



*Bagi setiap karyawan, baik yang banyak berhubungan dengan customer maupun tidak, perlu memiliki keterampilan dalam berhubungan dengan orang lain (interpersonal skills). Kadangkala, interpersonal skills ini diabaikan atau bahkan memang belum dimiliki, sehingga saat harus berhubungan dengan rekan kerja, atasan, bawahan atau relasi bisnis, banyak hambatan yang terjadi akibat kurangnya keterampilan interpersonal ini. Di dalam lingkungan internal, hal ini diperlukan guna membentuk tim kerja yang solid, sedangkan di lingkungan eksternal, interpersonal relations mutlak diperlukan guna memberikan pelayanan yang excellence dan menciptakan image positif bagi perusahaan.. Dengan mengikuti pelatihan ini, diharapkan para peserta mampu berhubungan dengan orang secara lebih baik, khususnya melalui keterampilan berkomunikasi.*

**Materi bahasan:**

1. Pengertian interpersonal skill dan human relations: sikap positif, etika karyawan (etika berhubungan dengan rekan, atasan, bawahan, relasi bisnis).
2. Kecerdasan emosi (EQ) dan Kecerdasan sosial (SQ) dalam berhubungan dengan orang lain:
  - a. Memahami Ruang Emosi
  - b. Mengatasi Suasana Hati (Mood)
  - c. Berpikir Positif
  - d. Empati: mengetahui, merasakan apa yang dirasakan orang lain dan memberi respon yang sesuai, memperhatikan orang lain, peduli, menyesuaikan diri.
3. Interpersonal communications skills: kemampuan mendengarkan orang lain (active listening) dan berbicara secara assertive (lugas).
4. Interpersonal relations khusus dalam melayani pelanggan.

**Metode training:** Pembahasan konsep, role play/praktek latihan, quiz.

**Target peserta:** Seluruh karyawan