

Proposal Training

SMART SERVICE EXCELLENCE

*Membangun service mindset dan service skill
yang kuat dan unggul*

Also Available Online





Terima kasih kepada para peserta training PRESENTA.
Selama 5 tahun terakhir, lebih dari seribu peserta training telah menyatakan
PRESENTA sebagai training provider TERBAIK
berdasarkan rating Google Reviews.



5 STARS GOOGLE REVIEWS



TENTANG KAMI



PT Presenta Edukreasi Nusantara atau **PRESENTA** berdiri sebagai badan hukum pada tahun 2015. PRESENTA menjadi salah satu **training provider terdepan dan terpercaya di Indonesia** yang dibuktikan dengan **rating bintang 5** berdasarkan **Google Review**. Dengan inovasi **SMART Learning method** yang **efektif untuk kinerja maksimal perusahaan**, PRESENTA hadir untuk terus membantu masyarakat Indonesia menguasai keterampilan penting untuk membangun bangsa.

MISI KAMI

Misi kami adalah menjadi **perusahaan penyedia jasa pelatihan berkualitas** yang dapat menjadi **andalan**, untuk **mentransformasikan dan memaksimalkan kinerja SDM perusahaan, lembaga dan organisasi di seluruh Indonesia**.



PRESENTA dengan SMART Learning Method

PRESENTA dikenal dengan materi training yang menggunakan **SMART learning method**, sehingga setiap training tatap muka maupun **training online** menjadi sangat **efektif, praktis** dan **mudah diaplikasikan dalam dunia nyata**.

S

Simple

Metode praktis dengan penyampaian yang jelas dan mudah diikuti.

M

Mind Opening

Insightful, dengan menggunakan 'teknik kunci' yang membuka wawasan.

A

Active

Interaktif dan engaging yang dapat menstimulasi setiap peserta.

R

Relevant

Berdasarkan pengalaman dunia nyata, dan mudah dipraktikkan.

T

Transformative

Impactful, memberikan perubahan positif bahkan sejak proses training.



Diperkaya dengan **Pelatihan Paska Training** dari **PRESENTA Academy** Mendapatkan full akses video *learning* berkualitas dengan berbagai keahlian seperti teknik presentasi, manajemen, speed reading, dan lain sebagainya yang bisa diakses **secara gratis* seumur hidup, tanpa batas**.

*Berdasarkan materi pelatihan yang diambil

PRESENTA Integrated Solutions

SMART Learning Method

Metode training efektif dari Presenta yang **praktis dan aplikatif**, telah terbukti sukses dengan **rating terbaik Google Review**.



Presenta Academy

Akses video learning paska training berkualitas yang dapat diakses **GRATIS** seumur hidup tanpa batas.



Online Training

Training online Interaktif dengan **broadcasting technology**, menggunakan **studio khusus, alat dan kru profesional**.



Profesional Trainer

Para **expert Trainer** yang **profesional, kompeten** dengan pengalaman mengajar lintas industri dan organisasi.



