

Pelatihan Intensif 2 hari

# TRAINING FOR TRAINER (Batch XVII)

## Kiat Menjadi Fasilitator Pelatihan Yang Kompeten

27-28 Juni 2011 | 09:00 - 17:00 WIB | Apartemen Batavia, Jakarta

conquer



conquer

your



your

audience



audience



Provided by

**SL** **SERVICE**  
**LEADERSHIP**  
Inhouse & Public Training

WWW.SERVICELEADERSHIP.WEB.ID | M. 0812 976 68 22

# Tujuan Pelatihan

Setelah mengikuti pelatihan TRAIN THE TRAINER, peserta diharapkan mampu :

1. Peran trainer sebagai Fasilitator
2. Cara Kerja Otak yang mempengaruhi proses pembelajaran
3. Karakteristik Orang Dewasa sebagai peserta pelatihan
4. Cara Mengatasi Rasa Gugup ketika membuka sesi dan selama pelatihan
5. Tehnik mengelola Bahasa Tubuh dan Suara selama mengajar
6. Prinsip-prinsip mengelola Lingkungan Pelatihan (layout ruangan, ambience, dll)
7. Cara Memaksimalkan Alat Audio Visual untuk memperkuat proses pembelajaran (Power Point & Flipchart dll)
8. Tehnik Bertanya untuk merangsang proses berpikir dan membangun partisipasi
9. Fungsi Ice Breaker, Energizer, Musik, untuk menarik perhatian peserta dan Mempertahankan Mood Belajar
10. Tehnik Bercerita secara efektif untuk memperkuat poin pembelajaran
11. Mempertahankan Pola Pikir Positif dan Kreatifitas dalam menangani peserta sulit



## Metode Pelatihan

- Presentasi
- Diskusi interaktif
- Permainan (role play)
- Sesi umpan balik ( feedback)



## Hari 1

- 09.00 : A. Memahami Peserta Anda  
Prinsip pembelajaran orang dewasa,  
Whole Brain Approach: Reptil, Sistem Limbik dan  
Neokorteks, Preferensi belajar (Auditory, Visual,  
Kinestetik), 8 Prinsip pembelajaran kreatif
- B. Membangun Kredibilitas Trainer  
Personal Conduct, Social Practice, Content Expertise,  
14 hal yang harus diingat trainer
- 10.30 : Rehat kopi
- 10.45 : Bahasa Tubuh & Kualitas Suara
- 12.15 : Ishoma
- 13.00 : Keterampilan Memfasilitasi  
Merancang "run-down" training, Beberapa tehnik  
mengatasi rasa gugup, 10 Tips untuk pembukaan  
training yang efektif Beberapa hal penting yang harus  
diperhatikan dalam tampilan Power Point materi  
presentasi, Mengoptimalkan Flipchart selama pelatihan
- 15.15 : Rehat kopi
- 15.40 : Praktek (video-recorded)

## Hari 2

- 09.00: Tehnik Mengajukan Pertanyaan
- 5 Ciri pertanyaan yang baik
  - Contoh Pertanyaan Terbuka, Tertutup, Konvergen, Divergen dan Evaluatif
- 10.30 : Tehnik Membangun Mood Peserta
- Panduan mengenai bagaimana memilih Ice breaker, Energizer, Musik.
  - Role Play/ Praktek
- 12.00 : Ishoma
- 13.00 : Menangani Peserta Sulit
- Bagaimana menghadapi peserta : "tidak nyambung", pemonopoli, argumentatif, pengeluh, pendiam, bosan
  - Mengantisipasi kejadian tidak terduga : peralatan elektronik, cuaca, keamanan
  - Kiat menutup sesi dengan menarik
- 15.15 Rehat kopi
- 15.30 Praktek ( video-recorded)





## Peserta akan mendapatkan :

- Materi pelatihan yang telah dirancang untuk meningkatkan kompetensi trainer dengan efektif
- DVD rekaman peserta selama latihan presentasi
- Buku "Ice Breaker" berbagai jenis permainan / games selama training
- CD berisi video-video menarik untuk kebutuhan energizer di kelas
- Sertifikat kepesertaan mengikuti workshop Training For Trainer

## SONDANG P RUMAPEA, SE, MSI

Sondang P. Rumapea adalah Profesional Trainer khusus untuk materi Teknik Mengajar, Komunikasi serta Service Excellence. Sebelumnya, Sondang adalah Total Quality dan Customer Service Manager Citibank NA. Sebelum bergabung dengan Citibank, Sondang adalah training consultant di Service Quality Centre Indonesia ( SQCI) selama 5 tahun.

