



SMART TELLER

Seorang kasir (teller) yang kompeten sangat penting dalam merepresentasikan kualitas pelayanan sebuah organisasi. Karena itu, teller harus memiliki kemampuan interpersonal yang baik karena harus melayani pelanggan dengan prima. Namun di sisi lain, teller juga harus memiliki ketelitian, cekatan, dan jujur. Kombinasi karakteristik yang unik dan memerlukan program pelatihan yang terpadu untuk mengembangkan teller yang handal.

Di dalam training ini peserta akan banyak mendapat materi tentang bagaimana mengelola pola berpikir bahwa seorang teller selain menguasai sistem dan prosedur sebagai seorang teller, teller juga diharapkan mampu membangun image positif terhadap pelanggan dengan sikap melayani yang baik,

Tujuan Pelatihan

Setelah mengikuti pelatihan ini, peserta diharapkan:

1. Memahami peran dan tanggung jawabnya sebagai teller
2. Memahami cara memberikan layanan prima kepada pelanggan
3. Memahami gaya kepribadian diri sendiri dan yang diharapkan oleh organisasi
4. Mampu mengelola gaya kepribadian sesuai dengan tuntutan pekerjaan.
5. Memiliki ketrampilan untuk menghadapi pelanggan yang sulit

Materi Pelatihan

Head

- What is Services?
- Role & job description of teller
- Level of services

Hear

- Basic Characteristic
- Effective communication skill
- Self Confident
- Service Oriented

Hand

- Customer Satisfaction
- Handling difficult customers
- Improve your services

Durasi Pelatihan

1 hari (8 jam efektif)

Peserta Pelatihan

Teller

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



Investasi Pelatihan
Rp 10.000.000,- (Sepuluh juta rupiah) / nett

