

Peran seorang sekretaris dalam mengelola kebutuhan dan keinginan atasan sangat lah penting. Karena keberhasilan seorang sekretaris sebagai pengelola (organizer) akan berdampak langsung bagi atasannya. Ia harus mampu bekerja dengan skala prioritas, cekatan, dan akurat. Tentu saja, seorang sekretaris juga harus mengenal dirinya sendiri dengan baik sehingga dapat menjalankan tugas dan tanggung jawabnya dengan efektif, sesuai dengan peran dan situasi.

Di dalam training ini peserta akan mampu dengan jelas menangkap pesan-pesan yang disampaikan, memahami karakteristik atasan dan merespon keinginan atasan dengan baik sehingga ada kesamaan maksud dan tujuan antara sekretaris dan atasannya.

## **Tujuan Pelatihan**

Setelah pelatihan peserta diharapkan :

1. Memiliki paradigma baru tentang fungsi dan peran sekretaris
2. Memiliki ketrampilan untuk menghadapi berbagai kondisi di dalam proses kerja.
3. Mampu memberikan kesan positif terhadap perusahaan dari pihak eksternal
4. Mampu membuat perencanaan, mengelola kegiatan dengan efektif sehingga sesuai dengan harapan dan keinginan perusahaan.
5. Mampu menyelesaikan masalah-masalah sulit, baik dengan atasan, rekan sekerja, dan pihak eksternal.

## **Materi Pelatihan**

Head

- Basic Paradigm of Secretary
- Level Of Services
- Tactics and Tips in hard condition and situation
- How to improve your self

## Heart

- Moments of truth' in your services
- Confident with your ability
- Consequences of poor service
- Importance of 'first impressions', as viewed from the customer's standpoint

## Hand

- Nature of communication
- Be a professional
- Factors of good and bad communication with person and on the telephone
- Active listening skills on the phone
- Coping with anger and complaining user and colleague

## **Metode Pelatihan**

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

## **Durasi Pelatihan**

1 hari (8 jam efektif)

## **Peserta Pelatihan**

Secretary

**Fasilitas Pelatihan**

1. Trainer
2. 1 orang behavioral observer
3. Seminar Kit
4. Peralatan permainan
5. Sertifikat untuk setiap peserta
6. Laporan pelatihan (individu dan kelompok)