



HIGH IMPACT PRESENTATIONS

A presentation is one of the most important tools you have in business for getting things done. Whether you are persuading colleagues, selling a client, energizing a team or showing an idea to senior management, the power of your presentation makes the difference between success and failure.

With so much riding on your presentation ability, you will not want to miss this opportunity to sharpen it to perfection.

The experience in this workshop is as close as you can get to having a personal coach. You begin presenting from almost the moment you walk into the class. You present at least eight times over the course of three days. Your presentations are videotaped and evaluated. And you get expert, one-on-one coaching both during and at the end of your presentations.

We are so confident that the immersion method used in High Impact Presentations will make you a star presenter that we make this unique.

The class is small. The environment is supportive. The work is intense. And the results are outstanding. Join us.

Note: Because of one-on-one coaching, class size is very limited. Register now to insure a spot in this great experience.

PROGRAM OBJECTIVES

- Plan and organize professional presentations
- Create and maintain a positive first impression
- Be more natural and relaxed
- Communicate ideas with clarity and force
- Sell ideas and inspire others

WHO SHOULD ATTEND

High Impact Presentations will benefit managers who have some prior public speaking experience. It is particularly useful for executives who speak in front of groups, sales people and anyone who has to deliver presentations.

This is more advanced seminar and it is not recommended for those new to public speaking

Presentasi adalah salah satu alat yang sangat penting dalam dunia bisnis untuk mencapai sesuatu. Saat anda meyakinkan rekan kerja, menawarkan solusi kepada klien, memberi semangat kepada tim atau menawarkan ide kepada manajemen senior, maka kekuatan dari presentasi Anda akan membuat perbedaan antara keberhasilan dan kegagalan.

Untuk menguasai kemampuan presentasi, Anda tidak mau melewatkan kesempatan ini untuk mempertajam presentasi Anda menuju kesempurnaan.

Turut serta dalam program ini seakan-akan Anda memiliki seorang pelatih pribadi. Hampir dari awal pelatihan ini Anda sudah mulai berpresentasi. Anda akan berlatih berpresentasi setidaknya delapan kali dalam waktu tiga hari selama program ini berjalan. Presentasi Anda direkam dan dievaluasi. Baik saat maupun pada akhir presentasi, Anda

akan mendapatkan bimbingan pribadi dari seorang trainer yang terlatih.

Kami sangat yakin bahwa metode yang digunakan dalam program **High Impact Presentations** ini akan membuat Anda menjadi presenter yang handal. Inilah keunikan program kami.

Kelas ini berukuran kecil dengan lingkungan yang mendukung dan latihan yang intensif. Hasilnya akan luar biasa. Bergabunglah bersama kami.

Catatan: Karena adanya proses *coaching* secara individu maka jumlah peserta di dalam kelas sangat terbatas.

Segeralah mendaftar agar Anda pasti dapat turut serta dalam pengalaman yang luar biasa ini.

YANG HARUS HADIR

Program *High Impact Presentations* memberi keuntungan bagi para manajer yang sebelumnya telah memiliki pengalaman berpresentasi. Khususnya program ini berguna bagi para eksekutif yang secara berkala berbicara di depan sekelompok orang, para wiraniaga dan siapapun yang memerlukan kemampuan untuk berpresentasi secara profesional.

Program ini tidak dianjurkan bagi mereka yang belum berpengalaman dalam berbicara di depan umum.

What You Will Cover

Module 1	Creating a positive first impression
Module 2	Increasing credibility
Module 3	Motivating others to action
Module 4	Presenting complex information
Module 5	Responding to pressure situations
Module 6	Inspiring people to embrace change
Module 7	Reporting to Management

Learn How To:

- Assess the audience
- Define the goals of the presentation
- Develop a central theme
- Structure the presentation
- Persuade the audience with supporting facts and examples
- Project a positive image
- Present new or difficult material
- Sell your ideas, your organization and yourself
- Use the latest technology (PowerPoint)
- Lead effective Q&A sessions
- Communicate ideas with clarity and force
- Be more relaxed and natural when making presentations
- Convey competence and confidence every time you speak
- Project enthusiasm
- Think on your feet
- Use expressions, gestures and modulation for impact
- Motivate and persuade every audience, every time
- Convey credibility

