengan memanfaatkan pengalaman atau pengetahuan)
- Courage (keberanian untuk berbuat sesuatu)
- Charity (bersikap murah hati /ramah)
- Esteem(mempunyai jati diri/kepribadian)
- Self confidence (mempunyai kepercayaan diri)
- Self acceptance (dapat menerima dan menyadari keadaan dirinya)

7 sikap negatif yang dapat menyebabkan kegagalan/Failure

- **Frustration (putus asa - frustasi)**
- **Agressiveness (sikap suka menentang dan menantang/sikap galak)**
- **Insecurity (sikap cemas/merasa tidak aman)**
- **Lonelyness (sikap suka menyendiri)**
- **Uncertainty (gelisah karena ketidakpastian)**
- **Resenment (sikap suka uring-uringan,marah tanpa alasan yang jelas)**
- **Emptiness (sikap suka bengong, tidak mampu berpikir dan berbuat apa-apa)**



S I K A P adalah segalanya

- **Bila Anda melayani publik, Anda mempunyai kemampuan untuk membentuk persepsi publik.**
- **Kata-kata dan sikap Anda sangatlah ampuh untuk menciptakan persepsi dan opini publik tentang Anda dan perusahaan tempat Anda bekerja. Sehingga persepsi dan opini yang terbentuk seharusnya adalah Persepsi dan Opini yang positif**



Sikap Orang Lain Kepada Anda Adalah Cermin Sikap Anda

- **You are You**
- **Sikap Anda adalah penentu segalanya**
- **Hargai diri Anda dan orang lain**
- **Percaya pada diri sendiri**
- **Percaya Anda bisa membuat sesuatu yang berbeda**
- **Niatkan untuk memberikan dan melakukan yang terbaik dalam segala hal sejak awal**



Serve Your Public With CARE

- **Communication**

Kemampuan menciptakan komunikasi yang informatif dan efektif, sangat menentukan penilaian performance seorang Pelayan Publik

- **Attention**

Kesediaan memberikan perhatian yang sangat menyentuh namun tidak berlebihan, akan sangat berkesan dalam ingatan Publik

- **Relationship**

Hubungan bisnis yang hangat dan profesional harus tetap terbina dan terpelihara secara berkesinambungan

- **Emotion**

Kemampuan membangkitkan kedekatan secara emosional harus terus dikembangkan agar mampu menjadi perekat bisnis yang tidak tergoyahkan