

Negotiation SUCCESS Strategies

The negotiations process really starts by expanding the scope of negotiations to issues beyond price. People who only negotiate based on price will ultimately lose. A successful negotiator follows a proven process that assures success for both sides. The analysis phase uncovers the alternatives and added value available to the customer. Negotiators analyze the actions taken by the customer to determine underlying agendas. In the presentation phase, you offer solutions to present a competitive advantage and counteract offers made by other providers. Bargaining includes planning positions for both sides and applying and responding to tactics to achieve a partnership. In the last step, you apply principles to reach an agreement and finalize the outcome.

Creating success in negotiations requires a win-win outcome that would encourage both parties to continue to do business in the future. Successful negotiators enter the process with a realistic plan for the final outcome. Knowing the variety of personalities, functions and responsibilities of partners on the other side helps you create a value proposition that overcomes what your competitors can offer. Following a proven, repeatable process for negotiations provides confidence, direction, and a clear path to follow.



PROGRAM OBJECTIVES

- Apply an organized negotiation process
- Employ deeper questioning and listening skills
- Present compelling alternatives and added value
- Apply bargaining approaches with integrity, and respond to tactics with confidence
- Gain more confidence and credibility as a negotiator

WHAT YOU WILL COVER:

- Understand and apply the cycle for growth and change
- Develop a motivating personal vision as a professional
- Create professional connections that enhance success
- Understand the characteristics of an effective negotiator
- Identify the issues of negotiations beyond price
- Learn a process for negotiating
- Recognize the four dominant behavior styles
- Identify your style and how you react under pressure
- Sell effectively to people of different styles
- Analyze negotiation actions and agendas from the other party
- Uncover alternatives and added value available to the other party
- Create side-by-side problem solving rather than confrontation
 - Present alternative solutions to build win-win outcomes
 - Communicate added value to create a competitive advantage
 - Align our solutions with the actions and agendas of the other party
 - Identify ideal, realistic and fallback targets for both sides
 - Respond to common negotiations tactics
 - Implement strategies for effective negotiation planning and preparation
 - Tie the negotiations process together
 - Implement strategies for effective negotiation planning and preparation
 - Practice the negotiation process elements
 - Clarify and communicate organizational breakthroughs
 - Sustain new attitudes, skills and behaviors
 - Commit to continuous improvement

Proses negosiasi sebenarnya dimulai dengan memperluas cakupan negosiasi ke hal-hal di luar harga. Mereka yang melakukan negosiasi hanya berdasarkan harga bisa dipastikan akan kalah. Seorang negosiator yang sukses akan mengikuti proses yang sudah terbukti untuk memastikan sukses di kedua belah pihak. Tahap analisis akan memperlihatkan berbagai alternatif dan nilai tambah yang ada untuk pelanggan. Negosiator menganalisis aksi yang dilakukan oleh pelanggan untuk menentukan agenda apa yang ada di baliknya. Dalam tahap presentasi, Anda menawarkan solusi untuk mempresentasikan keuntungan yang kompetitif dan mampu bersaing dengan tawaran yang dibuat kompetitor lain. Tahap penawaran termasuk memasukkan rencana untuk kedua pihak dan aplikasi serta tanggapan pada taktik untuk mencapai sebuah kerjasama. Dalam langkah terakhir, Anda mengaplikasikan prinsip-prinsip untuk mencapai persetujuan dan finalisasi hasil akhir.

Sukses dalam negosiasi hanya tercapai jika ada hasil akhir yang saling menguntungkan yang akan mendorong kedua pihak untuk terus melakukan bisnis di masa depan. Negosiator yang sukses memasuki proses dengan sebuah rencana yang realistis menuju hasil akhir. Mengetahui variasi dari kepribadian, fungsi dan tanggung jawab dari partner di pihak lain membantu Anda menciptakan penawaran berharga yang dapat menghadapi penawaran kompetitor Anda. Proses negosiasi yang berulang akan memberikan kepercayaan diri, arah dan jalan yang jelas untuk diikuti.



