

## **SMART TELLER**

Written by Administrator

Wednesday, 13 August 2008 05:33 - Last Updated Wednesday, 01 December 2010 13:07

---

Seorang kasir (teller) yang kompeten sangat penting dalam merepresentasikan kualitas pelayanan sebuah organisasi. Karena itu, teller harus memiliki kemampuan interpersonal yang baik karena harus melayani pelanggan dengan prima. Namun di sisi lain, teller juga harus memiliki ketelitian, cekatan, dan jujur. Kombinasi karakteristik yang unik dan memerlukan program pelatihan yang terpadu untuk mengembangkan teller yang handal.

### **Tujuan Pelatihan**

Setelah mengikuti pelatihan ini, peserta diharapkan:

1. Memahami peran dan tanggung jawabnya sebagai teller
2. Memahami cara memberikan layanan prima kepada pelanggan
3. Memahami gaya kepribadian diri sendiri dan yang diharapkan oleh organisasi
4. Mampu mengelola gaya kepribadian sesuai dengan tuntutan pekerjaan.
5. Memiliki ketrampilan untuk menghadapi pelanggan yang sulit

### **Materi Pelatihan**

#### Head

- What is Services?
- Role & job description of teller
- Level of services

#### Heart

- Basic Characteristic
- Effective communication skill
- Self Confident
- Service Oriented

## **SMART TELLER**

Written by Administrator

Wednesday, 13 August 2008 05:33 - Last Updated Wednesday, 01 December 2010 13:07

---

Hand

- Customer Satisfaction
- Handling difficult customers
- Improve your services

### **Metode Pelatihan**

1. Self Assessment (Pre-test and Post-test)
2. Tutorial
3. Group Discussion
4. Role Play
5. Aktivitas Permainan
6. Action Plan

### **Durasi Pelatihan**

1 hari (8 jam efektif)

### **Peserta Pelatihan**

Teller

### **Fasilitas Pelatihan**

1. Trainer
2. 1 orang behavioral observer
3. Seminar Kit
4. Peralatan permainan

## **SMART TELLER**

Written by Administrator

Wednesday, 13 August 2008 05:33 - Last Updated Wednesday, 01 December 2010 13:07

---

5. Sertifikat untuk setiap peserta
6. Laporan pelatihan (individu dan kelompok)