



TRAINING CENTER
PT. WAROENG STEAK INDONESIA

THERM OF REFERENCE

KEGIATAN PELATIHAN KARYAWAN

THE COFFEE WAROENG STEAK AND SHAKE

BATCH I (WILAYAH JABODETABEK & BANDUNG)

PENDAHULUAN

LATAR BELAKANG

Perusahaan memiliki peran penting dalam langkah-langkah pengembangan karyawan, salah satunya adalah melalui kegiatan pelatihan karyawan. Pelatihan merupakan proses sistematis pengubahan perilaku target dalam suatu arah guna meningkatkan tujuan-tujuan tertentu. Kegiatan ini diadakan atas dasar kebutuhan dan bukan sekedar gagasan sesaat. Pelatihan yang efektif bermula dari analisa mengenali suatu kebutuhan training/coaching atau kendala yang ingin diperbaiki pada individu juga team tiap cabang/wilayah tertentu.

RUANG LINGKUP DAN BATASAN

Untuk membatasi ruang lingkup pelatihan atas dasar kategori prioritas, team Training Center menargetkan brand **The Coffee Waroeng Steak and Shake** seluruh Indonesia pada periode bulan Juni – Agustus 2023 ini. Perlu diketahui bahwa kegiatan pelatihan ini bukan mutlak mampu merubah semua kinerja karyawan karena merubah habit, sifat dan karakter seseorang membutuhkan pendampingan intensif dengan waktu yang tidak singkat.

RUMUSAN MASALAH

Menurut kumpulan data kritik dan saran oleh pelanggan pada tahun 2022-2023, sebagian besar kritik ditujukan melalui *Customer Service* dan Media Sosial yang menyasar pada bidang pelayanan terhadap pelanggan. Maka, melalui kegiatan Pelatihan Karyawan ini diharapkan karyawan mampu memperbaiki pelayanan terhadap pelanggan yang selama ini masih kurang dari standar perusahaan.

TUJUAN KEGIATAN

Pelatihan karyawan ini dilaksanakan dengan tujuan meningkatkan kinerja karyawan tiap individu serta kelompok/team, sehingga mampu meningkatkan produktivitas pada operasional. Orientasinya adalah meningkatkan pelayanan karyawan terhadap pelanggan, baik pada servis yang diberikan hingga jaminan kualitas *product* yang disajikan.

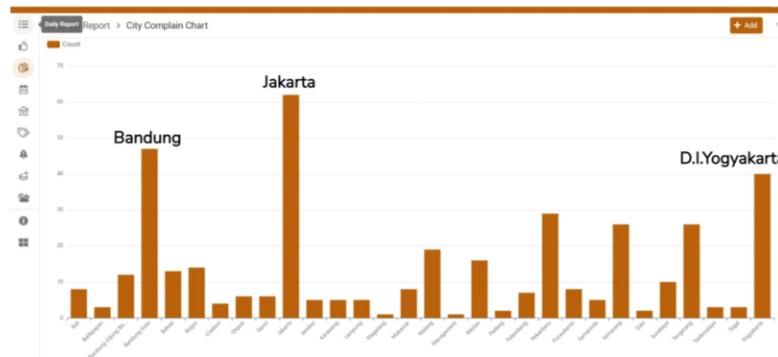
METODE PELATIHAN

Pelatihan karyawan dalam rangka peningkatan kinerja pelayanan ini dilakukan secara *offline*/tatap muka, yakni dengan melakukan kunjungan pada tiap outlet hingga dilanjutkan dengan melakukan pengamatan/evaluasi terhadap karyawan yang telah menerima pelatihan pada saat operasional.

- **Pengumpulan Data**

Team training center menjalin koordinasi dengan Customer Service pusat dan konfirmasi ke leader wilayah serta leader outlet guna pengumpulan data kendala operasional yang dihadapi, saran juga masukkan untuk karyawan-karyawan yang bersangkutan. Pada **gambar chart 1.**, terlihat banyaknya complain selama tiga bulan terakhir dari bulan April 2023 hingga bulan Juni 2023 kategori wilayah tertinggi ada di **Jakarta dan Bandung**

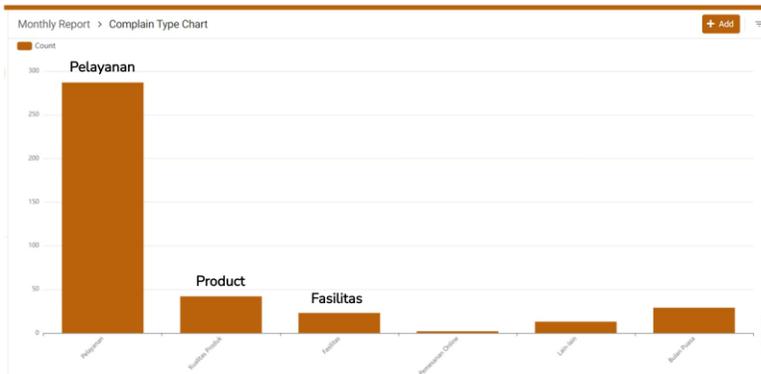
Diagram komplain April-Juni 2023



Gambar chart 1.

