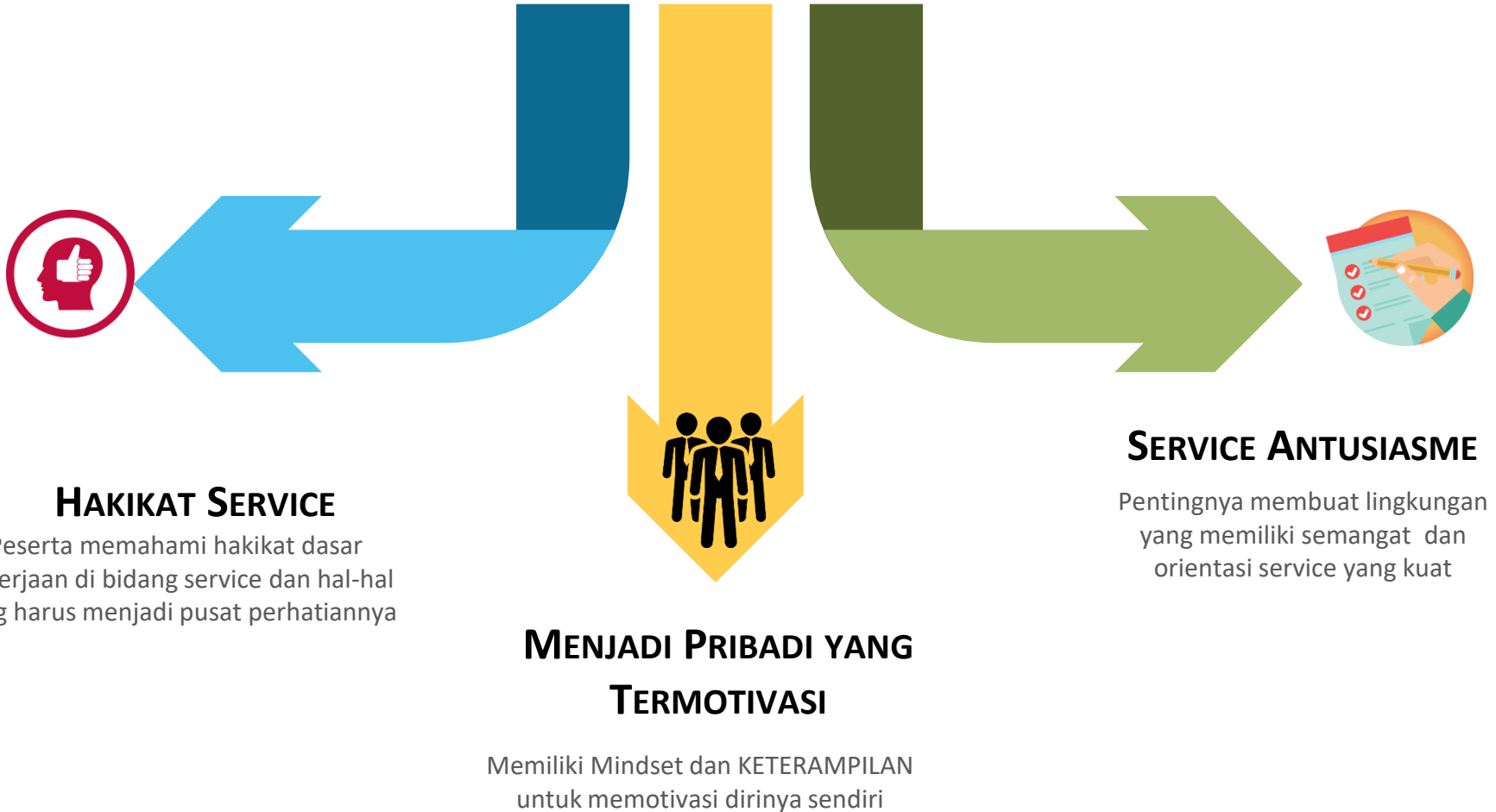




Service Motivation

Training Objective



Subject Matter	Deskripsi	Pokok bahasan	objectives
Menjadi Pribadi yang Termotivasi	Memiliki Mindset dan KETERAMPILAN untuk memotivasi dirinya sendiri	<ul style="list-style-type: none"> • Makna motivasi • Kebermaknaan Kerja • Jebakan penghambat Motivasi Berprestasi 	<p>Peserta paham makna dan komponen motivasi</p> <p>Peserta mendapatkan motivasi dari kebermaknaan kerja</p> <p>Peserta mampu menghindari diri dari jebakan jebakan motivasi</p>
Hakikat Service	Peserta memahami hakikat dasar pekerjaan di bidang service dan hal-hal yang harus menjadi pusat perhatiannya	<ul style="list-style-type: none"> • Mengapa Service • Kepuasan Pelanggan • QCDSMP • Pengukuran Kualitas Service • Paramater Kualitas Service Pribadi 	<p>Memahami dasar dasar dunia services</p> <p>Mampu memberikan kepuasan dan membangun pelanggan yang loyal</p> <p>Mampu menyusun paramater service untuk profes/pekerjaan masing-masing</p>
Service Enthusiasm	Pentingnya membuat lingkungan yang memiliki semangat dan orientasi service yang kuat	<ul style="list-style-type: none"> • Apa itu Antusiasme? • Menularkan Antusiasme • Player Mentality 	<p>Mampu mengembangkan motivasinya dalam bentuk service enthusiasm dan menularkan pada orang-orang di sekitarnya</p>