Beberapa perusahaan yang telah menjadi kliennya a.l: British American Tobacco, Bank Central Asia, Bank Rakyat Indonesia, Bank Mega, Asuransi Astra Buana, Standard Chartered Bank, Bank Niaga, DBS Bank, BNI, Bank Danamon, Holcim Indonesia , Procon, PT Indomaret, PT Wartsila, PT Indosat, PT. Wijaya Karya, AJ Bringin Life, Sekolah Pangudi Luhur, PT. Arnotts Indonesia , Matahari Putra Prima, PAM Batam, Badan Perencanaan dan Pembangunan Daerah (Bappeda) NTT and Medan , Indonesia-Australia Specialized Training Project.

Sondang memperoleh gelar S1 jurusan Akuntansi dari Fakultas Ekonomi Universitas Indonesia dan menyelesaikan program S2 di program Pasca Sarjana Fakultas Psikologi Universitas Indonesia.

## Daftar Perusahaan Peserta Train The Trainer dari Service Leadership

PT Sorini Towa Berlian Corp, Departemen Keuangan, PT Holcim Indonesia, Warbis Rasuna, Commonwealth Life, PT Produksi Bersih Benefita, Putra Property, PT Great Eastern Life Indonesia, PT Daya Adira Mustika, PT Bank Mandiri, PT Bank UOB Buana, PT Bank Mega, PT Bank BNI, PT ANZ Panin Bank, PT Daya Adira Mustika, PT Nokia In Touch, PT Unisem Batam, PT Rentokil Indonesia, PT Panarub Industry, PT Otto Pharmaceutical, PT Monex Investindo Futures, PT Dexa Medica, PT Wyeth Indonesia, PT Aplikasi Lintas Arta, PT Fitness First, High Scope, PT Wiraswasta Gemilang Indonesia, YPI Semarang, PT Serasi Auto Raya, PT Astra Agro Lestari, The British Institute, PT Wartsila, PT Trans7, PT Indomaret, PT Chingluh, PT Indofood, PT Trans Ice, PT Swakarya Insan Mandiri, PT BRI, PT Indocater, PT Morigan Service / VNZ, Watson Acton, PT Bank ICB Bumiputera, PT ANJ Finance, PT Sodexo, PT Otsuka Indonesia, PT GlobalSaftindo, Balai Diklat Tambang Bawah Tanah, PT Asuransi Jiwa Inhealth Indonesia, PT Bank Danamon Indonesia, PT Sanyo Electronic Indonesia, PT Personel Alih Daya (Persada), Senayan City, PT Bridgestone Tire Indonesia, PT Angsa Emas Perdana, PT Fluidcon, The Royal Bank of Scotland (RBS), World Vision Indonesia, PT Bank Pembangunan Daerah Riau, PT Sumberdaya Sewatama, Sekolah Stella Maris International, PT Bank Permata, PT Bank International Indonesia, PT Verena Oto Finance, PT Molex Ayus Pharmateucal, STIE PERBANAS Surabaya, PT World Vision Kantor Pusat Pengelolaan Ekoregion Makasar, PT Sanetcom Balikpapan, Balai Pengamanan Fasilitas Kesehatan Surabaya Indonesia, PT Perfetti Vanmelle, PT Gapura Angkasa, PT VADS Indonesia, PT Avocet, PT Fluidcon Jaya, PT Link & Match Graphic, BRI, PT Carrefour Indonesia, PT Digital Fiducia Indonesia, PT Gearindo Prakarsa, Koperasi Astra International, PT CBN, PT Pertiwi Agung, Asuransi Bintang, PT Conoco Philips Indonesia, PT Tately Indonesia, PT Hess Indonesia, Sekolah BPK Penabur Bandung, Universitas Bina Nusantara, PT Onna Prima Utama, PT DHL Express Indonesia, PT Bank International Indonesia, RS Telogorejo Semarang, PT RDC, YPPTI ( Indonesia Mengajar)



# Testimonial Para Peserta

"The content is nice, compact based on may needs to enrich my knowledge in teaching. Sondang is great instructor who has good passionate in teaching in many ways & speak " - *Dedy Nugroho PT HOLCIM INDONESIA*

