

PELATIHAN :

Impactful Communication Skills



PT. INTIKOM BERLIAN MUSTIKA

Service as Intikom Competitive Advantage



GOOD SERVICE



BAD SERVICE



PENGALAMAN DAN HARAPAN





Ketika service tidak memenuhi harapan, service tersebut kita sebut sebagai **'SERVICE YANG BURUK'**

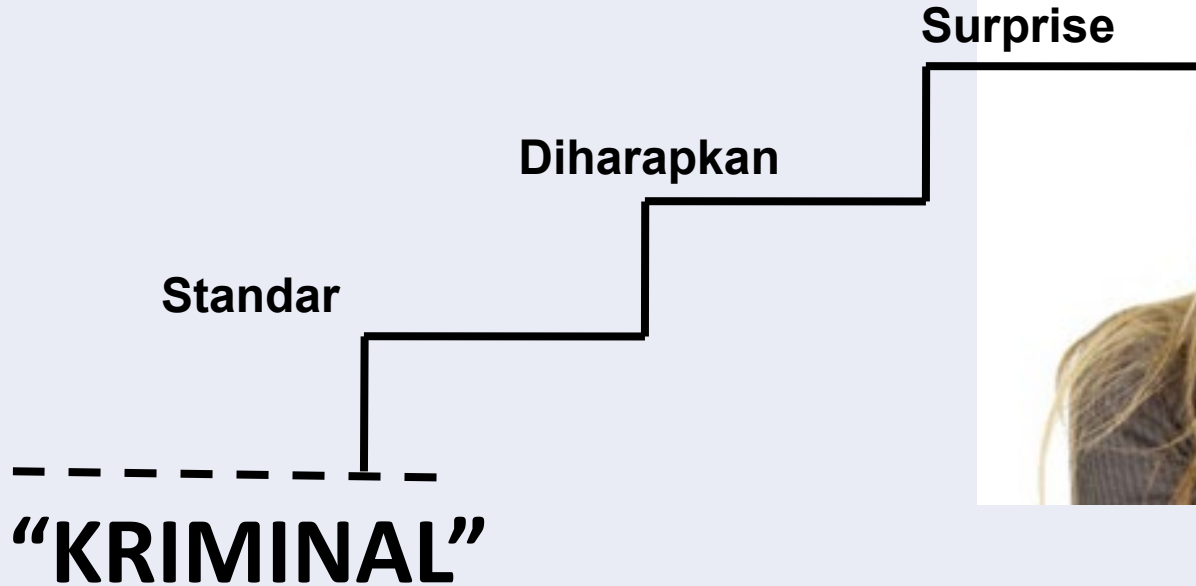
Mengapa Pelanggan Pergi?



MEMBUKTIKAN

Pindah tempat	3 %
Pindah kepada relasi	5 %
Direbut pesaing	9 %
Kecewa karena produk atau layanan	14 %
Dikecewakan oleh karyawan	68 %

Tingkatkan Service Anda Menuju “Service Excellence”



4 Faktor yang menentukan keunggulan

- 1 Mewujudkan janji
- 2 Memberikan sentuhan personal
- 3 Berusaha ekstra keras
- 4 Memecahkan masalah dengan baik



Sumber: Service Excellence = Reputation = Profit

Professor Robert Johnston

Warwick Business School and commissioned by ICS

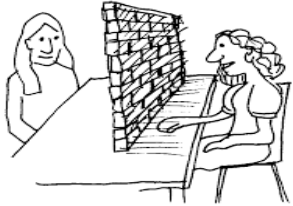
Becoming an Impactful Communicator at Work



Komunikasi yang Efektif

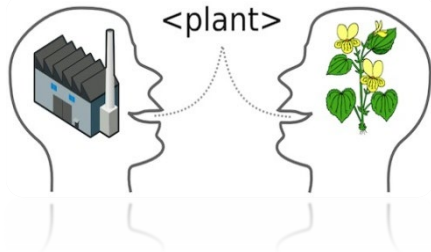
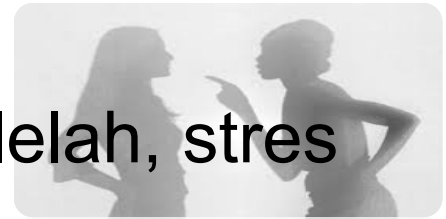
Komunikasi verbal yang efektif adalah keadaan ketika pemberi pesan dan penerima pesan memiliki persepsi yang sama terhadap aspek yang dikomunikasikan

