

Practical Excellent Supervisory Skills

15-16 Maret 2012 | Apartemen Batavia, Jakarta | 09.00 - 17.00 WIB



Latar Belakang

Workshop " Practical Excellent Supervisory Skills" akan menjawab permasalahan yang dihadapi para Supervisor dan First Line Manager perusahaan mengenai kepemimpinan diri, kemampuan memimpin anak buah serta melakukan pekerjaan-pekerjaan rutin seorang supervisor .

Dalam workshop ini peserta akan mempraktekan langsung tugas dan tanggung jawabnya sebagai Supervisor maupun First Line Manager sehingga mampu menjalankan keputusan manajemen.

Tujuan Pelatihan

Setelah pelatihan ini peserta diharapkan mampu menguasai aspek berikut:

- 1. *Managing Performance***
Mengembangkan kemampuan supervisor dalam mengelola kinerja dirinya beserta timnya sesuai dengan arah dan target perusahaan.
- 2. *Managing Yourself***
Pengembangan kemampuan untuk mengelola diri sendiri agar bisa melakukan introspeksi dan pengembangan diri untuk berperan efektif sebagai supervisor
- 3. *Managing People***
Kompetensi untuk mengelola tim dengan keberagaman karakteristik orang yang ada di dalamnya
- 4. *Managing Task***
Kemampuan untuk membuat prioritas dan mengelola tugas, mulai dari perencanaan sampai dengan pengendalian



Metode Pelatihan

- Problem based learning
- Diskusi dan tanya jawab
- Pembahasan contoh-contoh kasus

Materi

1

Peran dan Tanggung Jawab Supervisor / First Line Manager

- Bagaimana menentukan kinerja yang diharapkan oleh organisasi
- Memahami Supervisory Scorecard
- Menentukan Objective, KPI, Target dan Program

2

Menjadi Pribadi “Role Model” (Pemberi Contoh)

- Personal Change: Bagaimana menjadi pribadi yang pro-active
- Bagaimana menjadi Self Leadership (memimpin diri sendiri)
- Self Discovery – Johari Window
- Pemimpin harus mengenal potensi diri dan memimpin dirinya sendiri (D.I.S.C Profile survey)

3

Mengenali Keberagaman Anggota Tim dan Tehnik Memotivasi Mereka

- Bagaimana berkomunikasi dengan bawahan dengan tipe DISC yang berbeda
- Teknik mendengarkan secara efektif (L-I-S-T-E-N)
- Situational Leadership dan hubungannya dengan tipe DISC bawahan

4

Meningkatkan Kompetensi Teknis Supervisor

- Manajemen waktu (time management) dan prioritas
- Perencanaan, monitoring, delegasi dan kontrol dalam manajemen tugas
- Cara mengkomunikasikan pesan dari atasan / level yang lebih tinggi ke bawahan ala Laswell

5

Bagaimana menjadi Supervisor Pemberdaya Team

- Seni Coaching yang konstruktif (G-R-O-W)
- Seni memberikan feed back yang konstruktif
- Seni menerima feedback yang simpatik

6

Bagaimana menjadi Supervisor Pencapai Target Organisasi

- Result-based Leadership
- Bagaimana mendorong team agar Customer / Quality Focus

7

Penutup : Tindak Lanjut di Tempat Kerja

- Menjalankan Program Supervisory Scorecard
- Komitmen

Pendapat Para Peserta Training

Bpk. S (Site Manager di perusahaan minyak terbesar di Riau)

“Setelah mengikuti workshop ini, saya lebih mengenal diri saya sendiri, dan mampu mengenal perilaku anak buah saya. Jadi lebih gampang berbicara dengan mereka. Saya juga dapat banyak ilmu dengan cepat, tidak bertele-tele”.

Bp A (Supervisor di perusahaan keluarga yang bergerak di pertambangan batubara di Samarinda)

“Sekarang saya tidak kaget-kaget lagi kalau disuruh ama boss gede. Dia kan tipe D, memang begitu cara dia bicara, jadi saya ya maklum saja”.

Bu T (HR Manager di perusahaan yang dipimpin CEO ex Astra)

“Dengan mengikuti pelatihan ini, tingkat perselisihan antara pimpinan dan karyawan menjadi berkurang. Jadi kelihatan bahwa mereka bekerja dari hati, bukan sekedar rutinitas belaka. Selain itu para supervisor kami juga sudah mampu mencapai target yang diinginkan perusahaan”.

Bp N (HR Supervisor di perusahaan Korea)

“Sekarang kami bisa bekerja lebih efektif karena adanya pengertian antara budaya yang berbeda setelah mengikuti workshop ini.”.

Fasilitator

Ir. Daniel H.S MM.MBA

Daniel adalah Senior Trainer Service Leadership serta Corporate Consultant di beberapa perusahaan lokal dan international yang memfokuskan diri pada bidang Leadership, Pengukuran Bisnis (Business Scorecard) serta Marketing Research.

Beberapa perusahaan yang pernah memperoleh jasanya antara lain : Bank Permata, HSBC, BNI Syariah, Garuda Indonesia, Darya Varia, MediFarma, Prafa, Mustika Ratu, Pertamina, Nuqul Group (Jordan), ILP, Indocement, Nutricia, Triputra Group, Chevron, Hess, Astra AMDI, Bosowa, Kacang Garuda, Tunas Group, Capella, dll.