Anda Akan Belajar:

- Mengenali tipe audiens
- Menetapkan tujuan presentasi
- Mengembangkan tema utama
- Presentasi yang terstruktur
- Meyakinkan audiens dengan bantuan fakta dan contoh yang mendukung
- Menciptakan kesan pertama yang positif
- Mempresentasikan materi yang baru dikuasai atau materi yang rumit
- Menjual ide atau organisasi Anda dan diri Anda sendiri
- Menggunakan teknologi terbaru (PowerPoint)
- Mengendalikan sesi tanya jawab secara efektif
- Berkomunikasi dengan jelas dan ringkas
- Menjadi lebih rileks dan alami saat menyampaikan presentasi
- Meningkatkan kompetensi dan percaya diri setiap saat Anda berbicara
- Tampil antusias
- Berpikir cepat
- Menggunakan ekspresi, bahasa tubuh dan modulasi untuk memberikan dampak
- Memotivasi dan meyakinkan setiap audiens, setiap saat
- Meningkatkan kredibilitas



SALES ADVANTAGE

Selling is a lot more than just describing a bunch of features and benefits. And in today's world, selling is more competitive than ever before.

- Quotas keep growing
- It's tougher to get to decision-makers
- Competition is fierce and continues to grow in the marketplace
- Customers demand much more
- Your own company wants to "raise the bar" of sales performance

What has worked in the past doesn't seem to be working anymore. Good sales people follow a process that leads from prospecting to closing. Great sales people combine that process with the drive to make the sale.

Sales Advantage is the only course that gives you both sides of the success equation. First, the sales relationship process you will learn in this dynamic course is second to none. It will show you how to manage your time and territory productively; prospect intelligently; and get in front of a potential customer. It will even help you structure what to say in your face-to-face meeting.

Frankly, however, if that's all the course did, it would only take you halfway to the sale. That's because how you talk to your prospect, how you present yourself and how you relate to the customer are as important as the facts about your product or service.

To make the sale you need to display confidence in yourself, present your solution enthusiastically and influence the conversation toward the conclusion you want.

Sales Advantage is the only course that gives you these critical ingredients for making the sale because it is the only one that interweaves Dale Carnegie Training's proven principles of success into every session. It will turn you into a sales leader because it develops the whole you. You gain not just an intellectual understanding of sales techniques but also the emotional drive to put them into action. If you want the confidence, enthusiasm and the ability to influence people, sign up for Sales Advantage today.

PROGRAM OBJECTIVES

- Build the self-confidence to overcome the challenges of selling
- Communicate value and sell from a buyer's point of view
- Master a consultative selling process to accelerate the sales cycle
- Strengthen relationship by building credibility and client loyalty
- Develop a positive attitude to generate predictable sales results

WHO WILL BENEFIT

Sales Advantage benefits people across all industries that interact with customers at any stage of the sales transaction - from pre-sales to follow-up. The training is valuable whether you are just starting a sales career or are an experienced professional who wants to master the latest sales techniques.

Menjual adalah lebih dari sekedar menggambarkan sekumpulan fitur dan manfaat dari produk. Dan di masa ini persaingan pasar semakin kompetitif.

- Kuota terus meningkat
- Lebih sulit mendapatkan para pengambil keputusan
- Kompetisi semakin sulit dan terus meningkat di pasar
- Permintaan pelanggan semakin tinggi
- Perusahaan Anda ingin meningkatkan target penjualan para wiraniaganya

Strategi yang dulu mungkin efektif, sekarang tidak dapat diaplikasikan lagi. Seorang wiraniaga yang baik mengikuti proses mulai dari mencari prospek sampai ke penutupan penjualan. Seorang wiraniaga yang hebat mengkombinasikan proses tersebut dengan semangat untuk mendapatkan penjualan.