Hambatan Komunikasi



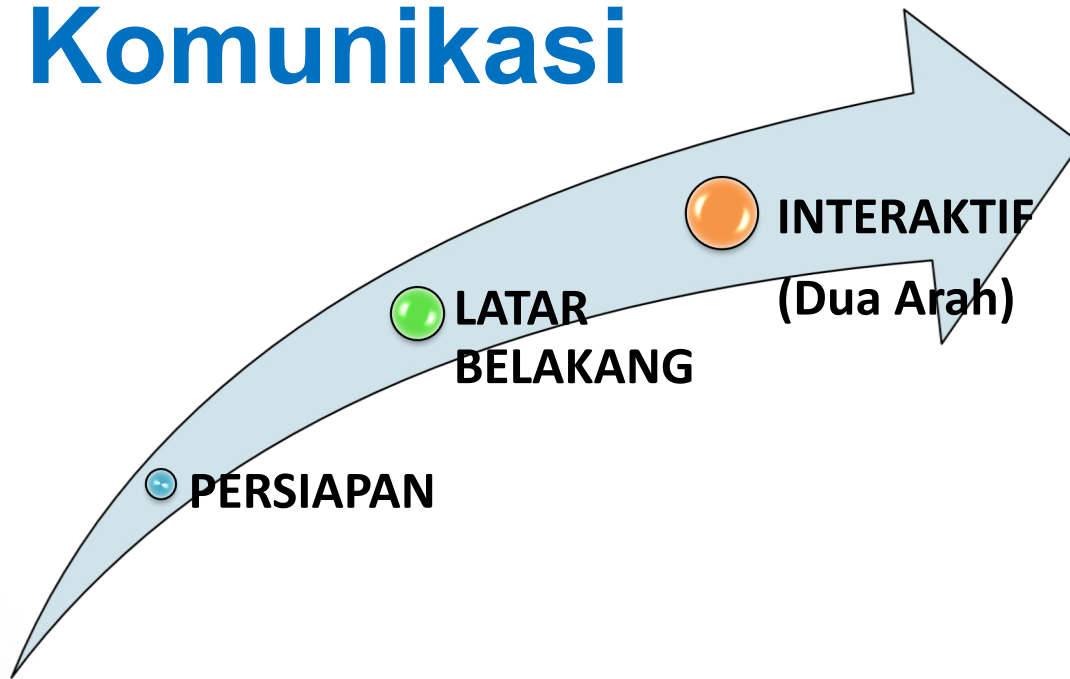
Fisik: Kondisi fisik, keributan, jarak, interupsi