Bagaimana Menjadi Orang
yang **terMOTIVASI?**

MEDIOCRE

MOTIVATED



Kebermaknaan **KERJA**

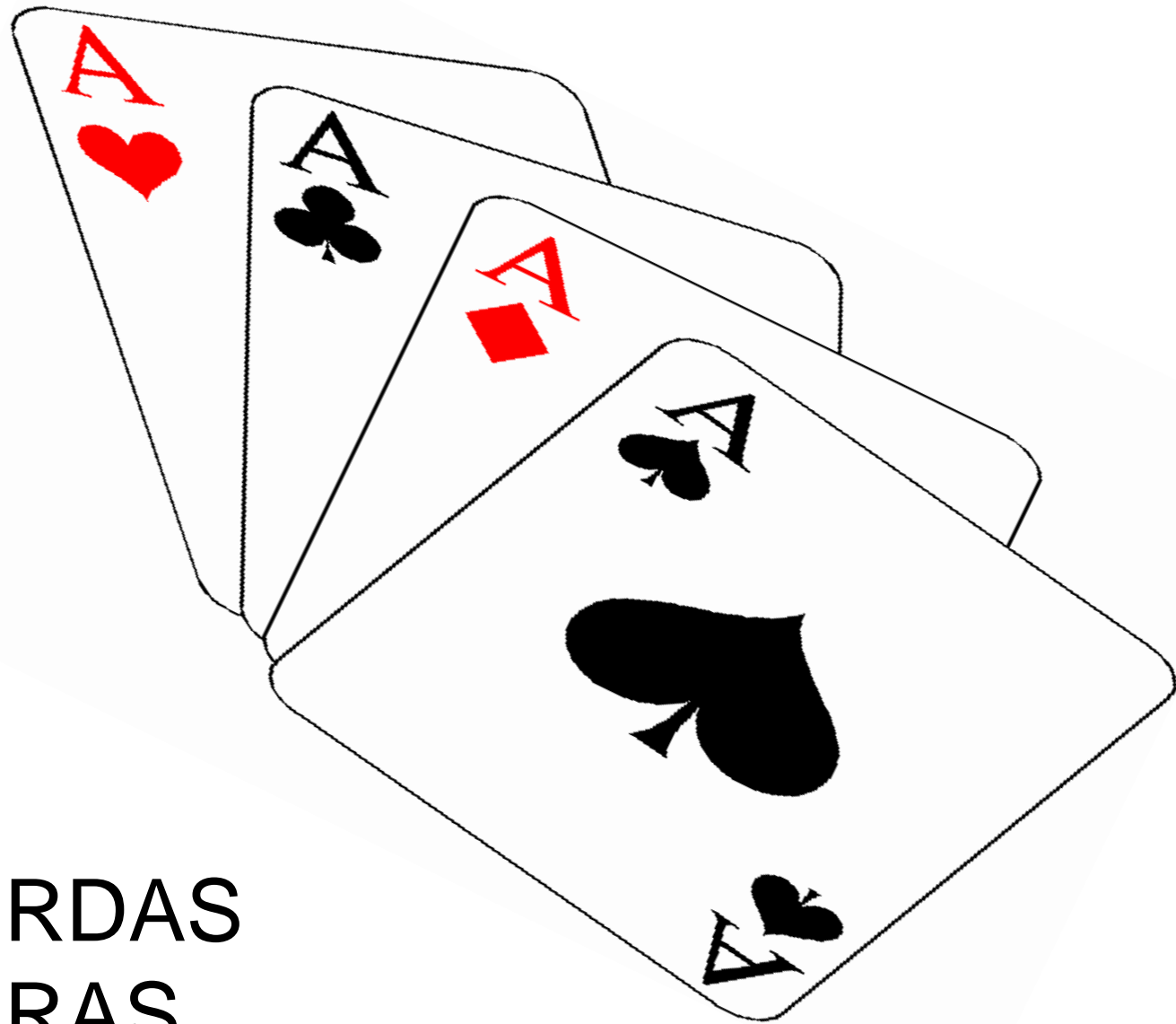
Pilihan dalam BEKERJA

Dalam Pekerjaan ada 2 PILIHAN, menCINTAI pekerjaan atau :

