



**SERVICE WITH HEART – Using Emotional Intelligence**

*Kecerdasan emosional mencakup kesadaran diri dan kendali dorongan hati, ketekunan, semangat dan motivasi diri, empati serta kecakapan sosial. Kecerdasan emosional sangat bermanfaat tatkala berhadapan dengan konsumen yang sulit ditangani, memiliki sifat negatif atau suka konfrontasi. Hal ini bukanlah pekerjaan ringan. Tapi, sekarang bukan zamannya lagi menakut-nakuti karyawan. Untuk itu, diperlukan kecerdasan emosi. Training ini bertujuan untuk meningkatkan kekuatan pribadi, kepercayaan diri, dan motivasi sehingga pekerjaan Anda semakin bermakna. Training ini menawarkan petunjuk praktis, langkah demi langkah, untuk memupuk pelayanan sepenuh hati, serta strategi-strategi taktis untuk mengembangkan dasar-dasar kecerdasan emosional pelayanan.*

**Materi bahasan:**

1. Arti layanan sepenuh hati
2. Empat sikap penerapan kecerdasan emosi: passionate, progressive, pro active, positive.
3. Lima komponen layanan sepenuh hati: memahami emosi, kompeten, mengelola emosi, kreatif dan memotivasi diri, menyelaraskan dengan emosi pelanggan
4. Lima dasar kecerdasan emosi dalam pelayanan: empati, menyimak, membaca, memecahkan masalah, menyesuaikan.
5. Layanan tidak sepenuh hati yang harus ditinggalkan
6. Enam cara mengelola emosi ketika berhubungan dengan konsumen
7. Teknik menghadapi konsumen yang sulit

**Metode training:** Pembahasan konsep, diskusi kasus, quiz, role play

**Target peserta:** staff hingga manager customer service