Psikologik: Gugup, prasangka, marah, lelah, stres



Semantik: Penggunaan jargon, istilah teknis, bahasa

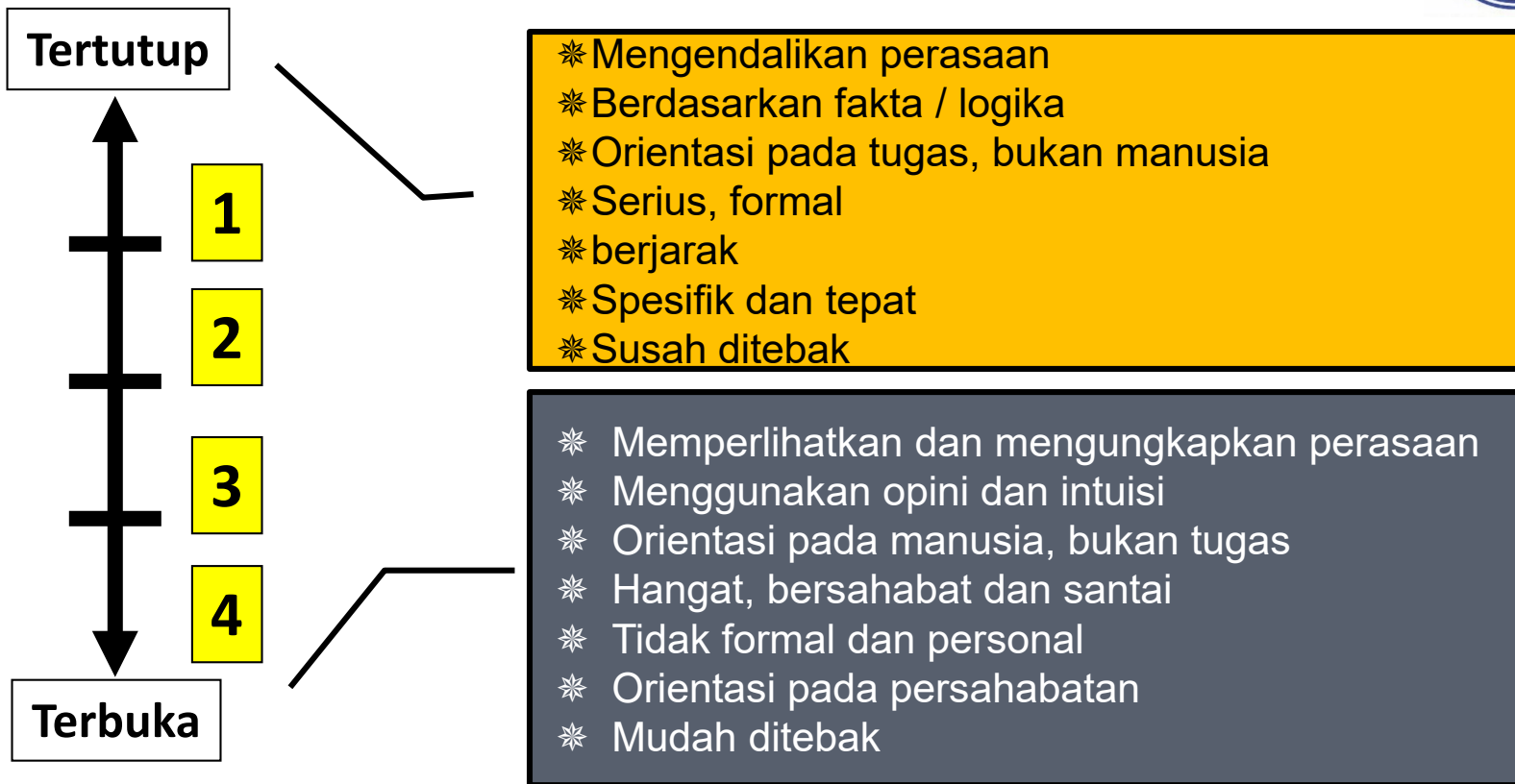
Mengatasi Hambatan Komunikasi



Understanding Interpersonal Style Profile



Mengenal Gaya Kepribadian



Mengenal Gaya Kepribadian

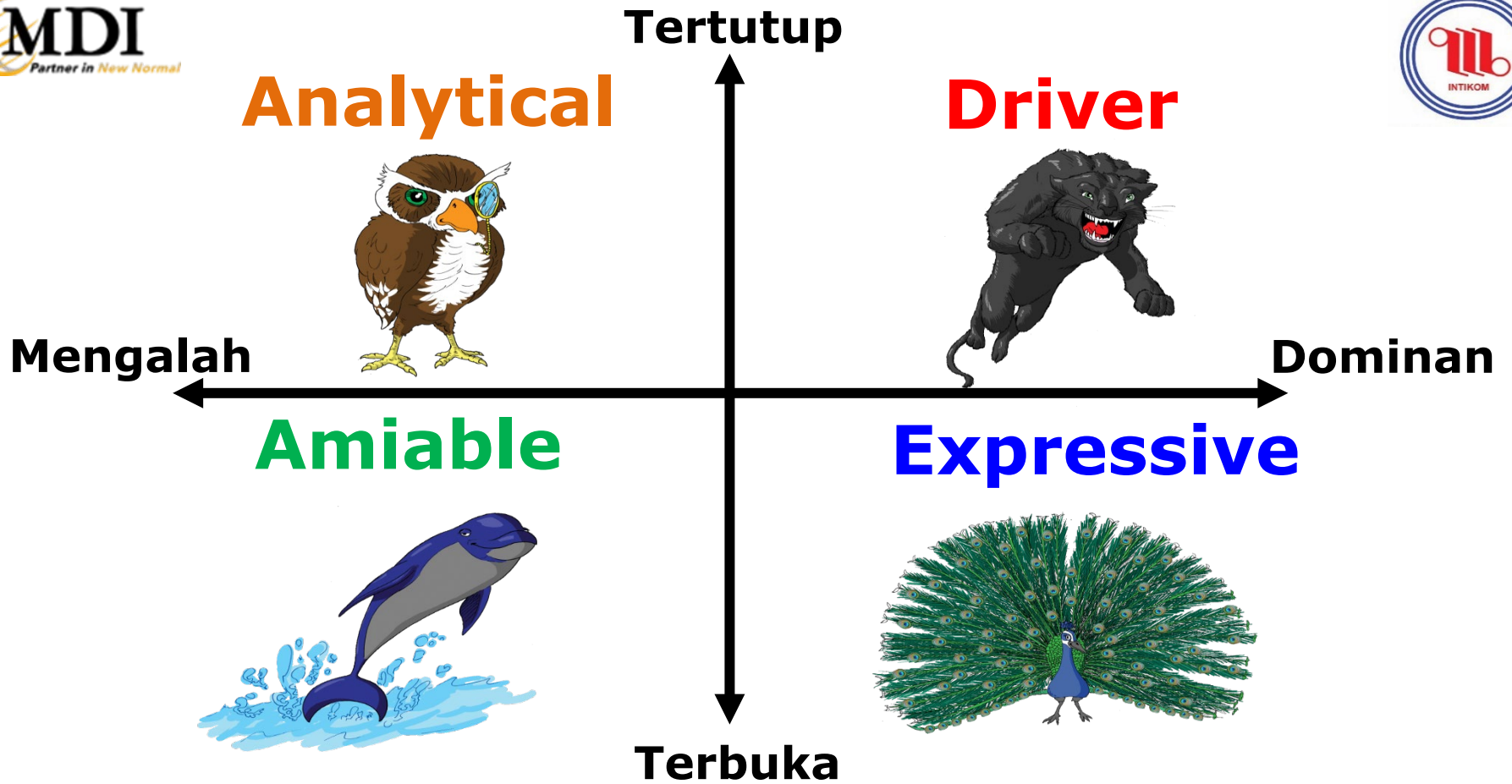


Mengalah

Dominan

- ☞ Diam
- ☞ Tidak suka mengemukakan perasaan atau pendapat
- ☞ Bertanya bukan memerintah