Sales Advantage merupakan satu-satunya program yang memberikan Anda kedua faktor keberhasilan dalam penjualan. Pertama, di dalam pelatihan ini Anda akan mempelajari proses yang tidak tertandingi dalam membina hubungan baik dalam penjualan. Pelatihan ini akan menunjukkan bagaimana mengelola waktu dan area penjualan Anda secara produktif; melakukan *prospecting* secara cerdas, dan mendapatkan janji temu dengan pelanggan yang berpotensi. Pelatihan ini bahkan akan membantu Anda berkomunikasi secara terstruktur dan rapi saat bertatap muka dengan calon klien atau pelanggan.

Akan tetapi, sesungguhnya, jika hal di atas adalah satu-satunya yang Anda peroleh, maka Anda hanya mencapai setengah perjalanan menuju "deal". Mengapa demikian? Karena cara Anda berbicara dengan calon klien Anda, cara Anda membawakan diri dan cara Anda berhubungan dengan pelanggan sama pentingnya dengan keunggulan dari produk atau layanan yang Anda tawarkan. Untuk mendapatkan order Anda perlu tampil percaya diri, Anda perlu menyampaikan solusi Anda secara antusias dan Anda harus mempengaruhi seluruh pembicaraan ke tujuan akhir yang Anda inginkan.

Learn How To:

- Identify and manage contacts
- Connect with decision makers
- Display confidence in yourself and your company
- Leverage referrals
- Build credibility
- Ask the right questions
- Discover the customer's buying motives
- Use product knowledge persuasively
- Identify buying and warning signals
- Use six tactics to win commitment
- Organize contact data
- Uncover hidden objections
- Create the solution
- Present the solution with impact
- Be enthusiastic that your solution meets the prospect's needs
- Influence the conversation so that it reaches a mutually beneficial conclusion
- Follow up in away that creates additional sales opportunities

Program pelatihan **Sales Advantage** ini merupakan satu-satunya pelatihan yang memberikan komponen-komponen penting untuk mencapai lebih banyak penjualan, karena program ini merupakan satu-satunya yang memadukan prinsip-prinsip keberhasilan Dale Carnegie Training® di dalam setiap sesi. Program ini akan membuat Anda menjadi seorang wiraniaga yang berprestasi, karena mengembangkan potensi Anda secara keseluruhan. Anda tidak hanya mendapatkan pemahaman intelektual dari teknik itu sehari-hari. Jika Anda ingin percaya diri, antusias dan memiliki kemampuan untuk mempengaruhi orang lain, daftarkan diri Anda pada program pelatihan **Sales Advantage** sekarang.

YANG DISARANKAN MENGIKUTI PELATIHAN INI

Orang-orang yang bekerja dalam penjualan/sales – baik mereka yang baru bekerja dalam bidang penjualan maupun yang telah lama bekerja – yang ingin menjadi orang yang handal dalam menjalankan proses penjualan dan memaksimalkan penjualan mereka.

What You Will Cover

Module 1	Build rapport
Module 2	Generate interest
Module 3	Provide solutions
Module 4	Resolve objections
Module 5	Appeal to motives and gain commitment
Module 6	Uncovering opportunities
Module 7	Plan for success
Module 8	Master the selling process

Anda Akan Belajar:

- Menemukan dan mengelola pelanggan
- Menciptakan hubungan baik dengan pengambil keputusan
- Tampil yakin akan diri sendiri dan akan perusahaan Anda
- Mendayagunakan referensi
- Membangun kredibilitas
- Mengajukan pertanyaan dengan tepat
- Menemukan motif beli pelanggan
- Memanfaatkan pengetahuan produk secara persuasif
- Mengenal sinyal-sinyal beli dan sinyal bahaya
- Menggunakan enam cara untuk mendapatkan komitmen
- Mengorganisir data pelanggan
- Menemukan keberatan yang tersembunyi
- Menciptakan solusi
- Mempresentasikan solusi dengan mantap
- Antusias bahwa solusi yang ditawarkan adalah yang diperlukan pelanggan
- Dapat mempengaruhi setiap percakapan yang menghasilkan keputusan yang saling menguntungkan
- Menindaklanjuti proses penjualan sedemikian rupa sehingga untuk menciptakan penjualan tambahan



How to Conduct Win-Win Negotiations

Master negotiation skills, achieve business goals, and increase profits.

Negotiation is an integral part of a professional work. Mastering the process and strategy are the keys for our success. The challenge is how to arrive at win-win agreement when we negotiate with people with different characters and different motives.