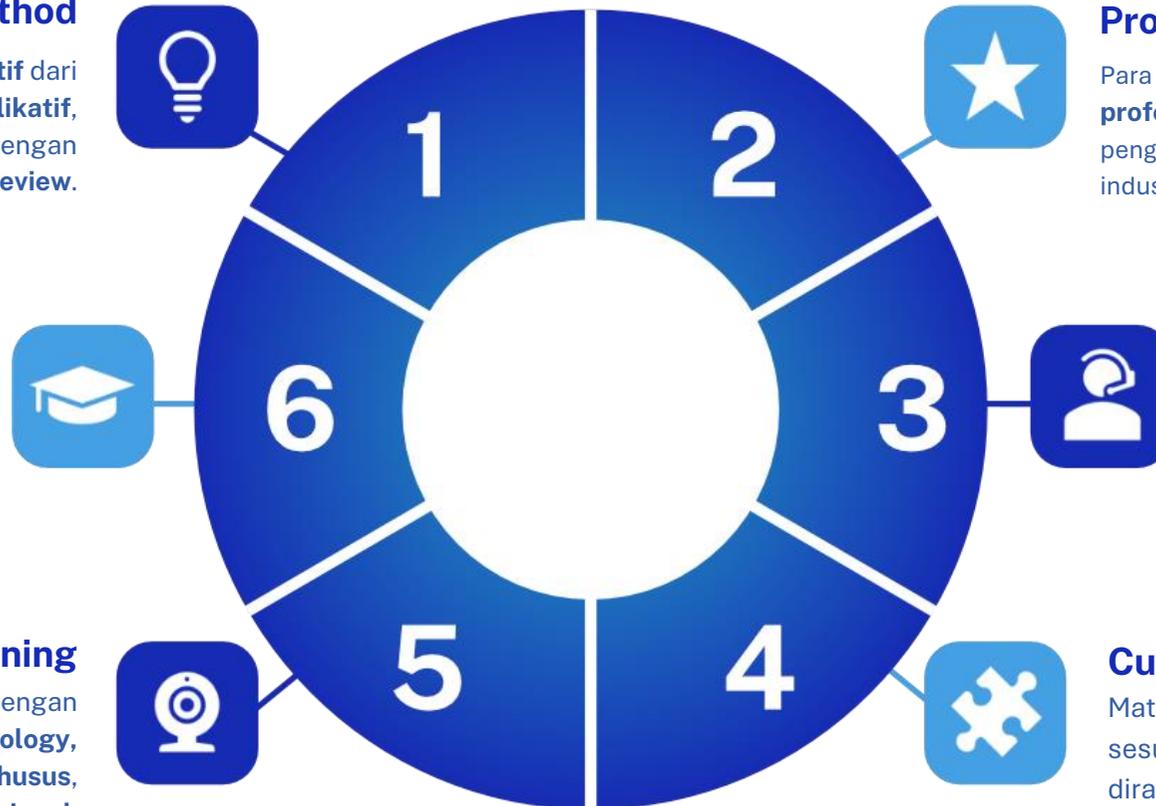
Profesional Service

Andal dalam **pelaksanaan & administrasi training**, didukung oleh **staf dan tenaga ahli** berpengalaman.



Customize & Flexible

Materi dapat **di-customize** sesuai kebutuhan yang dirancang bersama dengan **cermat dan cepat**.



PORTOFOLIO TRAINING



Presentation



Data Visualization



Leadership



Coaching Mentoring



Training for Trainers



Communication



Public Speaking



Service Excellence



PORTOFOLIO TRAINING



9 Salesmanship



10 Personal Effectiveness



11 Problem Solving



12 Speed Reading



13 Mind Mapping



14 Change Management



15 Team Building & Synergy



16 EQ & Stress Management

KLIEN KAMI





SMART SERVICE EXCELLENCE

Training ini akan membantu peserta untuk menginternalisasi service mindset sekaligus meningkatkan kualitas mutu pelayanan prima dengan menguasai teknik, strategi dan tips service excellence yang praktis, unggul dan telah teruji.

Di era super kompetitif, pengalaman pelanggan untuk dilayani dengan sangat baik, akan menjadi kunci pembeda keunggulan bersaing perusahaan.

Kecepatan merespon kebutuhan pelanggan sekaligus keterampilan memberikan pengalaman service yang prima akan memenangkan hati pelanggan sekaligus memenangkan persaingan bisnis.



Kuatkan service mindset dan upgrade service skill tim Anda

Pelatihan service excellence ini dirancang khusus untuk membekali para profesional pelayanan untuk memahami dan menerapkan prinsip-prinsip pelayanan terbaik.



Tanamkan mindset yang tepat, pengetahuan dan skill service yang baik dan benar untuk memberikan layanan prima melebihi harapan pelanggan sesuai tantangan pelayanan yang dihadapi sehari-hari.

Rasakan suasana training yang mudah diikuti, seru dan berkesan

PRESENTA mengaplikasikan metode training khusus **SMART Learning Method**. Training didesain sedemikian rupa dengan materi yang sederhana sehingga akan mudah diikuti & dipahami.



PRESENTA menggunakan alat bantu training beragam untuk memastikan *engagement* training yang tinggi. Training akan berjalan menarik dan tidak membosankan. Seru, insightful, dan berkesan.



Membangun Fondasi Service Skill yang Excellence

Sesi 1

Sikap Layanan sebagai Fondasi Service Excellence

- **Makna profesi** sebagai dasar service excellence
- **Aktivitas:** Merefleksikan nilai-nilai pribadi yang memperkuat sikap layanan
- Mengantisipasi **virus sikap** yang menghambat layanan

Sesi 2

Service Quality sebagai Strategi Bisnis

- **Pentingnya layanan** di dalam sebuah organisasi
- Internalisasi **nilai-nilai layanan organisasi**
- **Aktivitas:** Mendiskusikan implementasi nilai-nilai layanan perusahaan sebagai strategi organisasi

Sesi 3

Rantai Layanan dalam Organisasi

- **Permainan** : 'Balloon Challenge' - Mengenali rantai layanan dalam organisasi
- Identifikasi pelanggan **internal dan pelanggan eksternal**
- Perbedaan **Job Focus VS Organization Focus**

Sesi 4

Memenuhi Harapan Pelanggan untuk Service Excellence

- Definisi **layanan** dan **Harapan** Pelanggan
- **Aktivitas:** Quiz - Mengenali tingkatan harapan pelanggan
- **Konsep Moment of Truth:** Menciptakan pengalaman positif layanan kepada pelanggan