- ☞ Lambat, lembut
- ☞ Bermain dalam kelompok
- ☞ Kooperatif
- ☞ Suportif

- ☞ Langsung
- ☞ Berani memutuskan
- ☞ Memerintah – bukan bertanya
- ☞ Cepat, keras
- ☞ Yakin
- ☞ Tidak sabar
- ☞ Asertif



DRIVER

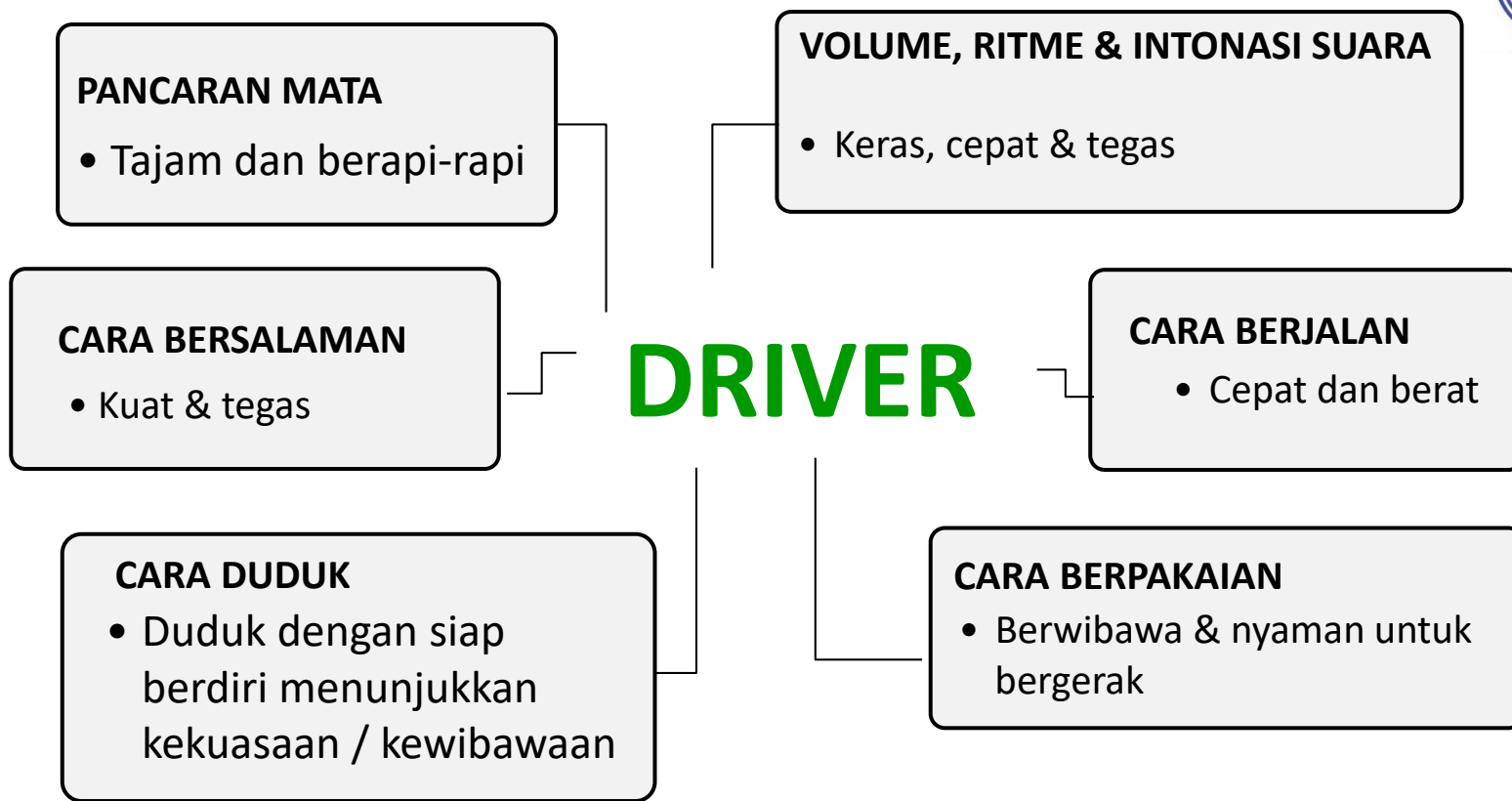
- Cenderung memerintah bukan bertanya
- Fokus pada tugas bukan orang
- Orientasi pada hasil
- Mencari kekuasaan dan kontrol
- Mengambil keputusan dengan cepat
- Fokus pada fakta
- Pengambil resiko



