



2 Days Training & Workshop

Membangun Budaya Layanan Prima Sesuai Governance Dengan Tehnik NPL untuk Pengembangan Kemampuan Berkomunikasi & Melayani

Dear Clients,

MDP Consulting kembali menghadirkan training untuk menjawab tantangan terkini di dunia bisnis maupun keuangan-perbankan. Meramu berbagai kebutuhan training dunia usaha pada bidang marketing, operasional, hukum, manajemen risiko, GCG, CSR, audit-kontrol dan sebagainya.

MDP Consulting selalu menghadirkan para instruktur yang ahli dan berpengalaman di bidangnya, menjadikan training tidak hanya sekedar menyampaikan pengetahuan tapi juga sebagai ajang diskusi dan konsultasi bagi peserta. Training yang tidak hanya berorientasi pada peningkatan pengetahuan, tapi juga untuk mendukung transformasi yang dibutuhkan peserta.

Pendahuluan

Setiap perusahaan terutama perusahaan jasa layanan seperti perbankan sangat bergantung kepada kualitas layanan yang diberikan oleh petugas Frontliner seperti Customer Service, Teller maupun Marketing secara umum. Harapan kualitas layanan secara prima (Service Excellence) selalu ditekankan untuk dilakukan oleh mereka yang berhubungan langsung dengan para customer atau nasabah. Service Excellence sudah tidak lagi menjadi pilihan melainkan sudah menjadi keharusan mutlak jika perusahaan tersebut ingin memimpin persaingan bisnis, menentukan keunggulan bahkan survivalnya bisnis perbankan.

Untuk membentuk layanan yang memuaskan Nasabah, dibutuhkan sentuhan pada hati yang berasal dari budaya layanan yang otentik. Salam, senyum dan sapa yang benar-benar dari hati akan dapat menjangkau hati Nasabah. Komunikasi pun tidak bisa hanya dari perilaku formalitas sesuai prosedur belaka. Komunikasi sebagai elemen penting Layanan Prima yang tumbuh dari Budaya Layanan yang otentik, harus dibangun dalam satu kesatuan yang utuh. Membangun budaya Layanan Prima memerlukan proses berkesinambungan, mengingat para karyawan berasal dari lingkungan dengan perilaku dan budaya yang berragam. Tidak cukup dengan propaganda nilai-nilai budaya dengan meneriakkan yel-yel, karena hal itu hanya di permukaan, sehingga budaya yang dibentuk akan lebih bersifat formalitas. Hasilnya hanya bersifat hanya sementara karena tidak menyentuh hambatan-hambatan melayani/berkomunikasi bawah sadar mereka, yang terbentuk lingkungan sejak kecil.

Cara berkomunikasi setiap orang 88% dipengaruhi oleh pikiran bawah sadarnya sendiri, karena salah satu fungsi pikiran bawah sadar adalah sebagai pusat kebiasaan, sifat dan karakter seseorang. Apa saja yang dilihat, didengar dan dirasakan seseorang semenjak kecil, akan tersimpan dan membentuk sifat, karakter atau kebiasaannya. Itulah yang menjadi dasar pola komunikasi setiap individu ketika berinteraksi satu dengan yang lain.

Penyebab utama seseorang tidak dapat berkomunikasi dengan baik, adalah pikiran bawah sadarnya yang berpengaruh dengan porsi sebesar 88%. Kebiasaan dan sifat yang sudah mengakar tidak dapat dengan mudah dihilangkan begitu saja. Untuk itu program ini didisain

MDP - Consulting

Sahid Sudirman Center, 11th Suite A

Jl. Jend Sudirman No.86

Jakarta 10220, Indonesia

Tlp : 021 5213540 website: www.mdpconsulting.co.id



khusus berdasar pola komunikasi dalam diri manusia menggunakan teknik Neuro-linguistic Programming (NLP), sehingga dapat menyentuh bawah sadar peserta. Manfaat dan perubahan yang dialami peserta dapat lebih bersifat jangka panjang, untuk mencapai kesuksesan tidak hanya dalam tim kerja tapi juga dalam kehidupan pribadi secara luas.

Oleh karena itu dalam rangka meningkatkan kualitas dan kemampuan SDM Perusahaan, **MDP Consulting** sebagai perusahaan yang bergerak di bidang jasa peningkatan kualitas SDM perbankan menyelenggarakan **2 Days Workshop & Discussion : Membangun Budaya Layanan Prima Sesuai Governance**

Tujuan

Peserta diharapkan agar dapat :

1. Membangun budaya layanan prima dengan karakter otentik & jangka panjang
2. Menjalankan prinsip layanan yang akan menghasilkan kepuasan nasabah
3. Membangun fundamental berkomunikasi/melayani melalui penataan konsep diri, bahasa tubuh, susunan kata, olah suara & ekspresi
4. Menerapkan neuro linguistic program untuk memprogram diri sendiri menuju sukses

Materi Training

- * **Membangun Fundamental Budaya Layanan Berdasar GCG**
 - ⇒ dasar membangun budaya
 - ⇒ membuat program pengembangan budaya
 - ⇒ memahami gcg
 - ⇒ overview service excellence
 - ⇒ pentingnya self programming
- * **Teknik Berkomunikasi yang Efektif**
 - ⇒ postur kita sebagai seorang komunikator yang efektif
 - ⇒ membangun hubungan melalui building rapport
 - ⇒ mengemas pesan agar lebih mudah diterima mitra bicara
 - ⇒ handling objection
- * **Membangun Tim Layanan Prima**
 - ⇒ menemukan kebutuhan & harapan customer : internal maupun external
 - ⇒ memuaskan customer dalam kondisi comfortable ataupun difficult
 - ⇒ service recovery
 - ⇒ service teamwork yang efektif

NB : Tiga materi training disatukan menjadi satu tema dengan metoda NLP agar dapat membangun kembali alam bawah sadar yang kondusif dalam berkomunikasi/melayani

Target Peserta

- ☛ Customer Service
- ☛ Teller
- ☛ Marketing
- ☛ Account Officer
- ☛ Credit Support/Admin
- ☛ Staf Divisi terkait lainnya



Jadwal Kegiatan

Hari / Tanggal : Kamis – Jum’at / 12 – 13 Desember 2019
Waktu : 08.30 sd 17.00 WIB
Tempat : Hotel Ambhara – Jakarta (tentative)
Investasi : Rp. 5.950.000,- /Peserta (tidak menginap)

Informasi Hubungi

Rahma Yuniarti

↳ **TLP – WA** : 0878 8581 8700
↳ **Email** : rahma.mdp@gmail.com

Besar harapan kami kiranya Bapak/Ibu dapat berkontribusi untuk meningkatkan kualitas SDM melalui partisipasi dan keikutsertaan pejabat terkait untuk menghadiri workshop ini. Atas perhatian dan kerjasama yang Bapak/Ibu berikan, kami mengucapkan terima kasih.