That is why we offer win-win negotiation program to help you understand the win-win negotiation process and gain the needed skills to achieve it. It will also increase your self-confidence in facing any type of negotiation.

Through this program you will learn and implement techniques in preparing the negotiation that brings win-win results; understand BATNA (Best Alternative To a Negotiated Agreement) concept; setting and achieving negotiation goals; and also understand various styles of negotiators.

Furthermore you will also learn to identify commonly used tactics in negotiation and how to handle them, and to understand our negotiation counterpart's situation.

Through various negotiation simulations you will have opportunities to apply the techniques and acquire the must-have skills to become a master in negotiation.

More importantly, you will achieve your business goals and see a noticeable increase in your performance.

PROGRAM OBJECTIVES

- **Attitude Control:** Establish personal credibility and increase individual comfort level during negotiations.
- **Selling Skills:** Improve the ability to convince and persuade others
- **Communication Skills:** Enhance communication skills, including listening skills to discover the true needs of negotiation situations.
- **Organizational Skills:** To develop the skills to plan and strategies to achieve to achieve win-win outcomes for everybody.
- **People Skills:** To increase the ability to establish trust and positive relationships.

WHO SHOULD ATTEND

This is useful for them who are regularly involved in negotiation process, both in sales, purchasing and otherwise. This program will benefit them who want to be more strategic and systematic in your negotiation process.

Piawai bernegosiasi, capai target kerja, dan tingkatkan profit.

Bernegosiasi merupakan bagian yang tidak terpisahkan dari pekerjaan seorang profesional. Menguasai proses dan strategi adalah penentu keberhasilan kita. Tantangannya, bagaimana mencapai kesepakatan yang saling menguntungkan ketika kita bernegosiasi dengan berbagai karakter dan dengan kepentingan yang berbeda.

Program *How to Conduct Win-Win Negotiation* dari Dale Carnegie Training® akan membantu Anda memahami proses negosiasi dan terampil untuk menggunakannya, serta menolong Anda meningkatkan kepercayaan diri Anda saat menghadapi berbagai jenis negosiasi.

Melalui pelatihan ini Anda akan mempelajari dan mempraktekkan cara-cara merencanakan negosiasi yang membawa hasil *Win-Win*; memahami konsep **BATNA** (*Best Alternative To a Negotiated Agreement*), menetapkan sasaran negosiasi dan mengenali gaya-gaya seorang negosiator.

Selanjutnya Anda juga akan belajar mengenali taktik-taktik dalam bernegosiasi, mengetahui cara-cara menghadapinya dan membaca kondisi lawan negosiasi Anda. Melalui simulasi negosiasi Anda menerapkan semua yang Anda pelajari dan mengembangkan keterampilan yang dibutuhkan untuk menjadi seorang negosiator yang handal.

YANG HARUS HADIR

Program ini berguna bagi mereka yang terlibat dalam proses negosiasi secara regular, baik dalam proses penjualan, pembelian atau pun konteks negosiasi lainnya. Dan juga mereka yang ingin menjadi lebih strategis dan sistematis dalam proses negosiasi.

Learn How To:

- Assess our tendency in negotiating with others
- Identify distributive and integrative thinking
- Understand the three key variables in negotiation
- Understand BATNA
- Understand why the other side want to negotiate
- Set goals for negotiation process: "What do I want from it?"
- Identify negotiator's styles
- Understand interests and positions
- Establish win-win human relations for negotiation
- Communicate better through Question & Listening
- Disagree diplomatically
- Discern the commonly useful tactics
- Plan for negotiation
- Conduct the negotiation

Anda Akan Belajar:

- Mengenali tendensi dan kebiasaan kita dalam bernegosiasi
- Memahami perbedaan cara berpikir distributif dan integratif
- Mengenali tiga variabel utama dalam negosiasi
- Memahami alternatif-alternatif: BATNA
- Memahami mengapa pihak lain mau bernegosiasi
- Menetapkan sasaran negosiasi: "Apa yang saya inginkan dari proses negosiasi tersebut?"
- Mengenali gaya-gaya seorang negosiator
- Mengenali kepentingan dan posisi
- Mengembangkan hubungan baik dalam negosiasi
- Berkomunikasi dalam negosiasi dengan lebih baik melalui bertanya dan mendengar
- Seni mengelola konflik
- Mengenali taktik-taktik yang biasa dipakai
- Perencanaan negosiasi
- Menjalankan negosiasi