BERKOMUNIKASI DENGAN DRIVER

- Percepatlah
- Spesifik dan “to the point”
- Jika tidak setuju, tidak setujulah dengan fakta
- Sediakan pilihan atau alternatif metode
- Sediakan peluang untuk menang-menang





EXPRESSIVE

- Mencari pengakuan dan penghargaan
- Antusias dan dramatik
- Sangat persuasif
- Orientasi pada orang dan hubungan
- Optimis dan mudah percaya
- Impulsif dan spontan
- Penuh ide dan kreatif



BERKOMUNIKASI DENGAN EXPRESSIVE

- Percepatlah
- Tanyakan opini dan pendapat/harapan mereka
- Bagikan kesaksian/cerita dari orang lain
- Puji ketersediaan mereka untuk partisipasi
- Sediakan waktu untuk bersosialisasi/bercakap-cakap



PANCARAN MATA
• Berbinar-binar dan jenaka

VOLUME, RITME & INTONASI SUARA
• Keras, cepat, ekspresif & banyak senyum/tertawa

CARA BERSALAMAN
• Kuat & bersahabat

EXPRESSIVE

CARA BERJALAN
• Cepat dan ringan

CARA DUDUK
• Duduk dengan banyak bergerak & ingin cukup dekat dengan lawan bicara

CARA BERPAKAIAN
• Ramai, warna-warni, warna terang, pola besar, aksesoris, matching

ANALYTICAL

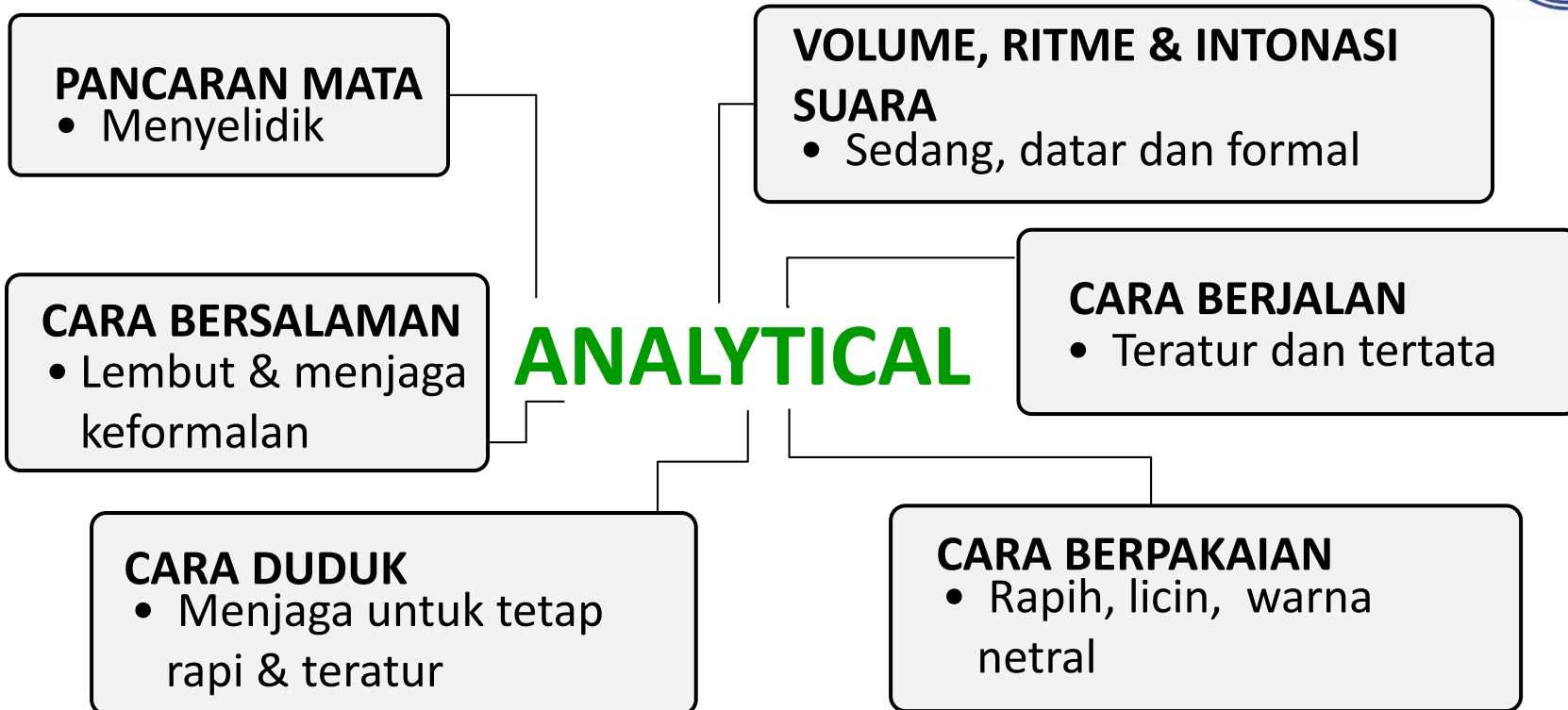
- Serius dan teliti
- Sistematis, terstruktur
- Perhatian pada detail
- Skeptis, ingin bukti
- Pemecah masalah yang baik
- Perencana dan organisator yang baik
- Menghindari resiko