Selain sebagai corporate consultant, Daniel juga pengajar senior di beberapa program pasca sarjana seperti University Western Australia, Monash University dan London School. Saat ini beliau dipercaya membantu majalah bisnis terbesar di Indonesia (SWA) untuk memberikan konsultasi manajemen kepada para pebisnis Indonesia.



Training Provider



Service Leadership adalah lembaga pelatihan manajemen sumber daya manusia yang berdiri sejak tahun 2005. Fokus pelatihan kami adalah Layanan Pelanggan (Service Excellence), Teknik Presentasi dan Mengajar (Training For Trainer) dan Psikologi-Perilaku Manusia (DiSC Profile dan MBTI)

Didukung oleh trainer-trainer yang berpengalaman sebagai praktisi bisnis di bidangnya, kami telah berpengalaman bekerjasama dengan berbagai perusahaan besar. Salah satu kata kunci kami dalam bekerjasama dengan klien adalah adaptif dan melayani.

Kami akan selalu terbuka untuk beradaptasi dengan lingkungan persoalan yang dihadapi klien dengan memberikan program yang telah disesuaikan dengan kebutuhan klien kami.

Daftar perusahaan yang telah menjadi klien kami

Bank :

Bank Indonesia, Standard Chartered Bank, RBS Bank, ANZ Bank, Bank Mandiri, Tbk, Bank International Indonesia, Tbk, Bank CIMB Niaga, Tbk, Bank Bukopin, Tbk, Bank Bumi Putra Indonesia Tbk, Bank Central Asia, Tbk, Bank Danamon, Tbk, Bank Mega, Tbk, Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk, Bank NISP, Tbk, Bank Permata, Tbk, Bank UOB Buana, May Bank Indocorp

Asuransi :

AJ Manulife Indonesia, Ace Ina Insurance, Adira Dinamika Multifinance, Asuransi Astra Buana, Asuransi Multi Artha Guna

Telekomunikasi :

PT Excelcomindo Pratama, Hutchison, Sampoerna Telekomunikasi, PT Nokia In Touch

Rumah Sakit :

RS. Mitra International, RS.MMC, RS.Puri Indah, Saint Elisabeth Hospital, Siloam Hospital

Farmasi & Consumer Goods :

PT Martina Berto, PT Merck Indonesia, PT Multi Bintang Indonesia, PT Nestle Indonesia, PT Novartis Indonesia

Oil and Gas :

PT Conoco Philips Indonesia, PT Tately Indonesia, PT Hess Indonesia, PT Avocet, PT Sodexo, PT Santa Fe Indonusa



Modul Pelatihan

Modul Pelatihan SERVICE LEADERSHIP untuk Program Inhouse Training dan Kelas Publik

- EXCELLENT SERVICE INTERACTION
- HANDLING CUSTOMER COMPLAINT
- CUSTOMER SATISFACTION MEASUREMENT
- SERVICE SCORECARD
- PERFORMANCE MANAGEMENT
- MYERS BRIGGS TYPE ON INDICATOR (MBTI)
- SERVICE QUALITY PROGRAM
- TRAINING FOR TRAINER
- NEW MANAGERS TRAINING
- HR SCORECARD
- COACHING FOR PERFORMANCE
- EXPANDED DISC

Investasi & Registrasi

Early Bird sebelum tgl 5 Maret 2012 Rp 2.100.000,- /peserta
Full fare Rp 2.500.000,- /peserta

Formulir Registrasi

EXCELLENT SUPERVISORY SKILLS

15-16 Maret 2012 • 09.00 - 17.00 WIB • Apartemen Batavia, Jakarta

Name Name

Position Position

Phone Phone

Mobile Mobile

Name Name

Position Position

Phone Phone

Mobile Mobile

Name Name

Position Position

Phone Phone

Mobile Mobile

Name Name

Position Position

Phone Phone

Mobile Mobile

Company

Address

Telephone /Fax

Contact Person

Phone/Mobile

Email

3 Cara Mudah Untuk Mendaftar

SERVICE LEADERSHIP

Jl. Mampang Prapatan VI no. 51
Jakarta Selatan 12790

- HP : 0812 976 68 22 (Tohap)
: 0812 802 83 52 (Rina)
- Fax : (021) 79 19 94 19
- Pin BB : 2262D278

Metode Pembayaran

Pembayaran dapat dilakukan dengan mentransfer :

Bank BCA
Kelapa Gading Hibrida
A/N : Tohap P Simanjuntak
No Acc.: 6300801704

Masukkam di berita acara :
[JUDUK SEMINAR] dan **[NAMA PERUSAHAAN ANDA]** pada instruksi pembayarannya.

OUR AGENDA

13-14 Maret 2012
Problem Solving & Decision Making

15-16 Maret 2012
Excellent Supervisory Skills

27-28 Maret 2012
Training For Trainer (Batch 21)

29 Maret 2012
Applied & Practical Team Building using MBTI

3-4 April 2012
Complaint Is A Gift (Batch 4)

10-11 April 2012
Excellent Service Interaction

12-13 April 2012
Expanded DiSC (Batch 14)

17-18 April 2012
Behavioral Event Interview (Batch 2)

19-20 April 2012
Designing KPI & Balanced Scorecard

Fax : (021) 79 19 94 19