

Handling Difficult People and Complaints

LATAR BELAKANG

Komunikasi merupakan faktor penunjang produktivitas kerja yang sangat berpengaruh. Faktor komunikasi sangat berpengaruh dalam setiap bagian kerja di organisasi atau perusahaan. Kesulitan yang timbul dalam hal komunikasi akan berdampak buruk pada pencapaian target kerja organisasi, departemen, divisi dan pribadi. Hambatan pada komunikasi pada akhirnya juga akan mempengaruhi penilaian kinerja.

Salah satu hambatan dalam komunikasi adalah kemampuan untuk berkomunikasi dengan pribadi yang menyulitkan dan cenderung kurang kooperatif. Selain itu hambatan lain adalah proses penanganan komplain yang timbul. Komplain dari pihak internal maupun eksternal perlu ditangani secara khusus agar tidak berlanjut menimbulkan masalah dalam komunikasi.

Trainer: Mr. Agus Gunawan

WAKTU PELAKSANAAN

25 - 26 November 2027

09:00 - 17:00 WIB

TEMPAT PELATIHAN

Location: Kuretakeso Hotel - Kemang / Best Western Premier - Cawang / The Aryaduta Hotel Semanggi

Harga

Group Price: Rp 5.350.000
Full Fare: Rp 5.950.000

**) Harga di atas tidak dikenakan PPN 11%, sudah termasuk makan siang, snack, sertifikat, dan modul.*

Workshop "**Handling Difficult People and Complaints**" adalah solusi bagi masalah komunikasi organisasi atau perusahaan anda. Workshop ini akan mengajak setiap peserta untuk mempraktekkan secara nyata bagaimana berhadapan dan mengatasi masalah dalam berkomunikasi dengan pihak yang menyulitkan, sekaligus teknik untuk menangani komplain.

SASARAN PELATIHAN

- Peserta mengenal berbagai tipe manusia dalam komunikasi dan berbagai kesulitan yang dapat terjadi.
- Peserta dapat membedakan menerima berbagai jenis complain dan menindak lanjuti secara professional.
- Peserta mampu mengatasi pribadi yang menyulitkan tanpa menimbulkan masalah baru.
- Peserta tetap mampu bertindak solutif dan professional dalam menangani pekerjaan, sekalipun dihadapkan dengan pribadi yang menyulitkan.
- Secara persuasif, peserta mampu mempengaruhi lawan bicara yang persuaif atau sedang melakukan complain.
- Peserta mampu bertindak solutif saat menangani complain, dengan membangun komunikasi yang lebih positif.

MATERI PEMBAHASAN

- Psikologi komunikasi dalam dunia bisnis.
- Pemahaman komunikasi Verbal dan Nonverbal.
- Mempelajari berbagai tipe komunikasi dan teknik untuk menangani masing-masing tipe.
- Mempelajari jenis tindakan dari pribadi yang menyulitkan beserta cara menanganinya.
- Teknik komunikasi persuasive melalui bahasa tubuh, untuk mempengaruhi pikiran lawan bicara.
- Metode “Unviolent Communication Technique” untuk mengatasi complain dan mengarahkan pribadi yang menyulitkan.
- Metode “Instant Influence Technique” untuk membimbing pribadi yang menyulitkan.
- Teknik memberikan umpan balik atau masukkan.
- Teknik meredakan kemarahan dan ketegangan lawan bicara.
- Sedona Method, sebagai therapy untuk melepaskan emosi negatif.
- VAK Technique, untuk teknik komunikasi persuasif.

TARGET PESERTA

- Leader, Manager dan supervisor yang kegiatannya sering berhadapan dengan pribadi yang tidak ramah atau komplain.
- Leader, Manager dan supervisor yang anggota timnya memiliki tantangan dalam komunikasi.
- Siapa saja yang ingin mengatasi secara efektif pribadi menyulitkan dan komplain.

METODE PELATIHAN

- 20% teori dan 80% praktek.
- Materi dibawakan dalam suasana santai dan fun.
- System pembelajaran efektif dengan diskusi, roleplay dan simulasi.

FACILITATOR

Instruktur Pelatihan

Mr. Agus Gunawan

Mr.Agus Gunawan adalah seorang Professional Trainer, Konsultan dan Coach, mengkhususkan dirinya dalam memberikan berbagai pelatihan untuk keperluan peningkatan kualitas sumber daya manusia untuk kepentingan organisasi, perusahaan, pemerintahan maupun individu.

Mr. Agus Gunawan telah berpengalaman bicara di depan ribuan orang sekaligus dalam berbagai seminar tingkat Nasional dan juga di hadapan berbagai perusahaan ternama di Indonesia, seperti :

BCA, Mandiri, UOB, CIMB, Telkomsel, TOTAL (France), CUBIC, Pupuk Kaltim, Global Mega Indonesia, Danareksa, Prudential, Axa, Gramedia, Smart Fm, Oriflame, Alianz, Bumiputera, Panin, Astra, Untar, Binus, Bmw, Garment, Dosen, Trainer, Kementerian Komunikasi dan Informasi, Kementerian Keuangan, Badan Pertanahan Nasional, Kementrian Perhubungan, Badan Perencana Pembangunan Nasional, Kementerian Perumahan Rakyat, Badan Pengawas Perdagangan Berjangka Komoditi, PU, Perpustakaan Nasional, Kementerian Luar Negeri, Kemenko Kesra, Dirjen Pajak, BJB, Dirjen Migas, BKPM, Lembaga Sandi Negara, Sekretariat Wakil Presiden, BNN, DPR RI, Bapertarum, MLM Company, SCTV, O-Channel, METRO TV, FX Group, Frisian Flag dan lain-lainnya.

Mr. Agus Gunawan telah mendesain berbagai program antara lain dalam bidang SALES, LEADERSHIP, TEAM WORK, MOTIVATION, PUBLIC SPEAKING, PRESENTATION SKILLS, COMMUNICATION SKILL, MANAGEMENT dan lain sebagainya.

- Selama 15 tahun terakhir telah berbicara kepada Ratusan Ribu orang dalam bidang Soft skill, Kepemimpinan, Sales, Komunikasi dan Motivasi.
- 20 tahun lebih telah mengenal dunia Seni Peran, MC, hingga Training dan motivasi.
- Pembelajar otodidak untuk seni peran, teknik vokal dan teknik presentasi yang digunakan untuk berbicara didepan ribuan orang hingga bidang management
- Teknik-teknik komunikasi dari berbagai Guru telah dipelajari 8 tahun terakhir.
- Para peserta yang pernah mengikuti pelatihan mulai dari Trainer, Pebisnis, Direktur, CEO, Leader, Supervisor, Manager, Sales, Dozen S1&S2, pelaku bisnis MLM, Asuransi, kabag Operasional, Kabag Teknik, Aparatur Negara, Pejabat, TV Swasta, Gereja, Mahasiswa, dan Pelajar.
- 20 thn terakhir memiliki pengalaman dalam mengemas, mendesign, mengepalai projek berbagai acara hingga berskala Nasional, seperti beberapa Event Mega Seminar, bersama para Pembicara Besar Indonesia.

CONTACT US

Operational Office

ILP CENTER 2nd Floor R19, Jl. Raya Pasar Minggu 39A, Jakarta Selatan

Phone

+62 813-8834-2078

Email

regtraining@valueconsulttraining.com

Website

www.valueconsulttraining.com