Komunikasi Efektif dalam Service Excellence

Sesi 1

Profiling DISC dalam Membangun Kepercayaan

- Manfaat **profil DISC** dalam membangun kepercayaan pelanggan
- **Memahami** setiap **profil DISC** termasuk kekuatan dan keterbatasannya
- **Aktivitas:** Mendiskusikan cara berinteraksi yang efektif dengan setiap profil DISC untuk mendapatkan kepercayaan dengan cepat

Sesi 2

Komunikasi melalui Bahasa Layanan

- Mengenali Ciri-ciri **Bahasa Negatif** dan **Bahasa Layanan**
- Teknik komunikasi layanan **STAR** (Solutif – Tidak Menyalahkan – Asertif – Reliabel) untuk layanan terbaik
- **Aktivitas:** Latihan teknik komunikasi bahasa layanan : STAR

Sesi 3

Teknik Komunikasi Untuk Penyampaian Informasi Negatif secara Positif

- Identifikasi situasi sulit saat perlu **menyampaikan informasi negatif** yang berpotensi menurunkan citra perusahaan
- Aplikasi **teknik komunikasi BEST** untuk menyampaikan berita kurang menyenangkan
- **Aktivitas:** Simulasi / roleplay menyampaikan informasi yang kurang menyenangkan

Sesi 4

Menangani Keluhan Pelanggan

- Membangun mindset '**Complaint is a Gift**'
- **Teknik Empati** dan **Service Recovery Action** untuk menangani keluhan
- **Aktivitas:** Latihan teknik empati dan service recovery action dalam menangani komplain pelanggan

TRAINER KAMI



Diah Ayu Sunito

Diah Ayu Sunito adalah seorang trainer dan facilitator yang telah berpengalaman selama lebih dari 15 tahun untuk membawakan berbagai topik pelatihan human skill seperti service quality, communication skill, business presentation skill, growth mindset, wellbeing management, kecerdasan emosi dan masih banyak lagi pada berbagai organisasi dalam berbagai industri dan tingkat jabatan.

Sebagai seorang Psikolog dan Certified Professional Coach, ia juga banyak memberikan berbagai sesi performance coaching baik dalam sesi individual atau group kepada staf, supervisor dan manager dalam berbagai perusahaan dan organisasi terkemuka di Indonesia.

TRAINER KAMI



Ferry Aries Kurniawan

Ferry Aries Kurniawan telah berpengalaman selama lebih dari 20 tahun dalam dunia konsultasi manajemen yang berfokus pada Layanan, Penjualan, Kepemimpinan, dan Pengembangan Pribadi. Ia telah melatih perusahaan di Indonesia dari berbagai industri, di sektor swasta dan publik seperti perbankan, keuangan dan asuransi, otomotif, perhotelan, kesehatan, minyak & gas, manufaktur, pendidikan dan pemerintahan.

Sebelum menjadi Trainer dan Consultant, ia telah memegang posisi seperti Senior Consultant di Perusahaan Konsultan Manajemen, Head of Training di sebuah perusahaan Asuransi Nasional, Service Quality and Development Manager di sebuah Bank Nasional.

Ferry juga memiliki sertifikasi profesional, seperti Certified of Design Thinking and Creativity for Innovation dari The University of Queensland, Certified Explorer Points Of You dari Points Of You Academy, Certified Personal Profiling Analysis Practitioner dari Thomas Ltd, Certified NLP Practitioner dari NFNLP Florida, USA, Certified Instructor of Hypnotist and Hypnotherapist, dll.

LAYANAN ONLINE TRAINING

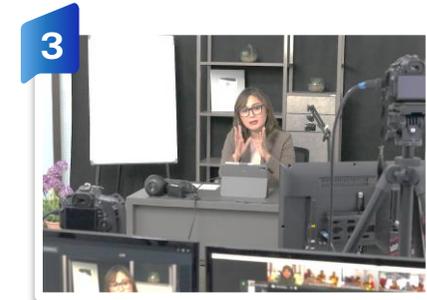
Dengan *Broadcasting Technology*



1 *Broadcasting Training* dengan alat profesional dan *streamlabs OBS*



2 Tampilan *full screen* menyerupai training offline yang jelas



3 Studio khusus dengan *multi angle camera*



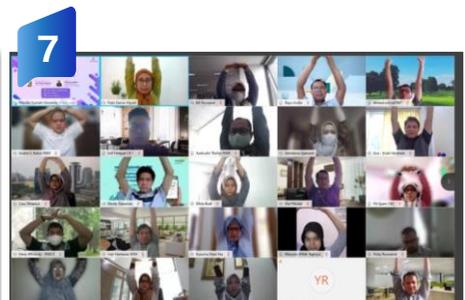
4 Tampilan monitor yang jelas dan mudah diikuti