BERKOMUNIKASI DENGAN ANALYTICAL

- Perlambatlah
- “to the point” namun tidak mengancam
- Sistematis, terstruktur
- Sediakan pilihan/solusi dari berbagai sudut pandang
- Berikan waktu untuk menganalisa dan menimbang keputusan, namun sepakati waktu follow up





AMIABLE

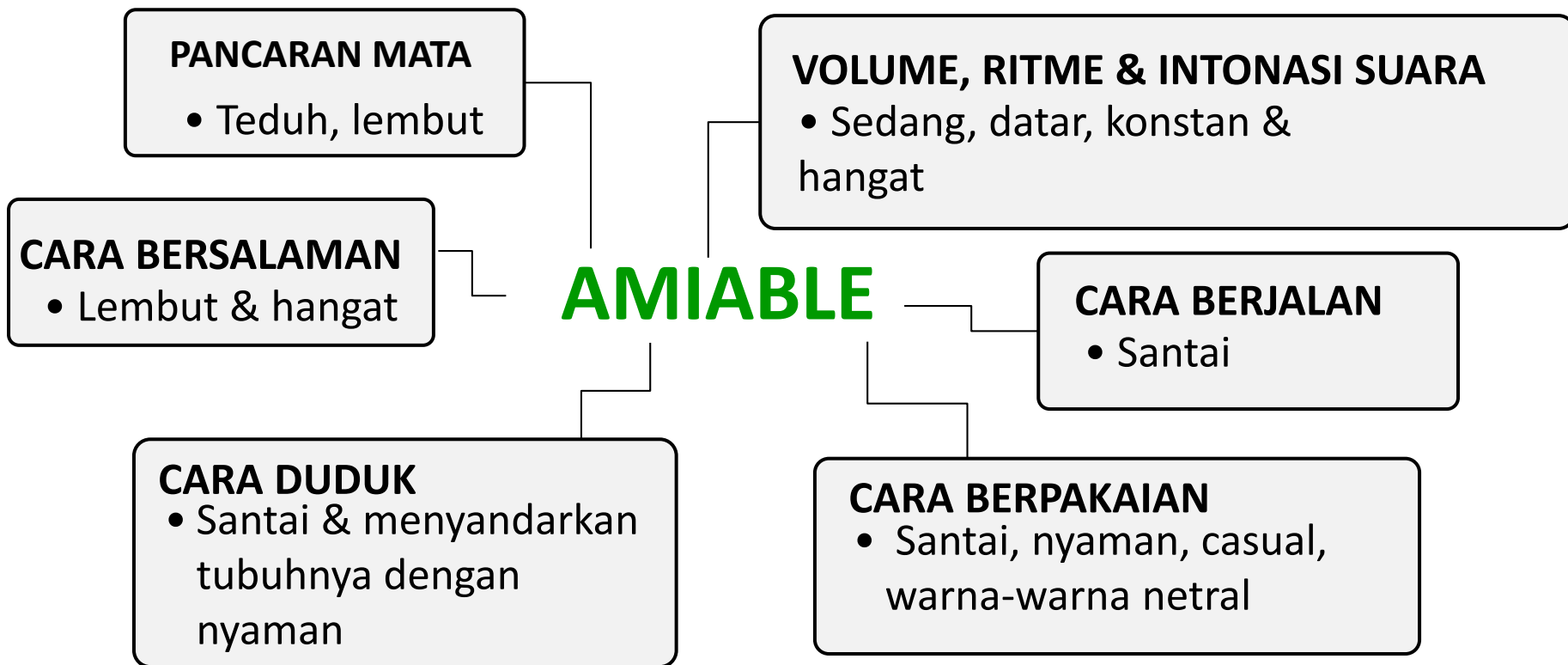
- Hangat, bersahabat, dan dapat diandalkan
- Setia, berdedikasi, kooperatif
- Orientasi pada orang dan hubungan
- Peka terhadap perasaan
- Pendengar yang baik
- Menghindari konflik dan perbedaan
- Menghendaki rasa aman, jaminan