Modules at a Glance:

| | |
|----------|-------------------------------|
| Module 1 | Foundation for success |
| Module 2 | Collaborate to Win |
| Module 3 | Leveraging Personality Styles |
| Module 4 | Analysis |
| Module 5 | Presentation |
| Module 6 | Bargaining and Agreement |
| Module 7 | Negotiation Mastery |
| Module 8 | Sustaining Measurable Success |

ANDA AKAN BELAJAR CARA UNTUK:

- Memahami dan menerapkan siklus pertumbuhan dan perubahan
- Mengembangkan suatu visi pribadi yang motivasional sebagai seorang profesional
- Menciptakan koneksi-koneksi profesional yang mendukung keberhasilan
- Memahami ciri-ciri seorang negosiator yang efektif
- Mengenali isu-isu yang dinegosiasikan, selain harga
- Mempelajari sebuah proses untuk negosiasi
- Mengenali empat gaya perilaku dominan
- Mengenali gaya Anda sendiri dan cara Anda menghadapi tekanan
- Menjual secara efektif kepada orang yang memiliki gaya yang berbeda
- Menganalisa tindakan dan agenda negosiasi pihak lain
- Menemukan berbagai alternatif dan nilai tambah yang tersedia bagi pihak lain
- Menciptakan penyelesaian masalah secara berdampingan ketimbang melalui konfrontasi
- Mempresentasikan berbagai solusi alternatif untuk membangun hasil yang saling menguntungkan (*win-win*)
- Mengkomunikasikan nilai tambah untuk menciptakan suatu keunggulan
- Menyelaraskan solusi-solusi kita dengan tindakan dan agenda pihak lain
- Mengenali target ideal, realistis dan titik mundur kedua belah pihak
- Menanggapi taktik negosiasi umum
- Menerapkan strategi untuk perencanaan dan persiapan negosiasi yang efektif
- Menyatukan proses-proses negosiasi
- Menerapkan strategi-strategi untuk perencanaan dan persiapan negosiasi yang efektif
- Berlatih elemen-elemen proses negosiasi
- Mengklarifikasi dan mengkomunikasikan terobosan organisasi
- Menjaga sikap-sikap, keterampilan-keterampilan dan perilaku-perilaku baru
- Membuat komitmen pada perbaikan yang berkesinambungan

High PERFORMANCE Teams

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.

WHAT YOU WILL COVER:

- 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

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 mampu 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.

ANDA AKAN BELAJAR CARA UNTUK:

- 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
- Mengenali 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.

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 negotiations 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.

WHAT YOU WILL COVER:

- Identify current customer needs
- Anticipate customer expectations
- Deliver excellent customer service
- Use the "Dale Carnegie Customer Continuum" to profile a client
- Recognize the types of customer behavior
- Work with dissatisfied customers
- Apply the three principles of successful negotiation
- Reduce internal stress

Pelanggan-pelanggan yang setia adalah mesin dari setiap usaha. Masalahnya sekarang, apa yang dilakukan perusahaan-perusahaan untuk memperlengkapi 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.

Para klien kami menceritakan bahwa pelatihan ini membuahkan hasil-hasil yang terukur dalam peningkatan kualitas pelayanan, menyelesaikan 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 ternilai bagi tim dan individual yang berhadapan langsung dengan pelanggan baik internal maupun eksternal.

