

Online Training : Good Communication and Service Excellence

Trainer: Mr. Agus Gunawan

WAKTU PELAKSANAAN

📅 26 - 27 April 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.*

Sumber daya perusahaan adalah semua faktor baik sumber daya yang berwujud (*tangible asset*) maupun yang tidak berwujud (*intangible asset*). *Human capital* merupakan salah satu komponen utama dari *intangible asset* yang dimiliki perusahaan. Namun selama ini biasanya penilaian terhadap kinerja perusahaan lebih banyak menggunakan sumber daya yang bersifat *tangible asset*.

Dengan demikian *human capital* bukanlah memposisikan manusia sebagai modal layaknya mesin sehingga seolah-olah manusia sama dengan mesin. Namun *human capital* justru bisa membantu pengambil keputusan untuk memfokuskan pembangunan manusia dalam rangka peningkatan mutu organisasi. Oleh karena itu perusahaan harus dapat melakukan peningkatan kualitas sumber daya manusia dalam menghadapi tantangan, dan juga untuk mencapai visi dan misi perusahaan.

Human capital lahir didasari oleh fenomena bahwa pada abad 21 ini kesadaran manajemen perusahaan dalam pengelolaan SDM semakin tinggi. Perusahaan mulai menyadari bahwa kinerja perusahaan bukan hanya ditentukan oleh capital yang berupa finansial, mesin, teknologi, dan modal tetap, melainkan terutama dipengaruhi oleh intangible capital, yaitu Sumber Daya Manusia. Ciri *human capital* yang sangat penting bagi kinerja perusahaan adalah keluwesan dan kreativitas individu, kemampuan mereka untuk mengembangkan keterampilan seumur hidup, dan merespons berbagai konteks situasi

Dalam bukunya “Industrial Revolution 4.0”, Klaus Webb menyampaikan bahwa komunikasi adalah salah satu keahlian utama yang dibutuhkan setiap personal dalam menghadapi kompetisi di era digital. Keahlian Komunikasi yang baik dan profesional merupakan salah satu modal dasar untuk mencapai target kerja individu atau organisasi secara efektif. Dalam perusahaan, kemampuan komunikasi akan berpengaruh pada semua bagian. Produksi, management, keuangan, operasional, pelayanan, penjualan, pembelian, humas dan tentunya layanan pelanggan, semua bagian tersebut terkait satu sama lain melalui komunikasi. Jadi komunikasi akan berpengaruh pada output yang dihasilkan masing-masing bagian atau perusahaan secara keseluruhan. Selain itu komunikasi yang tidak baik, akan menjadi pemicu munculnya konflik yang berkepanjangan, dan sulit di selesaikan dalam organisasi.

MANFAAT PELATIHAN

- Memahami komunikasi dan cara kerjanya dalam kerangka ”Service Excellence”
- Menghilangkan hambatan / mental blok dalam komunikasi
- Memahami berbagai tipe komunikasi dengan cepat, berikut cara menghadapi masing-masing tipe.
- Meningkatkan kapabilitas kemampuan komunikasi secara professional melalui simulasi dan roleplay.
- Menerapkan pola komunikasi profesional dalam pekerjaan.

MATERI PELATIHAN

- Memahami konsep dasar Service Excellence
- Memahami konsep dasar komunikasi
- Membangun mental yang positif dalam komunikasi layanan prima
- Strategi Service Excellence terhadap Internal dan External Customer
- Moment of Truth dalam aktivitas internal
- Influence Communication technique dalam komunikasi verbal.
- Menguasai teknik bahasa tubuh dan polanya untuk komunikasi.
- Effective Listening Skills
- Teknik merespon sesuai kondisi emosi lawan bicara
- Handling objection
- Handling difficult people
- Communication by phone
- 5 tahap membangun percakapan professional dengan pelanggan internal
- Handling complaint
- Emotional release technique with Sedona and Reframing
- How to win friends and influence people principles
- Communication strategy based on character (DISC)
- Menyampaikan Solusi dengan Teknik DESC
- Teknik memberikan umpan balik yang membangun
- Teknik Presentasi Bisnis

METODE PELATIHAN

- 20% teori dan 80% praktek.
- Durasi 2 hari, 09.00 – 17.00.
- Materi dibawakan dalam suasana santai dan fun.
- System pembelajaran efektif dengan 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