BERKOMUNIKASI DENGAN AMIABLE

- Perlambat dan jangan langsung “to the point”
- Gunakan ritme yang informal dan tidak terburu-buru
- Mulai dengan pendekatan pribadi
- Perlakukan dengan hangat dan tulus
- Berikan waktu untuk berpikir sebelum memutuskan





MEMAHAMI LAWAN KOMUNIKASI

- ✓ **Aware** Kenali gaya kepribadian Anda dan orang lain
 - ✓ **Accept** Terima gaya kepribadian Anda dan orang lain
 - ✓ **Adapt** Beradaptasi dengan gaya kepribadian orang lain
- untuk membangun komunikasi yang efektif , hubungan dan untuk mempengaruhi mereka

Self Confidence & Assertiveness



Kepercayaan Diri

Apa yang dimiliki beberapa orang dan tidak dimiliki orang lainnya ..



Salah satu cara mudah untuk membangun kepercayaan diri adalah dimulai dari **LUAR**



Berpikir seperti...
Berperilaku seperti...
Berbicara seperti...



**Confident
Person**

Hasil:

Orang yang percaya diri

Cara Meraih Kepercayaan Diri



- Tahu kekuatan dan kelemahan Anda
- Berpikir positif
- Ubah Penampilan
- Olahraga dan Makan Sehat
- Coba tersenyum pada orang lain
- Belajar memaafkan diri sendiri
- Mengingat kesuksesan masa lalu

Orang mengangkut “bawaannya” berdasarkan:

- **Situasi hidup**
- **Sejarah pribadi**
- **Persepsi**
- **Pengalaman**
- **Sikap**
- **Respon terhadap rasa takut**
- **Fisiologi**
- **Kepercayaan diri**



Tipe-tipe Perilaku

Perilaku agresif

- **Mempertahankan hak** kita sedemikian rupa, dengan **MELANGGAR hak orang lain**
- **Mengekspresikan** pemikiran, perasaan, dan keyakinan dengan **cara yang tidak tepat**, walaupun sebenarnya kita percaya bahwa pemikiran tersebut merupakan hal yang benar



Tipe-tipe Perilaku

Perilaku pasif/submisif



- **Gagal memperoleh hak kita atau gagal melakukan** sesuatu sehingga orang lain dengan mudah **mengabaikan hak** tersebut
- Mengekspresikan pikiran, perasaan, dan keyakinan kita dengan cara **MENYESAL, hati-hati atau tidak menonjolkan diri**
- **Gagal mengekspresikan pandangan dan perasaan** kita secara selaras

Tipe-tipe perilaku

Perilaku asertif

- Mempertahankan hak kita sebisa mungkin tanpa melanggar hak orang lain
- Membimbing kita pada kejujuran dan keterbukaan dalam mengekspresikan opini kita secara langsung
- Menunjukkan pemahaman atas sudut pandang/posisi orang lain



TANDA-TANDA PERILAKU

Ciri-ciri	Submisif	Agresif	Asertif
Kontak mata	Menghindari dan tidak mampu menatap	Tegas dan melotot	Wajar dan tenang
Postur tubuh	Menunduk, bungkuk, terlihat lemah/lemas	Membusungkan dada, tegang, menunjuk-nunjuk	Tegap, tenang, rileks
Berbicara	Pelan dan nyaris tidak terdengar	Intonasi tinggi, sering memotong, berapi-api	Intonasi sedang, volume suara cukup