5 Tampilan jarak dekat di sesi praktik langsung



6 Tampilan *zooming camera* saat demo langsung



7 *Ice breaking* dan *games* dari fasilitator online



8 Interaksi dan *feedback* langsung untuk peserta



9 Penggunaan *working tools online* (Kahoot, Mentimeter, dsb)

PRESENTA SERVICES



BASIC

- ✓ Training Kit
- ✓ General Report
- ✓ Certificate of Attendance

Biaya Training
Rp50.000.000,00 / 2 hari
(lima puluh juta rupiah)



ADVANCED

- ✓ Training Kit
- ✓ General Report
- ✓ Certificate of Attendance
- ✓ Individual Report
- ✓ 3x Coaching Session

Biaya Training
Rp100.000.000,00 / 2 hari
(seratus juta rupiah)



PREMIER

- ✓ TNA
- ✓ Customized Material
- ✓ Training Kit
- ✓ Certificate of Attendance
- ✓ Detailed Individual Report
- ✓ Special Assignment
- ✓ Min 3x Coaching Session
- ✓ Comprehensive Training Report

Hubungi Kami

Harga berlaku untuk peserta maksimal **20 orang/batch**.

Nilai di atas **belum termasuk PPN** sesuai tarif yang berlaku.

Tidak termasuk: konsumsi, tempat training dan transportasi akomodasi di luar Jakarta.

DETAILED SERVICES

Training Kit

1. Perlengkapan training standar yang dibutuhkan peserta.
2. Berisi workbook dan alat tulis.

General Report

1. Laporan pelaksanaan training secara umum.
2. Termasuk di dalamnya rekomendasi, hasil tes dan kehadiran.

Presenta Academy Access

1. Layanan pasca training, peserta dapat mengakses kembali materi melalui platform www.presenta.co.id/academy.
2. Peserta dapat mengikuti live session satu kali untuk mereview ulang materi training yang sudah diikuti bersama peserta lainnya. Peserta dapat bertanya kembali atau berkonsultasi kesulitan dalam menerapkan materi training.

Individual Report

1. Observasi terhadap peserta selama mengikuti training terkait partisipasi dalam training dan kompetensi yang ingin dicapai.
2. Hasil observasi akan dipaparkan dalam bentuk psikogram dan ringkasan hasil.

DETAILED SERVICES

Coaching Session

1. Layanan pasca training, dilakukan tiga kali setelah training.
2. Coaching pertama dan kedua akan dipandu fasilitator dalam kelompok kecil. Coaching terakhir akan bersama trainer.
3. Coaching akan dilakukan secara online.
4. Dalam sesi ini Fasilitator akan mendiskusikan hasil tugas peserta dan membuka ruang tanya jawab kembali untuk peserta.

TNA

1. Tim Presenta akan membantu merumuskan kebutuhan training melalui interview, survey dan diskusi intens.
2. Hasil TNA akan diberikan pada klien dan menjadi dasar pengembangan modul training.

Customized Material

1. Presenta akan mendesain module, aktivitas dan media belajar yang sesuai dengan materi training.
2. Materi akan disesuaikan dengan situasi di tempat kerja atau menggunakan file/system yang ada di Perusahaan.

Detailed Individual Report

1. Observasi akan dilengkapi dengan pemeriksaan psikologi untuk melihat potensi peserta dan kondisinya saat ini.
2. Pemeriksaan dan laporan akan dibuat oleh psikolog atau assessor bersertifikasi.
3. Laporan tiap individu akan memuat hasil lengkap setelah pendampingan selama 3-6 bulan.

ALUR PROGRAM

Training akan berlangsung dalam beberapa tahap sebagai berikut:

1

Pra Training:

- ✓ Pre-read & Pre-test
- ✓ Assessment Lengkap*
- ✓ Custom Material*

2

Training online atau offline sesuai silabus

3

After Training Program:

- ✓ Report Training
- ✓ Presenta Academy
- ✓ Individual Report*
- ✓ Penugasan*

4

Program Lanjutan*:

- ✓ Coaching
- ✓ Pemeriksaan Lanjutan dan Comprehensive Individual Report*

(*) Hanya tersedia untuk layanan Advance/Premiere.

Hubungi kami:

(021) 4016 1717 | 0811 1880 84

presenta.co.id | training@presenta.co.id



"Kami siap untuk berdiskusi dan merumuskan pelatihan yang sukses dan berdampak maksimal."



PT Presenta Edukreasi Nusantara

Commercial Ciganjur Express, Jl. Moh Kahfi 1 No. 90E

Jagakarsa - Jakarta Selatan 12630

