



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 expertis 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.co](http://www.beprosesinar.co)  
[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)

# Psychology of Service in Action

## Mendalami Praktek Psikologi Pelayanan Pelanggan demi meningkatkan kinerja pelayanan yang berdampak langsung pada peningkatan penjualan secara umum.

Kita dilahirkan sebagai makhluk sosial yang selalu terhubung dan saling memiliki ketergantungan satu sama lain. Hubungan dengan orang lain tidak selalu memuaskan, kadang kita kesal terhadap orang lain, di lain pihak kita merasa bahagia dengan orang yang berbeda. Pertanyaannya adalah bagaimana agar kita dapat bekerja sama dengan setiap orang? Bagaimana agar orang lain tertarik bekerjasama kita? Bagaimana agar kita dapat secara aktif bekerja sama, dan seterusnya.

### Siapakah yang sebaiknya hadir

Pelatihan ini dirancang untuk Praktisi Pemasaran, Pengawas, Customer Service, dan semua staf profesional (karyawan) dari perusahaan yang bergerak bidang pelayanan (service companies).

### Manfaat Workshop

- Dalam workshop ini kita akan belajar tentang praktek-praktek terbaik psikologi khususnya yang bersangkutan dengan pelayanan pelanggan.
- Memberikan pemahaman yang mendasar tentang psikologi pelayanan
- Meningkatkan pengetahuan tentang cara-cara penerapan psikologi dan peranannya dalam dunia usaha
- Memahami psikologi pelayanan dan kaitannya dengan kepribadian seseorang yang bekerja dalam dunia pelayanan (service support)

### Apa yang akan Anda Pelajari?

- 1. Understanding Psychology**
  - o Things owned by a human
  - o The role of Psychology in the world tourism
  - o Sense Of Community Relations
- 2. The Sense of Service**
  - o The relationship between the Ministry and Psychology
  - o The Meaning of Service
  - o The Personality of A Servant
- 3. Psychology and Customer Expectations**
  - o Customer Expectations
  - o Dimensions of Service Quality
  - o The Types of Customers
- 4. Excellent Service**
  - o Managing Service Quality
  - o Gaps In Face
  - o Tourism Services (optional)

Jadwal Anda		IDR (000)
February 09-10, 2017	Jakarta	3.750
April 19-20, 2017	Bandung	3.750
June 29-30, 2017	Jakarta	3.750
August 07-08, 2017	Yogya	3.750
October 11-12, 2017	Jakarta	3.750
December 19-20, 2017	Bandung	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, 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*