

Smart Communication and Relationship Building

Trainer: Divdeni Syafri

WAKTU PELAKSANAAN

19 Mei 2027

09:00 - 17:00 WIB

TEMPAT PELATIHAN

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

Harga

Group Price: Rp 3.550.000
Full Fare: Rp 3.950.000

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

Komunikasi secara umum merupakan suatu proses penyampaian – penerimaan pesan antar dua orang atau lebih. Pesan yang disampaikan dapat berupa komunikasi lisan, komunukasi tulisan, komunikasi verbal, komunikasi non verbal. Komunikasi tulisan suatu proses penyampaian pesan komunikasi dengan menggunakan kata-kata dalam bentuk tulisan yang memilki makna tertentu. Jadi dapat dikatakan bahwa komunikasi tulisan adalah kegiatan komunikasi yang menggunakan sarana tulisan yang dapat menggambarkan atau mewakili komunikasi lisan termasuk kedalamnya adalah menulis dan membaca.

Sebagian besar masalah dalam organisasi adalah lemahnya koordinasi dan ketidakefektifan dalam berkomunikasi.Kurangnya ‘TRUST’ yang disebabkan oleh manajemen komunikasi yang kurang baik & ketidakpahaman karakter rekan kerja, atasan-bawahan & customer, menjadi titik mula masalah komunikasi dalam koordinasi. Mentalitas “BEJAT”(abreviasi untuk penyakit koordinasi) pun akhirnya menjadi momok dalam hubungan kerja di perusahaan.

TUJUAN PELATIHAN

Setelah mengikuti pelatihan pada ini, peserta diharapkan:

1. Training ini akan membekali para peserta dengan pengetahuan akan pemahaman diri dan orang lain
2. Memiliki keterampilan praktis berkomunikasi secara efektif untuk beragam situasi pekerjaan sehari-hari.
3. Mengetahui teknik komunikasi verbal & non verbal (bahasa tubuh & voice tone) akan dibahas tuntas sehingga peserta mampu ‘menampilkan’ kesan & pesan yang sesuai untuk tujuan komunikasinya.

OUTLINE MATERI

Materi training yang akan di bahas topik **Smart Communication and Relationship Building** adalah :

1. Good Communication skills are essential
2. Verbal and Non Verbal Communication
3. Communication Cycle
4. Understanding communication barriers
5. Change your self to change others
6. Effective listening, responding and questioning

FACILITATOR

Instruktur Pelatihan

Divdeni Syafri

Berlatar belakang pendidikan di FISIP - Universitas Padjajdjaran Bandung, mengawali karir di perbankan. Hampir 20 tahun pengalaman kerja di PT. Bank Danamon Indonesia, Tbk dengan memulai karir sebagai: **agent call center 24 jam** selama **2** tahun, menangani informasi produk danamon berbagai keluhan nasabah, kemudian diangkat sebagai **Manager Customer Care Center** selama **8** tahun, menangani keluhan nasabah yang dimuat di media cetak, email, telepon, website, walk in customer dan mediasi perbankan yang melibatkan Bank Indonesia. Menjadi salah satu PIC yang tercatat di Bank Indonesia yang melaporkan keluhan nasabah khususnya keluhan financial sekaligus menjadi PIC untuk mediasi perbankan antara nasabah, Bank Danamon dan Bank Indonesia.

Pengalaman selama **3** tahun menjadi **Project Manager untuk Retail Banking Sales Development Program**, membuat modul untuk Sales/marketing Bank Danamon seluruh Indonesia, kemudian mengajarkan kepada mereka dari Product knowledge, Skills, Karakter/ Attitude sampai kepada Profesional Grooming sebagai seorang Bankers.

Pengalaman selama **2** tahun menjadi **Project Manager Retail Banking Network Support** untuk perubahan system baru di Bank Danamon di tahun 2010 yaitu *Winning Branch Model* yang melibatkan para Pimpinan Cabang/ Branch Manager seluruh Indonesia.

Pengalaman selama **5** tahun menjadi **Senior Manager di Consumer Service Quality**, membuat modul Service Excellence dan mengajarkan kepada semua karyawan di Bank Danamon, mulai dari Security, Teller, Customer Service, Marketing/ Sales Officer sampai kepada Branch Manager. Membuat program program antara lain : Branch Service Competition, E-Channel Competition, Service Coach for Leader dll.

Setelah 20 tahun di Bank Danamon, melanjutkan karir sebagai **Director Learning & Development** di PT. Global Top Career. Tugas saya mengembangkan dan memperbaharui modul yang disesuaikan dengan permintaan klien, kemudian mempromosikan PT. Global Top Career ke berbagai perusahaan. Adapun klien yang pernah kita bantu adalah : Bank BNI 46 (konvensional dan syariah), Bank BRI (konvensional dan syariah), Bank Niaga, Bank Panin, PT. Garuda Indonesia, PT. Permata Indonesia, dll.

Reward yang pernah saya dapatkan adalah :

- The Best Trainer & Facilitator from Danamon Corporate University
- The Best Curriculum Instructional System Design from Corporate University Xchange
- The Best Curriculum Development from corporate University Xchange

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