3 Nng

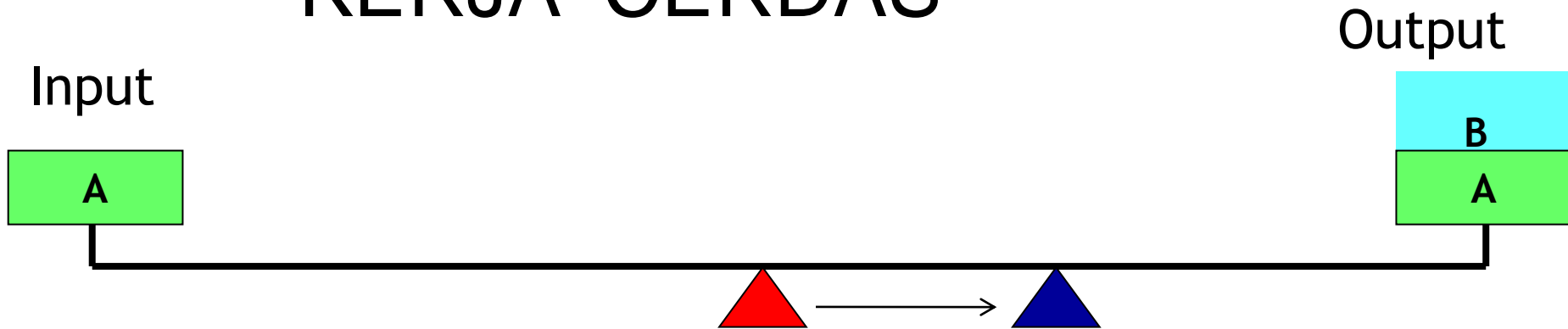
- **Ngeluuuuuh ...**
- **Ngomel/ngedumel**
- **Nggossssihppp...**

4 AS



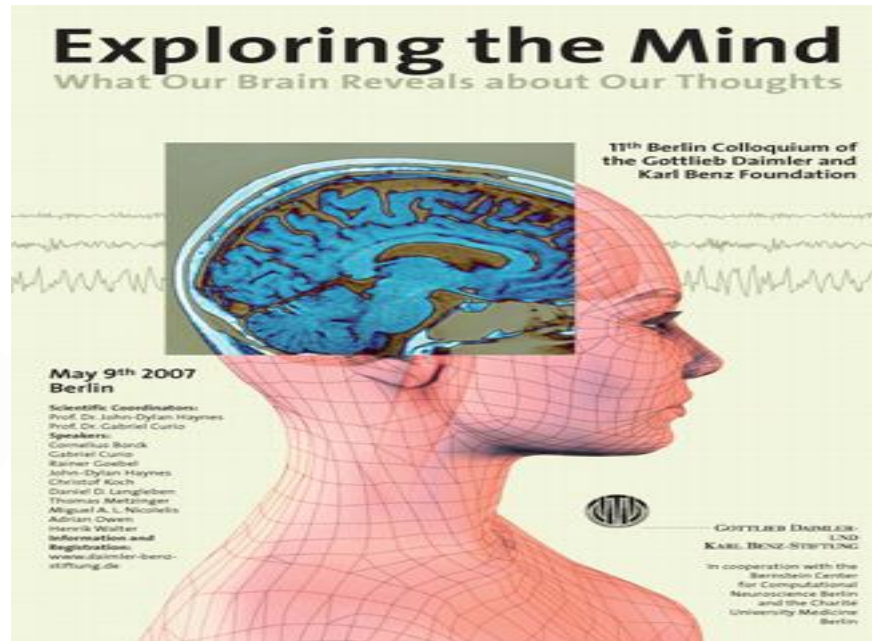
Kerja CERDAS
Doa KERAS
Kerja TUNTAS
Kerja IKHLAS

