



Patra Office Tower 17<sup>th</sup> Floor,  
Suite 1718  
Jl. Gatot Subroto Kav. 32-34  
Jakarta 12950

Tel: +6221-5201627, 021-7073-3816  
Fax: +6221-5207195

Email1:  
[careertrack.indonesia@gmail.com](mailto:careertrack.indonesia@gmail.com)

## 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 instruktornya.

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.BePRO-seminar.com](http://www.BePRO-seminar.com)  
[www.LPAuditorInternal.org](http://www.LPAuditorInternal.org)  
[www.theITMP.com](http://www.theITMP.com)  
[www.PROESDEEM.com](http://www.PROESDEEM.com)

# Front-liner Basic Skills

Pelanggan akan merasakan secara langsung layanan yang diberikan perusahaan melalui kinerja staf profesional yang mewakili perusahaan tersebut. Apakah pelanggan menghargai layanan yang diberikan, atau mereka kecewa dan mencari pesaing dimasa yang akan datang. Keahlian staf professional dalam berinteraksi dengan pelanggan menjadi sangat penting. Oleh karena itulah para staf profesional yang berhubungan langsung dengan pelanggan (front liners) membutuhkan keahlian dasar untuk menghadapi pelanggan.

Training ini berisi langkah-langkah penting untuk memperbaiki usaha-usaha penjualan yang juga akan memperbaiki angka penjualan perusahaan. Selain itu akan dijelaskan langkahlangkah pelayanan yang terbaik untuk pelanggan. Selain itu akan dijelaskan pula cara praktis mengatasi permasalahan yang terjadi di toko/gerai. Training ini juga membantu para front liners meningkatkan kinerjanya dengan memahami peraturan dasar dan prasyarat dasar dari pekerjaan sebagai front liners

Metode pelatihan yang digunakan: Lektur, Simulasi, Diskusi/sharing experience

## Siapa yang Seharusnya Hadir

Staf perusahaan utamanya bagian frontline yang ingin memiliki basic pengetahuan dan ketrampilan yang memadai demi menunjang karir dan kinerjanya.

## Apa Manfaat yang akan Anda Peroleh:

- Peserta memahami peran dari front liners
- Peserta mengetahui prasyarat dasar sebagai seorang front liners
- Peserta memahami prinsip dasar dan mengaplikasikan Customer Service yang efektif
- Peserta mampu memperbaiki teknik penjualan
- Peserta mampu melayani pelanggan dengan lebih baik
- Peserta mampu meningkatkan angka penjualan
- Peserta dapat menghindari kesalahan yang umum dilakukan front liners



## Apa yang akan Anda Pelajari:

- Pengetahuan Dasar Pekerjaan Front Liners
- Dasar-Dasar Customer Service
- Dasar-Dasar Teknik Menjual
- Dasar-Dasar Komunikasi Efektif
- Dasar-Dasar Grooming
- Ringkasan

Jadwal Anda		IDR(000)
February	27-28, 2012	Jakarta 2.950
April	03-04, 2012	Jakarta 2.950
June	11-12, 2012	Bandung 2.950
August	02-03, 2012	Jakarta 2.950
October	29-30, 2012	Jakarta 2.950
December	11-12, 2012	Bandung 2.950
• Biaya tidak termasuk pajak (PPN & PPh), akomodasi dan transportasi		

## Ketentuan Lokasi & Pelaksanaan

Jakarta: Patra Office Tower #1710 atau Hotel Puri Denpasar/Peninsula/Ibis Slipi/Century/ atau hotel lainnya yang akan dikonfirmasi melalui undangan seminar.

Bandung: Hotel Golden Flower, Grand Seriti, atau hotel lainnya yang akan dikonfirmasi melalui undangan seminar.

Jumlah peserta minimal untuk pelaksanaan di Bali 8(delapan) 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 jadwal dan lokasi yang berbeda dengan yang telah ditentukan di atas silahkan hubungi Customer Service kami melalui telepon 021-520-1627, 021-7073-3816 atau email:

[careertrack.indonesia@gmail.com](mailto:careertrack.indonesia@gmail.com)