



## Lie Seng Cuan

Mr. Lie Seng Cuan adalah trainer dan inspirator yang dikenal dengan slogan uniknya, “*Self Knowing*” beliau disebut sebagai seorang yang piawai mengantar audiencenya bergerak melangkah dengan penuh keberanian untuk meraih perubahan hidup. Pembawaannya yang dinamis, antusias serta gaya bicara yang selalu menekankan *reinforcement & empowering* membuat beliau tampil handal dalam setiap sesi yang dibawakannya. Dengan kompetensi unggulan lainnya dibidang *Human Resources Management, Presentation & Speaking Skill, Sales People, Education Improvement, Coaching and Counseling* membuatnya kerap kali diundang sebagai pembicara publik dengan berbagai tema. Sampai hari ini beliau telah memberikan banyak pencerahan melalui pelatihan serta seminar di banyak perusahaan dan instansi seperti.

Menempuh pendidikan Psikologi dan Konseling yang banyak mempelajari Psikologi Perilaku Manusia, ditambah catatan karir sebagai HRD Manager dan Customer Relation Manager mengantarnya menjadi Direktur Smart Personality Consulting. Perusahaan konsultan pelatihan dan pengembangan sumber daya manusia yang terbukti banyak menginspirasi dan menghasilkan terobosan yang inovatif.



Direktur

Smart Personality Consulting  
[www.smart-personality.com](http://www.smart-personality.com)

# SMART Secretary

Peran seorang sekretaris dalam mengelola kebutuhan dan keinginan atasan sangat lah penting. Karena keberhasilan seorang sekretaris sebagai pengelola (*organizer*) akan berdampak langsung bagi atasannya. Ia harus mampu bekerja dengan skala prioritas, cekatan, dan akurat. Tentu saja, seorang sekretaris juga harus mengenal dirinya sendiri dengan baik sehingga dapat menjalankan tugas dan tanggung jawabnya dengan efektif, sesuai dengan peran dan situasi.

Di dalam training ini peserta akan mampu dengan jelas menangkap pesan-pesan yang disampaikan, memahami karakteristik atasan dan merespon keinginan atasan dengan baik sehingga ada kesamaan maksud dan tujuan antara sekretaris dan atasannya.

### Tujuan Pelatihan

Setelah pelatihan peserta diharapkan :

1. Memiliki paradigma baru tentang fungsi dan peran sekretaris
2. Memiliki ketrampilan untuk menghadapi berbagai kondisi di dalam proses kerja.
3. Mampu memberikan kesan positif terhadap perusahaan dari pihak eksternal
4. Mampu membuat perencanaan, mengelola kegiatan dengan efektif sehingga sesuai dengan harapan dan keinginan perusahaan.
5. Mampu menyelesaikan masalah-masalah sulit, baik dengan atasan, rekan sekerja, dan pihak eksternal.

### Materi Pelatihan

#### Head

- Basic Paradigm of Secretary
- Level Of Services
- Tactics and Tips in hard condition and situation
- How to improve your self

#### Heart

- Moments of truth' in your services
- Confident with your ability
- Consequences of poor service
- Importance of 'first impressions', as viewed from the customer's standpoint

#### Hand

- Nature of communication
- Be a professional
- Factors of good and bad communication with person and on the telephone
- Active listening skills on the phone
- Coping with anger and complaining user and colleague

### Metode Pelatihan

Beberapa metode yang digunakan dalam pelatihan ini adalah:

1. Self Assessment ( Pre-test and Post –test )
2. Tutorial
3. Group Discussion
4. Role Play
5. Games Activity
6. Action Plan

### Durasi Pelatihan

1 hari (8 jam efektif)

### Peserta

Secretary

### Investasi Pelatihan

Rp. 10.000.000,- (Sepuluh juta rupiah)/nett