KERJA CERDAS



Apakah penggeser **TITIK TUMPU** Anda :

DOA KERAS



Pikiran seperti MAGNET
dia AKAN MENARIK dan
MEWUJUDKAN APA-APA yang
ANDA PIKIRKAN

KERJA TUNTAS



TIDAK SETENGAH-SETENGAH, mampu mengorganisasikan bagian-bagian sejak **AWAL** hingga **AKHIR** untuk mencapai hasil **MAKSIMAL**

KERJA IKHLAS

Apa ADANYA

bukan

ADA apanya

Hukum alam :

Kekekalan Energi



3 orang tukang batu kali

Tersebutlah **PAIJO**, **PAIMAN**, dan **PAIMIN** bekerja sebagai tukang pemecah batu kali...
Suatu hari seseorang bertanya pada mereka

“Bapak sedang ngapain...?”



PAIMIN



PAIMAN

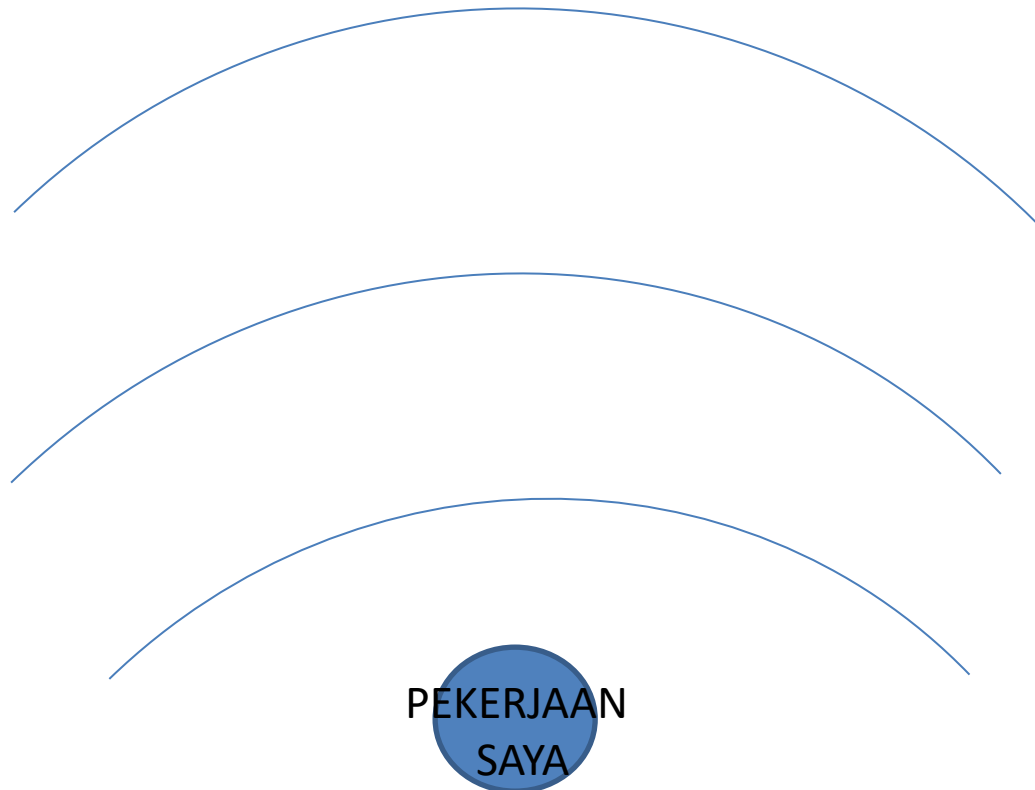


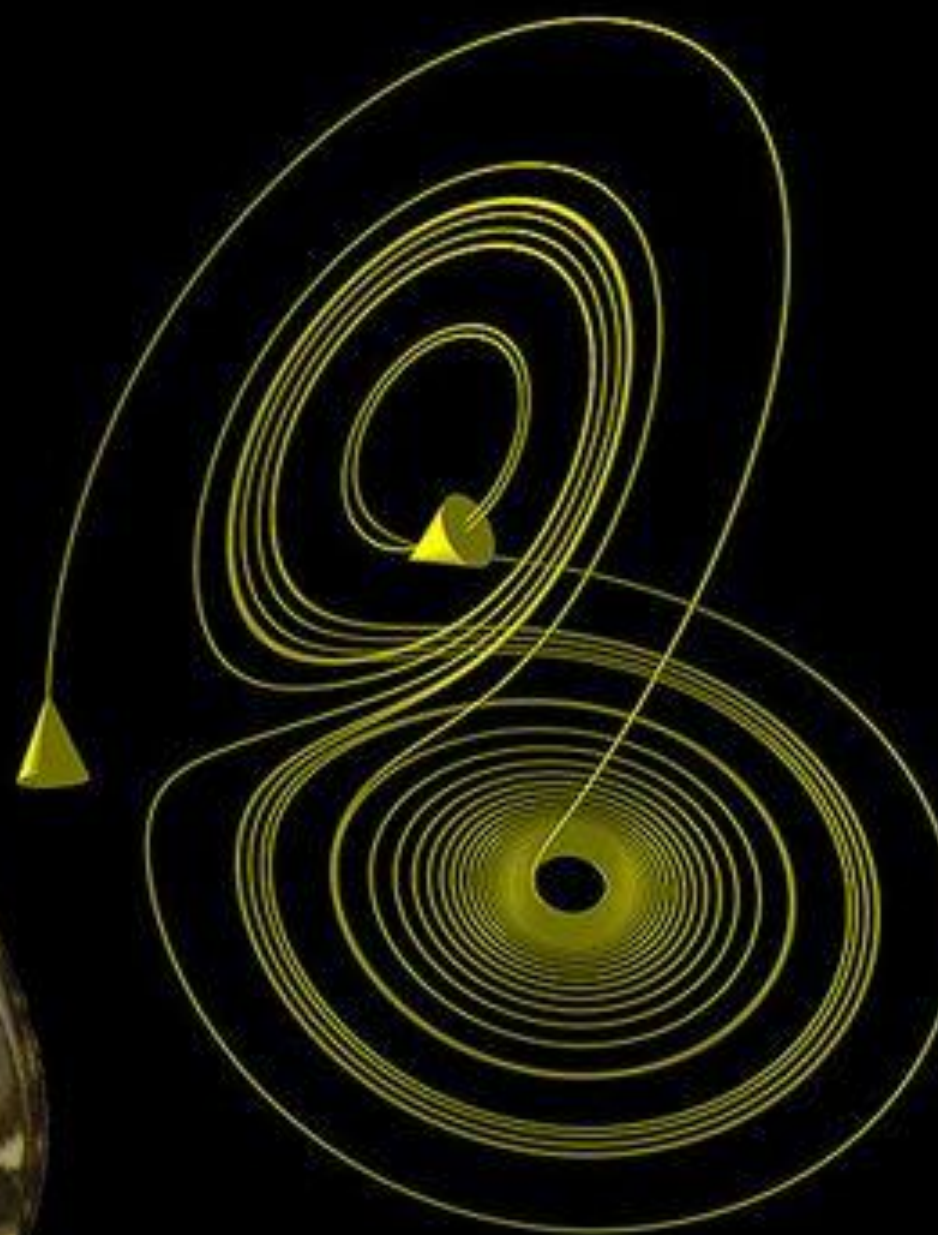
PAIJO

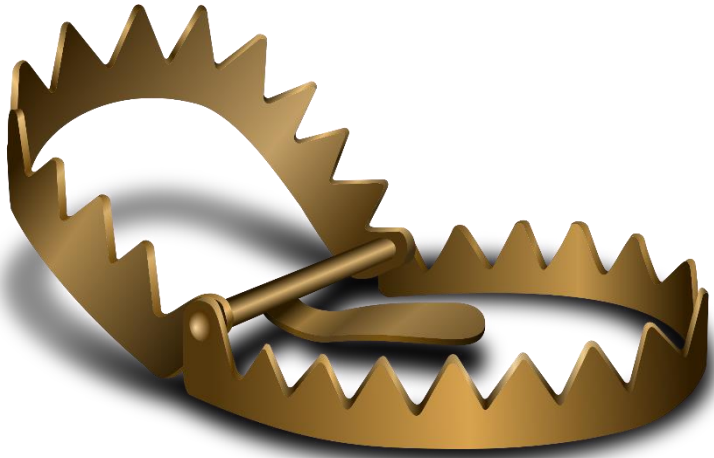


Analisa Pemangku Kepentingan

SIAPAKAH PELANGGAN ANDA ?