What You Will Cover

Module 1	Win-Win Negotiation
Module 2	Planning to Negotiate
Module 3	Communication & Interpersonal Skills in Negotiations
Module 4	Simulation I
Module 5	Tactical Skills in Negotiations
Module 6	Simulation II



HIGH PERFORMANCE TEAMS

Good teamwork is an unbeatable advantage. In a hospital emergency room. On the deck of a sail boat. Or in the trenches of business. But how do you turn talented individual players into a high-performing team?

Dale Carnegie Training® excels at helping companies meet this challenge.

Here is how we do it: We offer business people the techniques to implement critical team processes, such as defining shared goals and clarifying individual responsibilities. We emphasize methods to communicate persuasively within and among teams. And we present tactics to foster productive meetings, resolve team conflicts, and win improved team results.

Simply put, Dale Carnegie Training® prepares people to perform at their peak both as team leaders and team players. We have studied the best teams worldwide, discovering the key attributes – skills, attitudes, behaviors – that distinguish players on high-performing teams. And we incorporate this knowledge into our proprietary training process, a methodology that coaches participants through a four-phase continuous improvement cycle.

The training concentrates on how teams can maximize their effectiveness by defining expectations, establishing ground rules, and leveraging shared values. Participants learn how to identify each player's strength and how to leverage these skills to attain team goals. The training stretches the capabilities of teams, giving them the confidence to generate new ideas and initiative for the business.

Our clients call this the "Dale Carnegie Training® Difference." You will see it in measurable gains for your company: heightened team productivity, greater cost effectiveness, and increased results on the bottom line.

PROGRAM OBJECTIVES

- Define your team's value, expectations and ground rules in order to create a cohesive team
- Develop communication skills that convey information in a concise and convincing manner
- Understand the elements that foster collaboration within teams and organizations
- Build decision-making skills that resolve conflict
- Develop facilitation skills that coordinate team members efforts

WHO WILL BENEFIT

The training is designed to benefit all people within an organization who are members of a team, or expect to participate on an organized or ad hoc team in the future

Options for Registering

The High Performance Teams course consists of up to six modules. Dale Carnegie Training® offices can tailor the content of the training to target specific company needs.

Kerjasama tim yang baik merupakan keunggulan yang tak tertandingi. Baik di ruang Unit Gawat Darurat di rumah sakit, baik di atas geladak perahu layar, maupun dalam medan persaingan dunia bisnis. Tetapi bagaimana caranya Anda mengubah para pemain individu yang berbakat menjadi tim yang berkinerja tinggi?

Dale Carnegie Training® membantu perusahaan-perusahaan menghadapi tantangan ini.

Ini cara yang kami lakukan: Kami memberikan teknik untuk menerapkan proses-proses penting di dalam tim, seperti mendefinisikan tujuan dan memperjelas tanggung jawab setiap individunya. Kami menekankan metode berkomunikasi secara persuasif di dalam dan di antara tim. Dan kami memperkenalkan cara-cara untuk menghasilkan pertemuan yang efektif, menyelesaikan konflik tim, dan mendapatkan hasil kerja tim yang maksimal.

Singkatnya, Dale Carnegie Training® mempersiapkan orang untuk berprestasi, baik sebagai pemimpin maupun anggota tim. Kami telah mempelajari tim-tim terbaik di seluruh dunia, menemukan atribut-atribut kunci – yaitu keterampilan, sikap, tingkah laku – yang membedakan para pemain dalam tim yang berkinerja tinggi. Dan kami menyatukan pengetahuan ini dalam proses pelatihan kami, metodologi yang melatih peserta melalui siklus empat-fase pengembangan diri yang berkesinambungan.