Keuntungan

- Menghindari konfrontasi
- Menghindari perasaan bersalah dan menghindari membuat orang lain merasa sedih atau mengecewakan mereka

Kerugian

- Sudut pandang Anda diabaikan
- Anda merasa rendah diri
- Anda merasa tidak dianggapi serius
- Anda kehilangan kepercayaan diri
- Kontribusi Anda tidak di sadari
- Anda merasa kurang berharga
- Anda membangun kebencian
- Stapler Anda dipinjam dan tidak kembali

Keuntungan

- Anda berpikir mendapatkan apa yang Anda mau

Kerugian

- Membuat orang lain mundur
- Membuat orang lain berperilaku defensif
- Membuat orang lain kurang ingin bekerjasama dengan Anda
- Membuat orang lain menahan informasi penting
- Membuat orang *resign*

Keuntungan dari perilaku asertif

1

Meningkatnya kepercayaan diri dan pengendalian diri

2

Hubungan kerja yang lebih dekat

3

Setiap Orang Adalah Pemenang

Bagaimana Mengembangkan Perilaku Asertif ?

Apakah saya **BERPIKIR** dengan benar ?

- Proporsional & rasional
- Lepas dari “label” & persepsi negatif
- Faktual & Genba



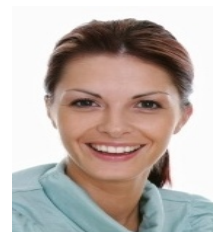
Apakah saya **BERPERILAKU** dengan benar ?

- Bahasa tubuh
- Gestur
- Sikap diri & pengendalian emosi
- Ekspresi wajah



Apakah saya **BERKATA** dengan benar ?

- Singkat & jelas
- Empatik
- Tegas & percaya diri
- “win-win”



Langkah berkomunikasi Asertif

1. Tunjukkan bahwa Anda pahami situasi ini
2. Ungkapkan perasaan Anda
3. Katakan apa yang ingin Anda katakan
4. Minta pendapatnya
5. Beri bantuan
6. Simpulkan dan tindak lanjuti

Handling Customer Tips



Apakah yang
Anda
pikirkan,
ketika
pelanggan
mengeluh?



Customer yang tidak puas menunjukkan sebuah ancaman



- **Mereka:**
 - dapat mengalihkan bisnisnya ke tempat lain
 - memberitahukan ketidakpuasan mereka kepada orang lain
 - menciptakan reputasi yang buruk bagi organisasi tersebut

KEPUASAN PELANGGAN ADALAH HAL YANG KRITIS



Pelanggan yang puas:

- ◆ Datang kembali
- ◆ Adalah “duta” yang membawa nama baik
- ◆ Membantu memenangkan lebih banyak pelanggan
- ◆ Lebih bersikap toleran
- ◆ Bersedia untuk membeli produk/jasa baru
- ◆ Memberikan kontribusi terhadap kepuasan kerja

REAKSI YANG MEMBUAT PELANGGAN KOMPLAIN



- Mengucapkan kata maaf dengan tidak tulus
- Mengatakan “maaf saya tidak bisa membantu Anda”
- Mengalihkan tanggung jawab (Silakan hubungi xxx)
- Membuat alasan (Ini merupakan kebijakan perusahaan)
- Interogasi pelanggan
- Mengatakan bahwa ini adalah salah mereka

Kata – kata yang digunakan dalam menghadapi pelanggan yang komplain (THE DO'S)

”Mari lihat apa yang dapat **kita** lakukan **bersama-sama**

”Mari **kita** mulai dari akar masalahnya.”
Jika **Anda** mengerjakan bagian ini, **saya** akan mengerjakan bagian itu.”
Ayo **kita** lakukan hal ini.”



Kata-kata yang harus dihindari (the dont's)

”Tidak”

”...tapi...”

”Saya akan coba”

”Anda harus...Anda mesti...”

”Jika Anda butuh bantuan untuk menangani masalah yang akan datang”

IMPLEMENTASI

Nama	
Dept	
Perusahaan	

Training	
Tgl	

No	PEKERJAAN/ TUGAS	Penyesuaian cara komunikasi	Hambatan/kendala	Cara mengatasi	Pencapaian (dapat berupa bukti/foto dengan customer)
1	Mapping cust 1: (tipe kepribadian)				
2	Mapping cust 2: (tipe kepribadian)				
3	Komunikasi Asertif kepada:				

Dibuat oleh,	Menyetujui,
Nama : Jabatan :	Nama : Jabatan :

**TERIMA
KASIH**