"Very Good, already show herself as competent & profesional speaker/ trainer"  
*Meylana Kwan, PT GREAT EASTERN LIFE*

"Semua pertanyaan terjawab. Sangat detail dan jelas, serta terinci dengan baik. Saya sangat tertarik dengan materi yang dibawakan" - *Rahmawati, PT DAYA ADIRA MUSTIKA*

"Lengkap, sudah menjawab sebagian problem saya"  
*Imam Septana, PT PRODUCT BERSIH BENEFITA*

"Materi memang benar-benar relevan bagi para trainer."  
*Dahlia Fleorinta LT, DEPARTEMEN KEUANGAN*

"The materials of training are very important and applicable. How the materials presented, its really fun"  
*Etty Nurbaeti, DEPARTEMEN KEUANGAN*

"Its really makes me more knowing about the training method. Excellent " - *Dewi Praptiwi, WARBIS RASUNA*

"Excellent, very usefull and related to what we expect. The Instructor has been experienced in this subject and also the way she deliver the taining is great"  
*M Faisyal Nursyamsi, Self Employed*

"Good, highly recommended. Instructor understand the topic. She show us that she is good on the presentation"  
*Lywa S Fauzie, PUTRA PROPERTY*

" Excellent dan Sangat Bersemangat"  
*Gatut Bagus Budi PT Gearindo Prakarsa*

" Sondang is Smart, Good Looking, Humorous"  
*Umar, PT Hess Indonesia*

"Excellent, energi bu Sondang luar biasa. Membuat kami tidak sabar segera mempraktekkan hasil dari training ini"  
*Nurul Fatah, Kantor Pusat Pengelolaan Ekoregion*

"Instruktur sangat menguasai materi. Banyak hal positif dan membangun untuk memotivasi"  
*Ruddy Haryanto, PT Tately Indonesia*

"Very impressive..! Very Useful..! All the content is very important for me.." - *Okky Ariyanto, Asuransi Bintang*

"Good & Excellent !. Sondang Rumapea is a real pratician in presenting this training" - *Rinto B. Conoco Philips Indonesia*

" Good! Excellent! Always give affirmative attitude ini any situation! Such a good, a best one because she could demonstrate very well" - *Intan, Pertiwi Agung*

"Lugas dan cara penyampaian materi, mudah dimengerti"  
*Kristo Manalu, PT Sumberdaya Sewatama*

"Sondang is a good Instructor! Membuat wawasan saya terbuka lebih luas dan semakin mencintai pekerjaan saya untuk berbagi ilmu & memahami karakter-karakter orang lain"  
*Winda Nainggolan, Bank International Indonesia*

"Mudah dimengerti dan dipahami dalam penyampainnya"  
*Helly Sinanjung PT CBN*

"Profesional. Pribadi yang menyenangkan sehingga mudah menciptakan kedekatan"  
*Dewi Ichtianti, PT Carrefour Indonesia*

"Superb! Very communicative, a lot of idea to share not only from trainer, but also from participant"  
*Diah, PT Digital Fiducia Indonesia*

"DAHSYAT..! RUARR BIASA" - *Wisnu Dwi Hardiyanto, Balai Pengaman Fasilitas Kesehatan, Surabaya*

"Sondang is an energetic, powerful,smart, credible and the right trainer to train this training. The class was so fun, enjoyable.THE BEST CALSS EVER ! Thank you"  
*Thelma Tambunan, PT Satnetcom Balikpapan*

"Excellent.."  
*Yola, BRI Makasar*

# TRAINING PROVIDER

Service Leadership adalah lembaga pelatihan manajemen sumber daya manusia yang berdiri sejak tahun 2005. Fokus pelatihan kami adalah Layanan Pelanggan (Service Excellence), Teknik Presentasi dan Mengajar ( Training For Trainer) dan Psikologi-Perilaku Manusia.

Didukung oleh trainer-trainer yang berpengalaman sebagai praktisi bisnis di bidangnya, kami telah berpengalaman bekerjasama dengan berbagai perusahaan besar .

Salah satu kata kunci kami dalam bekerjasama dengan klien adalah adaptif dan melayani. Kami akan selalu terbuka untuk beradaptasi dengan lingkungan persoalan yang dihadapi klien dengan memberikan program yang telah disesuaikan dengan kebutuhan klien kami.