ANDA AKAN BELAJAR CARA UNTUK:

- Mengenali kebutuhan-kebutuhan pelanggan saat ini
- Mengantisipasi harapan-harapan pelanggan
- Memberikan layanan pelanggan yang "excellent"
- Menggunakan "Dale Carnegie Customer Continuum" untuk mengenali karakter pelanggan
- Mengenali jenis-jenis perilaku pelanggan
- Bekerja sama dengan pelanggan yang kecewa
- Menerapkan tiga prinsip untuk bernegosiasi dengan pelanggan
- Mengurangi stress karena masalah internal

Trainers DEVELOPMENT Skills

This program is designed to turn you into a top-notch facilitator. If you've ever been to a Carnegie Course you know that no one in the room sits in a seat for very long. Carnegie instructors are masters at creating involvement. Whether a participant is a shy, resistant or just plain difficult we know how to bring out the best in him or her and create a successful group effort.

These skills can only be learned by doing and that's exactly what happens at this program. Almost from the moment you walk in, you'll actually be facilitating part of the sessions. The Carnegie instructor will coach you through the exercises and help you practice the skills you need to create a highly interactive learning environment. Along the way you will be honing your powers of observation so that you can perfect your own coaching techniques.

PROGRAM OBJECTIVES

- Use Human Relations to support a positive learning environment
- Deliver presentations that adults find interesting and relevant to their daily lives
- Provide an atmosphere of respect and approval through feedback and praise
- Coach to close the gap between desired performance and actual performance
- Facilitate a participative environment to enhance learning and application
- Create business value for client organizations and participants

WHO WILL BENEFIT

Experienced as well as novice trainers who want to use Carnegie's proprietary techniques to create learning experiences that have lasting benefits.

WHAT YOU WILL COVER:

- Present with clarity and confidence
- Coach participants for skill development
- Facilitate group discussions to create engagement
- Link training activities to organizational impact
- Provide supportive and corrective feedback
- Make every session inclusive
- Deal with difficult participants
- Apply adult learning principles
- Ignite the creativity in the room
- Handle conflict and keep things moving
- Select the right moment for intervention
- Get even the quietest person to contribute
- Generate enthusiasm from the moment you walk in

Program ini dirancang untuk mengubah Anda menjadi seorang fasilitator kelas atas. Jika Anda pernah mengikuti program Dale Carnegie, Anda akan tahu bahwa tidak ada peserta dalam ruangan yang duduk di kursinya dalam waktu yang terlalu lama. Instruktur Carnegie adalah ahli dalam menciptakan keterlibatan. Tidak peduli seorang peserta pemalu, keras kepala atau hanya seorang peserta yang sulit, kami tahu cara menarik hal yang terbaik dalam diri setiap peserta dan menciptakan kerja tim yang sukses.

Kemampuan-kemampuan ini hanya bisa dipelajari dengan cara mencoba langsung dan itulah yang terjadi dalam program ini. Hampir dari saat pertama Anda melangkah masuk, Anda sebenarnya akan menjadi bagian fasilitator dari sesi yang berlangsung. Instruktur Carnegie akan memandu Anda melalui berbagai pelatihan dan membantu Anda berlatih kemampuan yang Anda butuhkan untuk menciptakan sebuah lingkungan belajar yang sangat interaktif. Sepanjang pelatihan Anda akan mempertajam kemampuan observasi Anda sehingga Anda dapat menyempurnakan teknik coaching Anda.

YANG DISARANKAN MENGIKUTI PELATIHAN INI

Trainer berpengalaman maupun trainer baru yang ingin menggunakan teknik-teknik Dale Carnegie untuk menciptakan pengalaman belajar yang membawa dampak yang bertahan lama.

ANDA AKAN BELAJAR CARA UNTUK:

- Presentasi dengan jelas dan percaya diri
- Melatih peserta untuk mengembangkan kemampuan
- Memfasilitasi diskusi kelompok untuk menciptakan keterlibatan
- Menghubungkan aktivitas training dengan dampak bagi perusahaan
- Menyediakan umpan balik yang suportif dan korektif
- Membuat setiap sesi inklusif
- Menghadapi peserta yang sulit
- Mengaplikasikan prinsip-prinsip cara belajar orang dewasa
- Menyulut kreativitas dalam kelas
- Menghadapi konflik dan memastikan kelas tetap berjalan lancar
- Memilih saat yang paling tepat untuk campur tangan
- Membuat peserta yang paling pendiam sekalipun untuk berkontribusi
- Menciptakan antusiasme sejak saat Anda memasuki ruangan



Companies know that they must always be improving and that every employee is needed to do so. After all, it's people who see opportunities, discover solutions, and implement improvements.