Pelatihan ini berfokus pada cara sebuah tim memaksimalkan efektivitas mereka dengan mendefinisikan harapan-harapan, membangun aturan-aturan main, dan mendayagunakan nilai-nilai kebersamaan. Peserta belajar mengidentifikasi kekuatan setiap pemain dalam timnya dan cara mendayagunakan keterampilan ini untuk mencapai tujuan tim. Ini adalah pelatihan yang memperluas kemampuan tim, memberikan mereka rasa percaya diri untuk menghasilkan ide-ide dan inisiatif-inisiatif baru bagi bisnisnya.

Klien kami menyebut ini sebagai "Dale Carnegie Training® Difference". Anda akan melihat ini dalam keuntungan yang terukur dalam perusahaan Anda: meningkatkan produktivitas tim, penghematan biaya yang besar, dan meningkatkan keuntungan.

YANG DISARANKAN MENGIKUTI PELATIHAN INI

Pelatihan ini dirancang untuk memberikan manfaat bagi semua orang di dalam suatu organisasi, baik anggota tim, maupun mereka yang diharapkan berpartisipasi di dalam tim yang struktural atau tim yang bersifat sementara atau kepanitiaan (*ad hoc*) di masa depan.

Pilihan Pendaftaran

Program High Performance Teams terdiri dari enam modul. Dale Carnegie Training® dapat merancang isi dari program ini agar sesuai dengan target spesifik perusahaan yang membutuhkan.

What You Will Cover

Module 1	Building Team Commitment
Module 2	Improving Communication Among Team Members
Module 3	Improving Communications as a Team
Module 4	Collaboration Within and Among Teams
Module 5	Collaboration in Decision-Making and Conflict Resolution
Module 6	Coordination

Learn How To:

- Improve interpersonal relationships
- Clarify team goals
- Analyze the individual strengths of team members
- Define team values and ground rules
- Convey information clearly
- Develop skills for sharing information
- Plan quality team presentations
- Capitalize on the value of collaboration
- Tap the creative process to improve team decision-making
- Identify sources of team conflict
- Use a sequential method to resolve conflict
- Reward and recognize team behavior

Anda Akan Belajar:

- Memperbaiki hubungan antar manusia
- Mengklarifikasi sasaran-sasaran tim
- Menganalisa kekuatan-kekuatan individu anggota tim
- Mendefinisikan nilai-nilai bersama dan aturan-aturan main dalam tim
- Menyampaikan informasi secara jelas
- Mengembangkan keterampilan untuk berbagi informasi
- Merencanakan presentasi tim yang berkualitas
- Memanfaatkan kekuatan kolaborasi
- Menggunakan proses kreatif untuk memperbaiki proses pengambilan keputusan dalam tim
- Mengenal sumber-sumber konflik dalam tim
- Menggunakan metode sistematis untuk menyelesaikan konflik
- Menghargai usaha anggota tim



WORLD CLASS CUSTOMER SERVICE

Loyal customers. They are the engine of every business. Yet how do companies equip employees to perform their role of winning and retaining customers? Of figuring out customer priorities? Of applying tested strategies to foster enduring relationships?

Dale Carnegie Training® brings companies the right tools to cultivate valued, lasting customers. These include practices to help employees become good interpreters of what customers want today, and expect tomorrow. We present the most effective tactics for overcoming customer dissatisfaction and client defection. We even offer strategies employees can use to negotiate big wins for both their companies and their customers.

With an emphasis on the skills needed to build external and internal relationships, our training tackles issues such as how people can partner across functions to exceed customer expectations, initiate new services to generate add-on and cross-selling opportunities, and leverage industry-wide "best practices" to strengthen customer ties.

Companies tell us the training brings measurable gains in improved service quality, better resolution of customer conflict, increased customer loyalty, and on the bottom line.

PROGRAM OBJECTIVES

- Develop and define customer service skills that enhance your professional relationship with customers
- Resolve customer conflicts that recognize and deal with a variety of customer behaviors
- Build decision-making skills that resolve conflict
- Develop negotiation skills
- Reduce work-related stress while satisfying internal customers

WHO WILL BENEFIT

World Class Customer Service benefits individuals, teams, and entire departments that interact with customers in any phase of the business process. And the curriculum is invaluable for teams and individuals who work directly with internal and external customers.