## DAFTAR PERUSAHAAN YANG TELAH MENJADI KLIEN KAMI :

### **Bank :**

Bank Indonesia, Standard Chartered Bank, RBS Bank, ANZ Bank, Bank Mandiri, Tbk, Bank International Indonesia, Tbk, Bank CIMB Niaga, Tbk, Bank Bukopin, Tbk, Bank Bumi Putra Indonesia Tbk, Bank Central Asia, Tbk, Bank Danamon, Tbk, Bank Mega, Tbk, Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk, Bank NISP, Tbk, Bank Permata, Tbk, Bank UOB Buana, May Bank Indocorp

### **Asuransi :**

AJ Manulife Indonesia, Ace Ina Insurance,,Adira Dinamika Multifinance, Asuransi Astra Buana, Asuransi Multi Artha Guna

### **Telekomunikasi :**

PT Excelcomindo Pratama, Hutchison (3), Sampoerna Telekomunikasi, PT Nokia In Touch

### **Rumah Sakit :**

RS. Mitra International, RS.MMC, RS.Puri Indah, Saint Elisabeth Hospital, Siloam Hospital

### **Farmasi & Consumer Goods :**

PT Martina Berto, PT Merck Indonesia, PT Multi Bintang Indonesia, PT Nestle Indonesia, PT Novartis Indonesia

### **Oil and Gas :**

PT Conoco Philips Indonesia, PT Tately Indonesia, PT Hess Indonesia, PT Avocet, PT Sodexo, PT Santa Fe Indonusa

## MODUL PELATIHAN

Modul Pelatihan SERVICE LEADERSHIP untuk Proram Inhouse Training dan Kelas Publik

- EXCELLENT SERVICE INTERACTION
- HANDLING CUSTOMER COMPLAINT
- TRAINING FOR TRAINER
- SERVICE SCORECARD
- PERFORMANCE MANAGEMENT
- EXPANDED DISC
- SERVICE QUALITY PROGRAM
- CUSTOMER SATISFACTION MEASUREMENT
- NEW MANAGERS TRAINING
- HR SCORECARD
- COACHING FOR PERFORMANCE
- MYERS BRIGGS TYPE ON INDICATOR ( MBTI)

# Investment & Registration

Full Fare : Rp 2.950.000,- / peserta

Early Bird sebelum tgl 5 Juni 2011 : Rp 2.700.000,- /peserta

## BONUS

Gratis peserta ke-4 jika perusahaan mengirimkan 3 peserta

## Metoda Pembayaran

Pembayaran dapat dilakukan dengan menggunakan transfer melalui :

**Bank BCA Kelapa Gading Hibrida**

**A/N : Tohap P Simanjuntak**

**No Acc. : 6300801704**

Sertakan keterangan :

**[JUDUL SEMINAR]** dan **[NAMA PERUSAHAAN ANDA]** pada instruksi pembayarannya.

## 3 Cara Mudah Untuk Mendaftar

### SERVICE LEADERSHIP

Jl. Mampang Prapatan VI no. 51

Jakarta Selatan 12790

- Telp : (021) 7919 94 19
- HP : 0812 976 68 22 (Tohap)  
: 0812 802 83 52 (Rina)
- Fax : (021) 79 19 94 19

## Formulir Registrasi

# TRAINING FOR TRAINER (Batch XVII)

27-28 June 2011 | 09:00 - 17:00 WIB | Apartemen Batavia, Jakarta

Name .....	Name .....
Position .....	Position .....
Phone .....	Phone .....
Mobile .....	Mobile .....
Name .....	Name .....
Position .....	Position .....
Phone .....	Phone .....
Mobile .....	Mobile .....
Name .....	Name .....
Position .....	Position .....
Phone .....	Phone .....
Mobile .....	Mobile .....

Company .....
Address .....
Telephone /Fax .....
Contact Person .....
Phone/Mobile .....
Email .....

## OUR AGENDA

14-15 Juni 2011  
MBTI & Communication Skills (Batch 14)

18 Juni 2011  
A Complaint Is A Gift

22-23 Juni 2011  
Contact Center That Your Customers Love

27-28 Juni 2011  
Train The Trainer ( Batch 17)

27-28 Juni 2011  
HR Scorecard & KPI Design

**Fax : (021) 79 19 94 19**