The People Side of Process Improvement provides guidance for organizations wishing to learn how to deliver ever-improving value to customers while at the same time maximizing overall organizational performance and capabilities.

This program focuses on the most consistent challenge of process improvement programs – involving, engaging, and maintaining enthusiastic employee participation across all levels of the organization.

The direct results of this initiative include: improved productivity, lower costs, higher customer satisfaction and increased profitability.

PROGRAM OBJECTIVES

- Determine reality quickly and accurately
- Perform well as part of any team
- Interact effectively with any individual
- Utilize peer-to-peer coaching for mutual success
- Present ideas and information with confidence and clarity

WHAT YOU WILL COVER:

- Understand the continuum of process improvement
- Appreciate the resulting impact on human behavior
- Uncover key drivers supporting process improvement
- Initiate a process to gain feedback
- Recognize process improvement cultural challenges
- Discover strategies to decrease resistance and stress
- Examine our role in policy deployment
- Increase understanding of team dynamics and roles
- Discover the impact of expectations and motivation
- Gain increased alignment of colleagues and customers
- Apply communication skills to increase understanding
- Tap into the power of kaizen events

Perusahaan saat ini mengetahui bahwa mereka harus selalu bertumbuh dan bahwa setiap karyawannya harus bertumbuh juga. Bagaimanapun juga, karyawan yang melihat kesempatan, menemukan solusi, dan mengimplementasikan perubahan.

Program People Side of Process Improvement menyediakan panduan untuk organisasi yang ingin mempelajari cara memberikan manfaat yang semakin baik bagi konsumen dan di saat yang bersamaan memaksimalkan kemampuan dan kinerja organisasi secara keseluruhan.

Program ini fokus pada tantangan yang paling konsisten dari program-program peningkatan proses – melibatkan, memikat, dan mempertahankan partisipasi karyawan yang antusias di seluruh level organisasi.

People Side of PROCESS IMPROVEMENT

Hasil langsung dari inisiatif ini termasuk: perbaikan produktivitas, penurunan biaya, peningkatan kepuasan pelanggan dan keuntungan yang meningkat.

ANDA AKAN BELAJAR CARA UNTUK:

- Mengerti rangkaian dari proses pertumbuhan
- Memahami dampak proses terhadap perilaku manusia
- Menemukan hal-hal kunci yang mendukung proses pertumbuhan
- Memulai proses menggali umpan balik
- Mengenali tantangan budaya dari proses pertumbuhan
- Menemukan strategi untuk mengurangi penolakan dan stress
- Mempelajari peran kita dalam pelaksanaan kebijakan
- Lebih memahami dinamika tim dan peran dalam tim
- Menemukan dampak dari harapan dan motivasi
- Meningkatkan keselarasan dengan rekan kerja dan pelanggan
- Mengaplikasikan kemampuan komunikasi untuk meningkatkan pemahaman
- Mendayagunakan kekuatan *kaizen*





Success for Students

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 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 curriculum was developed with feedback from students. This training have a highly interactive sessions that include real-life scenarios and role-playing.

HOW STUDENTS AND PARENTS BENEFIT:

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

Success for Students 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 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
- Meningkatkan Keterampilan Berkomunikasi
- Mengembangkan Keterampilan Membina Hubungan Antar Manusia
- Keterampilan Memimpin dan Kerja Tim
- Efektif dalam Mengelola Sikap

Kurikulum Success for Students 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 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 adalah pelatihan bagi individual dengan usia sekolah menengah sampai dengan kuliah.

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



**Skills that
Last a Lifetime**