

Pelatihan Strategi dalam Pemecahan Masalah dan Pengambilan Keputusan Jika Ada Pengaduan Customer

Pendahuluan

Memecahkan masalah dan mengambil keputusan merupakan tugas dan tanggung jawab utama dari seorang pemimpin. Pemimpin yang hebat adalah pemimpin yang senantiasa mampu memecahkan masalah secara kreatif dan mengambil keputusan yang tepat. Pemecahan masalah secara kreatif dan pengambilan keputusan yang tepat bukanlah perkara mudah dan sederhana, Untuk mampu memecakan masalah secara kreatif dan mengambil keputusan yang tepat diperlukan bekal pengetahuan dan *skill* yang memadai, utamanya pengetahuan dan *skill* mengenai teknik dan metode dari pemecahan masalah dan pengambilan keputusan. Selain juga faktor-faktor penting lainnya yang menentukan.

Trainer: Mr. Agus Gunawan

WAKTU PELAKSANAAN

05 - 06 Juli 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.*

Tujuan

Tujuan dari training ini adalah memberikan pemahaman pengetahuan dan ketrampilan kepada para pemimpin dalam hal pemecahan masalah yang kreatif dan pengambilan keputusan yang tepat dengan berbagai teknik dan pendekatan.

Manfaat dari training ini, meningkatkan pengetahuan dan kemampuan pemimpin dalam hal pemecahan masalah secara kreatif dan pengambilan keputusan yang tepat.

Silabus Workshop

Hari pertama :

1. Introduction,
2. Hubungan antara *problem, problem solving ,* dan *decision making*
3. *Creative Problem Solving*
4. Metoda Pemecahan Masalah (*mindstorming, brainstorming, ishikawa fishbone, etc)*
5. Studi kasus pemecahan masalah yang *real* dihadapi menggunakan *Ishikawa Fishbone*

Hari kedua :

1. *Decision Making*
2. Tahap pengambilan keputusan
3. Dua teknik pengambilan keputusan
4. Laporan bencana
5. Membuat standar keberhasilan
6. Bantulah staf Anda dalam mengambil kep;utusan
7. Studi kasus “Umar Amir”

Metode Workshop

Presentasi, diskusi, brainstorming, case study & exercise/latihan), video, song, ice breaking, games, motivation and inspiration story

Dengan menggunakan konsep *interactive presentation* - komunikasi dua arah, *group discussion*, *brainstorming*, *team building, games/ jokes/ice breaker, role play*, *case study*, simulasi dan pemutaran video.

Motivational dan *inspirational* workshop ini, materinya akan dibawakan oleh trainer dengan gaya yang khas, bahasa yang lugas/gampang dicerna dan gamblang, mengalir, santai, segar dan bersahabat (*friendly, fresh, fun*) diselingi video motivasi yang “inspiratif” dan contoh kasus nyata, dengan *joke*/canda dan games (*ice breaker*) yang menyentuh dan menggugah nurani. Workshop ini dikemas dengan konsep *learning and edutainment* – membumi dan *applicable.*

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