



SILABUS

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. Basic Mentality at Work
3. Kecerdasan emosi
4. Dasar kecerdasan emosi dalam melayani:
 - a. Passionate, progressive, pro active, positive
 - b. 4 cara mengelola emosi dalam melayani
 - c. Kecerdasan emosi dalam berkomunikasi dengan pelanggan
5. Layanan tidak sepenuh hati yang harus ditinggalkan
6. Kecerdasan emosi dalam menghadapi konsumen sulit
7. Kecerdasan emosi dalam meraih loyal customer

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

Target peserta: staff hingga manager customer service