

Online Training : Effective Negotiation Skills, Handling Complaint and Selling Ideas

Trainer: Mr. Agus Gunawan

WAKTU PELAKSANAAN

09 - 10 November 2027

09:00 - 15:00 WIB

TEMPAT PELATIHAN

By Zoom

Harga

Group Price: Rp 3.700.000
Full Fare: Rp 4.050.000

**) Harga di atas tidak dikenakan PPN 11%, sudah termasuk E-Certificate dan Modul.*

Dalam era informasi, persaingan semakin ketat dimana tiap perusahaan berusaha semakin lincah dalam memberikan kualitas terbaiknya. Kemampuan dalam melakukan negosiasi, handling complaint dan selling idea, merupakan keahlian penting dan wajib dikuasai para Staf Profeional yang berkontribusi langsung pada proses kegiatan utama perusahaan. Para Staf Profesional seringkali membutuhkan keahlian tersebut saat berhadapan dengan klien, relasi maupun pihak internal perusahaan. Negosiasi yang berjalan baik akan memposisikan kedua belah pihak dalam posisi win-win bukannya win-lose atau bahkan loose-loose, sehingga keahlian negosiasi perlu diaplikasikan lebih Proaktif dan tetap dapat efektif. Demikian juga kemampuan dalam mengatasi komplain hingga menjual ide atau proposal, sangatlah diperlukan oleh Perusahaan atau Organisasi.

Melihat kepentingan diatas, Perusahaan sangat membutuhkan strategi negosiasi yang handal, sesuai karakter pelanggan, kemampuan mencari informasi mengenai kebutuhan pelanggan, hingga kemampuan mempengaruhi proses berpikir pelangan dalam pengambilan keputusan.

Negosiasi bukan hanya melibatkan kemampuan berbicara (komunikasi verbal), namun termasuk kemampuan bahasa tubuh (komunikasi non verbal) yang mampu secara efektif mempengaruhi persepsi lawan bicara.

Dalam rangka memperlengkapi keahlian para Staf Profesional, maka dibutuhkan pembelajaran efektif melalui workshop yang sudah didesign sedemikian rupa dengan memperhatikan sisi psikologis peserta dalam proses pembelajaran. Dalalm workshop ini, peserta Bukan hanya mendapatkan Teknik kounikasi dan negosiasi, peserta juga akan mendapatkan pengembangan mentalitas dan mindset guna menunjang Staf menjadi pribadi yang lebih professional dalam bekerja.

Workshop ini bertujuan memberikan pembelajaran efektif dan berkualitas. Oleh Karena itu pembelajaran dilengkapi metode sharing, discussion, roleplay, smart game, simulation dan process evaluation yang efektif.

Tujuan Pelatihan

- Peserta memahami proses persuasive communication, negotiation, handling complaint dan selling idea
- Peserta paham, menguasai dan mampu menerapkan teknik-teknik proses terkait negotiation
- Peserta memiliki kesempatan untuk melakukan simulasi dan roleplay yang difasilitasi secara professional sesuai dengan kasus yang ada di lingkungan Kerja.
- Melalui metode 80% praktek dan 20% teori, peserta diharapkan dapat mengalami perubahan mindset dan peningkatan keahlian secara signifikan dalam hal persuasive communication for negotiation

Outline Materi

1. Communication, Service and Negotiation concept
2. Break Mental Block and Building Confidence
3. Communication Mindset
4. Negotiator mindset
5. Persuasive (verbal and nonverbal) communication
6. Listening Skills
7. Pacing and Leading
8. Basic principles of negotiation
9. Power Gesture for Negotiation
10. Negotiation techniques based on People character - DISC
11. DESC on negotiation
12. Negotiation Style
13. Calibration and Chunking style
14. Strategi Negosiasi BATNA, Reservation Price, ZOPA, Value Creation Through Trades
15. Sumber Komplain & LAER for Bonding Process
16. How to handling Customer Emotion

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