

1 A

Role Play (Bermain peran)

Dibawah ini adalah petunjuk untuk peran dalam role play. Baca petunjuk dan perankan sesuai dengan instruksi yang ada:

Peran Atasan

Anda bekerja di sebuah dealer Mercedes-Benz dan anda sebagai atasan. Anda telah merekrut manajer baru untuk organisasi Anda. Manajer sebelumnya memilih untuk keluar. Dalam wawancara, Anda mengatakan hal berikut:

- Tingkat turnover staf di tim terkait adalah paling tinggi dibanding area lainnya.
- Anda kurang senang dengan cara anak buah berinteraksi satu sama lain.
- Orientasi kepada pelanggan dan pelayanan perlu ditingkatkan
- Manajer yang baru harus mereview untuk mengubah sistem penggajian.

Ketika manajer baru memulai pekerjaannya di dealer beberapa hari lalu, kondisi dealer sangat sibuk. Anda belum sempat berbicara kepadanya. Sekarang manajer anda meminta waktu untuk melakukan diskusi.

Anda orang yang lebih percaya dengan “tindakan”. Anda ingin memberikan manajer anda kebebasan melakukan apa yang dia inginkan asal dia mampu meningkatkan kinerja. Pada akhirnya, KPI (nilai CSI, KPI lainnya) yang akan menunjukkan apakah manajer ini telah berhasil atau tidak.

Sikap anda selama diskusi :

Tunjukkan bahwa anda terbuka menerima saran dari manajer baru Anda tapi, jika mungkin, berusaha untuk tidak menerimanya secara mudah. Cobalah untuk mengalihkan tanggung jawab sebanyak-banyaknya kepada manajer baru.