I Will START when I FEEL MOTIVATED



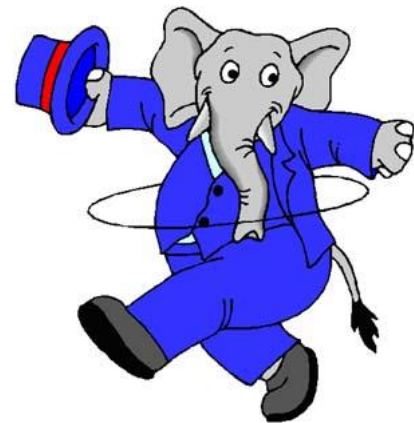
**TAHUKAH ANDA
BAGAIMANA GAJAH SIRKUS
DIJINAKKAN...?**



Apakah

RANTE GADJAH

Anda...?





KUTUKUPRET





Ctenocephalides canis

APAKAH KUTUKUPRET
ANDA...?



APAKAH KUTUKUPRET
ANDA...?



APAKAH KUTUKUPRET ANDA...?



5 Monkey Experiment



Siapakah Professor Anda...?

(Harry F. Harlow)

Siapakah "asisten lab" Anda...?



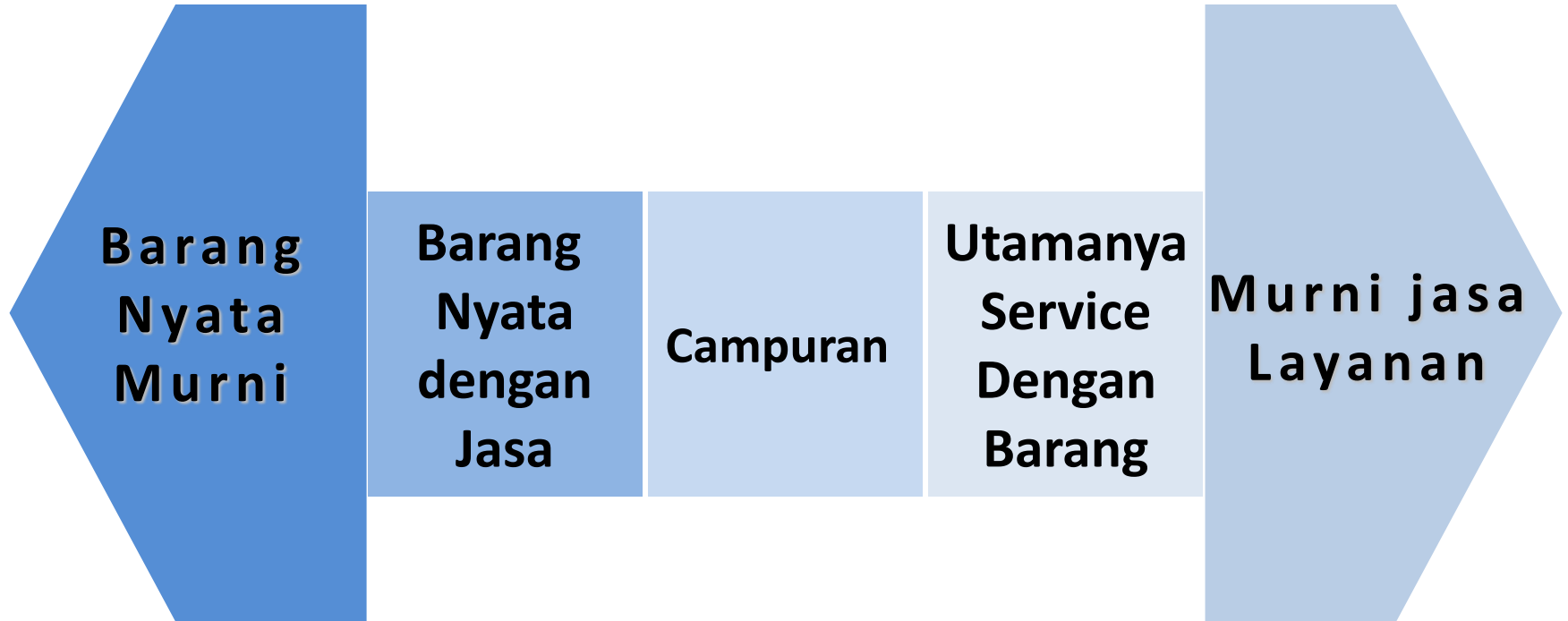
AWASS... MIND TRAPS (JEBAKAN PIKIRAN)