Options for Registering

The World Class Customer Service course consists of up to six modules. Dale Carnegie Training® offices can tailor the content of the training to target specific company needs.

Pelanggan-pelanggan yang setia adalah mesin dari setiap usaha. Masalahnya sekarang, apa yang dilakukan perusahaan-perusahaan untuk melengkapi karyawan-karyawan mereka untuk mendapatkan dan mempertahankan pelanggan? Untuk mengenali kepentingan-kepentingan pelanggan? Untuk menerapkan strategi-strategi unggul yang memperkuat hubungan jangka panjang?

Dale Carnegie Training® membawa perangkat-perangkat yang tepat untuk menciptakan pelanggan-pelanggan terbaik untuk jangka panjang. Termasuk di dalamnya cara-cara untuk membantu karyawan memahami keinginan pelanggan saat ini dan harapan mereka di masa depan. Kami memberikan cara-cara yang sangat efektif untuk mengatasi ketidakpuasan dan larinya pelanggan. Kami bahkan memberi strategi-strategi yang dapat dimanfaatkan karyawan untuk menegosiasikan hasil yang terbaik, baik bagi organisasi mereka maupun bagi pelanggan mereka.

Dengan penekanan pada keterampilan-keterampilan yang dibutuhkan untuk membangun hubungan, baik eksternal maupun internal, pelatihan ini menangani hal-hal seperti cara-cara untuk bermitra antar-departemen untuk melebihi harapan pelanggan, untuk merintis layanan-layanan baru yang dapat menghasilkan peluang penjualan baik *add-on* maupun *cross-selling*, dan untuk mendayagunakan "*best practices*" untuk memperkuat hubungan dengan pelanggan.

Para klien kami menceritakan bahwa pelatihan ini membuahkan hasil-hasil yang terukur dalam peningkatan kualitas pelayanan, penyelesaian keluhan pelanggan yang lebih baik, meningkatkan kesetiaan pelanggan, dan dengan sendirinya meningkatkan keuntungan perusahaan.

YANG DISARANKAN MENGIKUTI PELATIHAN INI

Program *World Class Customer Service* memberi keuntungan bagi individual, tim, maupun seluruh departemen yang berinteraksi dengan pelanggan dalam fase mana pun dalam proses bisnis. Kurikulumnya tidak terampil bagi tim dan individual yang berhadapan langsung dengan pelanggan baik internal maupun eksternal.

Pilihan Konfigurasi

Program *World Class Customer Service* berisi sampai dengan enam modul. Dale Carnegie Training® dapat merancang isi dari program ini agar sesuai dengan target spesifik perusahaan yang membutuhkan.

What You Will Cover

- Module 1 Defining Superior Service
- Module 2 Providing Sales-Related Services
- Module 3 Resolving Customer Conflicts
- Module 4 Negotiating with Customers
- Module 5 Satisfying Internal Customers
- Module 6 Excelling at Customer Service

Learn How To:

- Identify current customer needs
- Anticipate customer expectations
- Deliver excellent customer service
- Use the "Dale Carnegie Customer Continuum" to profile a client
- Initiate services to create add-ons and cross-sells
- Recognize the types of customer behavior
- Work with dissatisfied customers
- Apply the three principles of successful negotiation
- Capitalize on the win-win negotiation model
- Reduce internal stress
- Use a proven process for solving internal problems
- Improve internal communications
- Take a group approach to uncover problems
- Leverage skills, tools, and processes to improve customer service

PESERTA AKAN BELAJAR & BERLATIH UNTUK:

- Mengenali kebutuhan-kebutuhan pelanggan saat ini
- Mengantisipasi harapan-harapan pelanggan
- Memberikan layanan pelanggan yang terbaik
- Menggunakan "*Dale Carnegie Customer Continuum*" untuk mengenali karakter pelanggan
- Merintis layanan-layanan untuk menciptakan peluang penjualan *add-ons* dan *cross-selling*
- Mengenali jenis-jenis perilaku pelanggan
- Bekerja sama dengan pelanggan yang kecewa
- Menerapkan tiga prinsip untuk bernegosiasi dengan pelanggan
- Mendayagunakan model negosiasi yang saling menguntungkan
- Mengurangi stress karena masalah internal
- Menggunakan proses yang teruji untuk menyelesaikan masalah internal
- Memperbaiki komunikasi internal
- Bekerja sama secara tim untuk menemukan permasalahan
- Mendayagunakan keterampilan, perangkat, dan proses untuk memperbaiki layanan pelanggan



Success for Students/Generation.Next

Skills That Last A Lifetime

Today, the world is more complex, competitive and demanding than ever before. Young people often need to balance school, work and relationship while working and planning for their future at the same time. The result can be increased pressure and stress.

