



PT. Proesdeem Indonesia Utama  
46<sup>th</sup>-50<sup>th</sup> Floor Wisma 46  
Jl. Jenderal Sudirman Kav.1  
Jakarta 10220

Tel : +6221 574 8889  
Fax : +6221 574 8888  
SMS/WA : +62 8815608163

Email : [info@careertrack.training](mailto:info@careertrack.training)  
Website : <http://careertrack.training>

## Tentang CareerTrack-Training

CareerTrack Training dan BeProfessionalTheClub adalah divisi pelatihan manajemen dari PT.Proesdeem Indonesia—lembaga konsultan manajemen yang sejak tahun 1995 memfokuskan kegiatannya pada penyelenggaraan pelatihan profesional. Pelatihan yang diselenggarakan oleh CareerTrack Training dan BeProfessionalTheClub senantiasa memadukan aktualitas dan kualitas kurikulum (modul) pelatihan, pelayanan yang prima, dan kapabilitas instruktur.

Pelatihan yang diselenggarakan oleh CareerTrack dan BePRO senantiasa mengacu pada perkembangan mutakhir dalam pengelolaan perusahaan yang saat ini berorientasi kepada terciptanya *good corporate governance*.

CareerTrack dan BePRO sejak berdiri tahun 1995 senantiasa berusaha mempertahankan kualitas professional training yang tinggi dengan menerapkan adanya check dan control, sehingga professional training yang diselenggarakan dapat

- menjawab kebutuhan para peserta secara komprehensif dan dengan pendekatan aplikatif
- memfokuskan terhadap solusi yang spesifik dan relevan terhadap perkembangan terkini
- memberikan aspek teknik dan aplikatif yang dibawakan oleh para instruktur yang mumpuni
- memfasilitasi kebutuhan soft skill dalam pengembangan karir dan bisnis

Melalui professional training, CareerTrack dan BePRO dapat membantu perusahaan yang ingin berkembang ataupun memperkuat posisi strategisnya dengan memberikan expertise yang dapat meningkatkan kemampuan dalam

- Mengelola prioritas secara efektif
- Membangun budaya kerja yang produktif
- Meningkatkan job value
- Menyelaraskan kemampuan dengan perkembangan serta kebutuhan terkini

Menciptakan proses, dan professional terbaik bagi perusahaan.

**Web Service Links:**  
[www.beprosesinar.com](http://www.beprosesinar.com)  
[www.lpai.co.id](http://www.lpai.co.id)  
[www.theitmp.com](http://www.theitmp.com)  
[www.lpmmp.org](http://www.lpmmp.org)  
[www.proesdeem.co.id](http://www.proesdeem.co.id)

# Call Center Training

Mempersiapkan Staf Call Center yang tidak hanyamampumenjalank antugasnya dengan baik, lebih dari itu mereka juga akan memiliki rasa tanggung-jawab dalam membangun dan menjagacitrabaikperusa haannya.

Gambaran dari orang yang berkualitasdicerminkan melalui cara mereka menangani telephone dari pelanggan. Atau dengan kata lain citrabaik dan standarpelayananperusahaan akan dipengaruhiolehcara 'call center' menangani telephone.

Pelatihan ini akan mengajarkankaryawan – yang sehari-hari berinteraksi dengan pelanggan melalui telephone – bagaimanamemahamiapa yang diinginkan pelanggan dari perusahaannya.

## Siapakah yang HarusHadir:

- Staf Call Center atau karyawan yang bekerja dengan menggunakan telephone seperti telemarketing, resepsionis, customer care, desk collection, dan peminat lainnya

## Tujuan&Manfaat Pelatihan:

- Melalui pelatihanintensifini peserta akan dibimbing untuk memahamipentingnyapekerjaan yang mereka lakukan
- Mengajarkanbagaimanacara yang efektif untuk berbicara dengan pelanggan melalui telephone
- Membekali peserta dengan keahlian yang diperlukansebagastaf 'Call Center' yang professional.

## Apa yang akan Anda Pelajari:

- Pendahuluan
  - Memberikan kesan pertama yang profesional
  - Mengetahui kemampuan dasar komunikasi
  - Mengetahui hambatan komunikasi
- Etika bertelephone
  - Preparation
  - Building Rapport
  - Speaking Clearly – Tone of Voice
  - Effective Listening
  - Case Study
- Tools:
  - Self Assessments
  - Utilizing Sales Scripts
  - Making the Script Your Own
  - The Sales Dashboard
  - Case Study
- Speaking Like a Star
  - S=Situation
  - T=Task
  - A=Action
  - R=Result
  - Case Study
- Types of Questions
  - Open Questions
  - Closed Question
  - Ignorant Redirection
  - Positive Redirection
  - Negative Redirection
  - Multiple Choice Redirection
  - Case Study
- Membuat Tujuan (Goal Setting)
  - Key Steps
  - Success Factors
  - Staying Customer Focused
  - The Art of Telephone Persuasion
  - Telephone Selling Techniques
  - Case Study
- Wrapping Up: Completion of Action Plans and Evaluations

Jadwal Anda	IDR (000)	
January 17-18, 2017	Bandung	3.750
March 07-08, 2017	Jakarta	3.750
May 29-30, 2017	Yogya	3.750
July 17-18, 2017	Jakarta	3.750
September 07-08, 2017	Bandung	3.750
November 27-28, 2017	Jakarta	3.750
•Biaya tidak termasuk pajak (PPN & PPH), akomodasi dan transportasi		

## Lokasi & Ketentuan Pelaksanaan:

**Jakarta:** 46<sup>th</sup>-50<sup>th</sup> Floor Wisma 46, Jl. Jend Sudirman Kav.1 Jakarta Pusat, Sofyan Hotel Group, ASTON Hotel Group atau hotel lainnya di Jakarta;

**Bali:** B-Hotel atau hotel lainnya;

**Bandung:** KAGUM Hotel Group / ASTON Hotel Group atau hotel lainnya.

**Yogyakarta:** ASTON Hotel Groups atau hotel lainnya.

Perubahan lokasi/tempat akan dikonfirmasi melalui undangan seminar.

Jumlah peserta minimal (kecuali ditentukan lain) untuk pelaksanaan di Bali 9(sembilan)orang, Yogya 7(tujuh) orang, Bandung 5(lima) orang, Jakarta 3(tiga) orang sesuai konfirmasi yang kami terima seminggu sebelum pelaksanaan. Dalam hal jumlah peserta kurang dari ketentuan minimal tersebut maka keputusan pelaksanaannya dapat dibicarakan kedua belah pihak untuk mendapatkan solusi terbaik.

Bila Anda menginginkan judul training, jadwal dan lokasi yang berbeda dengan yang telah ditentukan di atas silahkan hubungi Service Center kami melalui Tel: **021-574-8889**, Fax: 021-574-8888, SMS/WA: 08815608163 atau email: [info@careertrack.training](mailto:info@careertrack.training) | [careertrack.indonesia@gmail.com](mailto:careertrack.indonesia@gmail.com)

*Pelatihan ini dapat di-customized sesuai kebutuhan perusahaan Anda bila diselenggarakan dalam bentuk inhouse training atau kelas khusus minimal lima peserta*