- **B-blame others**
(menyalahkan orang lain)
- **E-excusessssss**
(alasannnnnnnnn)
- **J-Justify**
(pembenaran atas sesuatu)
- **O- Over Confidence**
(terlalu PD)



Service Mindset

Spektrum TANGIBLE- INTANGIBLE



Sikat gigi **Pepsodent FAMILI**

Suara Konsumen Unilever 0-800-1-558000 Layanan Info Bebas Pulsa

Ingredients : Calcium Carbonate, Hydrated Silicone Dioxide Precipitated, Sorbitol, Sodium Lauryl Sulphate, Sodium Carboxy Methyl Cellulose, SMFP, Saccharin, Trisodium Phosphate, Titanium Dioxide, CaGP, Formaldehyde, Flavour, Water, Contains Fluoride



Semakin tak terpisahkannya Barang dan Jasa

A

**Barang
Nyata
Murni**

B

**Barang
Nyata
dengan
Jasa**

C

Campuran

D

**Utamanya
Service
Dengan
Barang**

E

**Murni jasa
Layanan**

TERMASUK yang MANAKAH?

1. Delivery KFC
2. Garam
3. Sekertaris
4. Pizza Hut
5. Semen Holcim
6. Air Line services
7. Honda Mio
8. Dokter
9. perBANKan
10. General Services di kantor
11. Polisi

Spektrum TANGIBLE- INTANGIBLE



Sikat gigi **Pepsodent FAMILI**

Suara Konsumen Unilever 0-800-1-558000
Layanan Info Bebas Pulsa

Ingredients : Calcium Carbonate, Hydrated Silicone Dioxide Precipitated, Sorbitol, Sodium Lauryl Sulphate, Sodium Carboxy Methyl Cellulose, SMFP, Saccharin, Trisodium Phosphate, Titanium Dioxide, CaGP, Formaldehyde, Flavour, Water, Contains Fluoride



Semakin tak terpisahkannya Barang dan Jasa

A

**Barang
Nyata
Murni**

B

**Barang
Nyata
dengan
Jasa**

C

Campuran

D

**Utamanya
Service
Dengan
Barang**

E

**Murni jasa
Layanan**

TERMASUK yang MANAKAH?

1. Delivery KFC
2. Garam
3. Sekertaris
4. Pizza Hut
5. Semen Holcim
6. Air Line services
7. Honda Mio
8. Dokter
9. perBANKan
10. General Services di kantor
11. Polisi

Dari mana
datangnya

PUAS

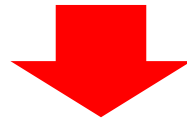


A man with glasses and a beard is smiling and holding a green sticky note. The sticky note has the text "A SATISFIED CUSTOMER IS THE BEST BUSINESS STRATEGY OF ALL" written on it in bold, dark blue letters. The man is wearing a dark blue shirt.

**A SATISFIED
CUSTOMER
IS THE BEST
BUSINESS
STRATEGY
OF ALL**

Satisfied vs Loyal

QUALITY



DERAJAD KESESUAIAN
dengan
SUATU STANDAR TERTENTU

KUALITAS adalah QCDSMP



QUALITY

1. Performance
2. Features
3. Conformance
4. Reliability
5. Durability
6. Service
7. Response
8. Aesthetics
9. Reputation



COST

Realistis Bagi Pelanggan



DELIVERY

Tepat waktu dalam memberikan produk/jasa



SAFETY

Aman dalam penggunaan bahan /material/komponen, Aman dalam proses pembuatannya /pengerjaannya, Aman bagi yang bekerja, aman bagi yang menggunakan produk /jasa tersebut