Success for Students/Generation.Next is designed to prepare young people for the real world. It gives them the skills they need to reach their goals and live up to their potential—at school, home, and work.

At Dale Carnegie Training®, we call them “skills that will last a lifetime.” The course content focuses on five areas that are critical for future success:

- Building Self-confidence
- Interpersonal Skill Development
- Enhancing Communication Skills
- Teamwork and Leadership Skills
- Effective Attitude Management

Success for Students/Generation.Next curriculum was developed with feedback from students. This training has a highly interactive sessions that include real-life scenarios and role-playing.

How students and parents benefit:

Success for Students/Generation.Next graduates tell us that their new skills have made them:

- Highly focused in their goals
- Better decision makers when faced with difficult choices
- More persuasive communicators
- Better prepared for applying to college and interviewing for jobs
- Able to confront problems and challenges in a more positive way

PROGRAM OBJECTIVES

- Build greater self-confidence
- Strengthen people skills
- Enhance communication skills
- Develop leadership skills
- Control worry and stress

WHO SHOULD ATTEND

Success for Students/Generation.Next is designed for individuals of high school and university/college age.

Success for Students/Generation.Next can help teens become more confident and better able to cope with the pressure and stress adolescents face. Call now.

Dunia sekarang ini semakin kompleks, kompetitif, dan penuh tuntutan daripada sebelumnya. Para remaja seringkali harus menemukan keseimbangan antara kepentingan sekolah, pekerjaan dan hubungan mereka. Sementara dalam waktu yang sama mereka mempersiapkan masa depan mereka. Dampaknya adalah meningkatnya tekanan dan stres bagi mereka.

Success for Students/Generation.Next dirancang untuk mempersiapkan remaja menghadapi dunia nyata. Pelatihan ini memberikan keahlian yang mereka perlukan untuk mencapai tujuan dan memaksimalkan potensi mereka di sekolah, di rumah, dan dalam pekerjaan.

Di Dale Carnegie Training®, kami menyebutnya “keterampilan seumur hidup.”

Isi dari pelatihan ini difokuskan pada lima bidang kunci kesuksesan di masa depan:

- Membangun Rasa Percaya Diri
- Mengembangkan Keterampilan Membina Hubungan Antar Manusia
- Meningkatkan Keterampilan Berkomunikasi
- Keterampilan Memimpin dan kerja tim
- Efektif dalam mengelola sikap

Kurikulum *Success for Students/Generation.Next* dikembangkan dengan respon dari para peserta. Pelatihan ini dirancang dengan tingkat interaksi yang cukup tinggi di setiap sesinya, termasuk skenario kehidupan nyata dan *role-playing*.

Apa manfaat bagi para peserta dan orangtua mereka?

Para alumni *Success for Students/Generation.Next* mengatakan kepada kami bahwa keahlian barunya telah membuat mereka:

- Sangat terfokus pada tujuan-tujuan mereka
- Mengambil keputusan yang lebih baik saat dihadapkan pada pilihan yang sulit
- Menjadi komunikator yang lebih persuasif
- Mempunyai persiapan yang lebih baik saat memasuki perguruan tinggi atau menghadapi wawancara kerja
- Mampu menghadapi masalah dan tantangan dalam cara yang lebih positif

YANG HARUS HADIR

Success for Students/Generation.Next adalah pelatihan bagi individual dengan usia sekolah menengah sampai dengan kuliah.

Success for Students/Generation.Next dapat membantu para remaja menjadi lebih percaya diri dan mampu bertahan dalam tekanan dan stres yang mereka hadapi. Hubungi kami sekarang.