MORALE

Ethos kerja berdasarkan business & Work Ethics



PRODUCTIVE

Dalam proses pembuatan /pengerjaannya efisien dan efektif



World-Class Quality Standard

Mengukur Kualitas Service

ASSURANCE

Sejaun mana jaminan atas suatu jasa

terjamin

EMPHATY

Seajuh mana klien merasa dipahami dan dimengerti

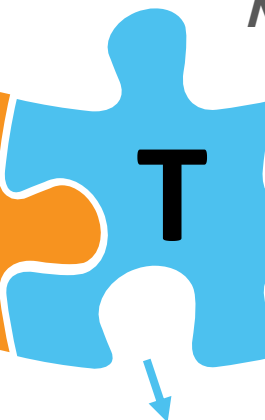
Memahami klien



RELIABILITY

Keterhadanlan suatu insititusi/individu dalam memberikan jasa

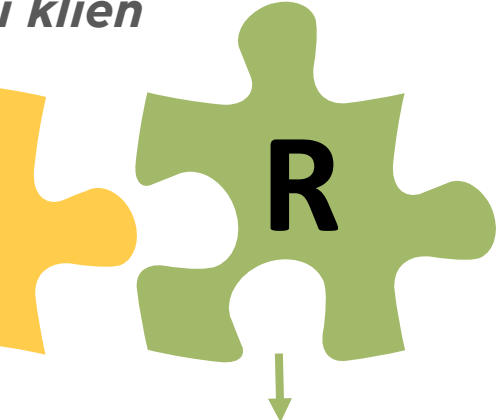
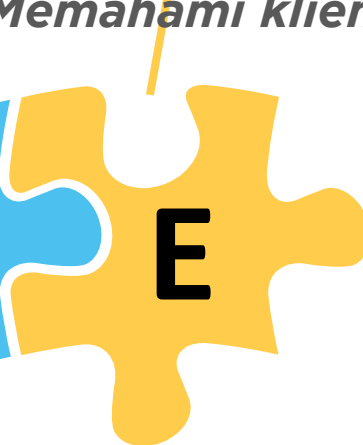
Dipercayai, handal



TANGIBILITY

Walaupunjasa bersifat "intangibile" namun demikian aspek FISIK atas suatu layanan tetap menjadi penting bagi pelanggan

Fasilitas yang Tampak



RESPONSIVENESS

Kecepatan layanan atau menindaklanjuti suatu kebutuhan klien

Cepat, cekatan, lincah

RATER untuk Profesi saya ... ?





SERVICE ENTHUSIASM



ENTHUSIASM

2 Mentalitas Dasar



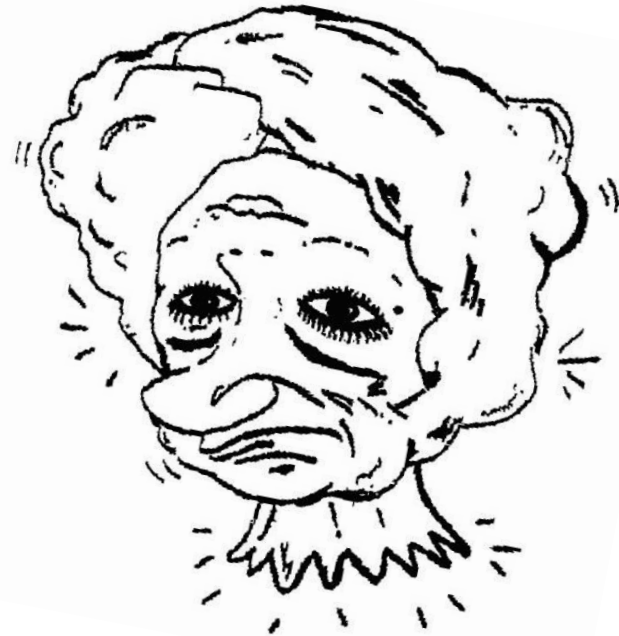
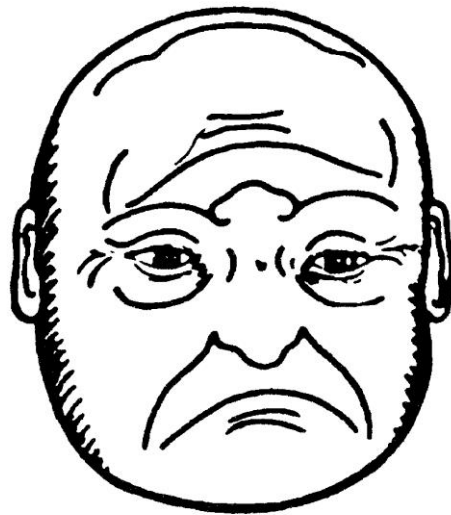
PELAKU
(Player)



KORBAN
(Victim)

smallBIG Principle

the
SmallBIG Change
Principle





ACTION

Kembangkan ANTUSIASME

A

- Affirmation

B

- Netralkan DIRI dari Pikiran (-)

C

- Tegar

D

- Usaha Cerdas

E

- Senyum

F

- Inovatif

G

- Aggresif

H

- Sabar

A red, arrow-shaped tag with a white circle on the right side, containing the text 'Terima kasih!' in white.

**Terima
kasih!**

Fajar Wbisono
0818 195 809