Pada kategori komplainnya, menurut data tiga bulan terakhir tertinggi pada bidang pelayanan **Gambar chart 2.**, maka dengan ini team Training Center berupaya untuk menyelenggarakan pelatihan dengan orientasi peningkatan pelayanan, juga diikuti dengan beberapa hal terkait jaminan kualitas produk.

Diagram kategori komplain April-Juni 2023



Gambar chart 2.

- **Penyampaian Materi**

Pada saat pelatihan team training center menyampaikan materi sesuai dengan kebutuhan peserta/karyawan. Pada awal pelatihan diselenggarakan Pre-test dilanjutkan dengan Post-test pada penutupan pelatihan untuk mengukur sejauh mana para peserta memahami materi yang disampaikan. Materi yang disampaikan berupa PPT/Presentasi disertai dengan melakukan simulasi-simulasi singkat disela-sela pelatihan.



- **Coaching and mentoring**

Setelah dilaksanakan pelatihan berupa penyampaian materi, karyawan diberikan *coaching* dan *mentoring* secara langsung oleh team Training Center dan Manager Outlet terkait ketika operasional berlangsung.



- **Evaluasi**

Team training center membuat laporan hasil pelaksanaan pelatihan disertai dengan komunikasi dengan leader wilayah/outlet untuk menjaga keberlangsungan peningkatan-peningkatan yang telah diupayakan ketika pelatihan karyawan



JADWAL AGENDA

NO	NAMA OUTLET	Waktu	Jumlah Peserta	NAMA MANAGER REGIONAL	NAMA MANAGER OUTLET
1	TNG - TC - Ciledug	19 Juni 2023	23	BANI ARMANDO	AGUS SETIAWAN
2	GGP - TC - Grogol	20 Juni 2023	22	SIDIK	M. MASHRUKHAN
3	KYB - TC - Bukit Duri	20 Juni 2023	21	SIDIK	ARI KUSWANTO
4	BKS - TC - Siliwangi	21 Juni 2023	17	NURJIYANTO	M. WAHID NUR HIDAYAT
5	BKS - TC - Jatiwaringin	22 Juni 2023	19	NURJIYANTO	HANDRI HANDOKO
6	KWG - TC - Karawang	23 Juni 2023	19	SIDIK	RIDWAN HIDAYAT
7	BDG - TC - Purnawarman	24 Juni 2023	16	APRA SANJAYA	ANDAR SUJOKO
8	BDG - TC - Dipatiukur	24 Juni 2023	18	APRA SANJAYA	SUDARMONO

PELAKSANAAN

Waktu	: Mulai pukul 07.30 – 10.00 wib sesuai tanggal pada tabel jadwal
Lokasi	: Ruang konsumen outlet dengan setting kursi menghadap satu arah
Peserta	: Manager Outlet, Wakil Manager Outlet, Kasir dan Staff Outlet
Seragam	: Seragam lengkap bersepatu

MATERI YANG DISAMPAIKAN

- 1. COMMUNICATION SKILL :**
 - Ilmu dasar komunikasi
 - Manfaat skill komunikasi
 - Implementasi dalam pekerjaan dan kehidupan sehari-hari
 - Komunikasi yang efektif
- 2. SERVICE EXCELLENT :**
 - Penempatan diri
 - Melayani dengan hati
 - Quality Control
 - Jalinan komunikasi yang baik
 - Up Selling

RUNDOWN KEGIATAN PELATIHAN

No	TIME			Kegiatan	PIC	Ket.
	Start	Finish	Dur			
1	08:25	08:30	00:05	Peserta masuk ruang & absen	Manager Outlet	Koordinasi pembagian Snack
2	08:30	08:35	00:05	Pembukaan & Sambutan	Training Center & Manager Regional	Simbolis
3	08:35	08:40	00:05	Pre-Test	Training Center	Peserta menjawab soal
4	08:40	09:05	00:25	Materi Communication Skill	Training Center	Coaching & Simulasi
5	09:05	09:50	00:45	Materi Service Excellent	Training Center	Coaching & Simulasi
6	09:50	09:55	00:05	Post-Test	Training Center	Peserta menjawab soal
7	09:55	10:00	00:05	Penutup	Training Center & Manager Regional	
8	10:00	15:00	05:00	Evaluasi dan Mentoring	Training Center & Leader	Waktu menyesuaikan ketika Jam Operasional

NB : Perubahan jam buka pada Outlet yang terjadwal pelatihan telah mendapat persetujuan dari **Direktur Operasional**

SARANA & FASILITAS

- Ruang outlet yang mampu menampung seluruh peserta
- Proyektor dan *Screen/Layar* (atau Monitor LED *Meeting*)
- Setting kursi yang sejajar menghadap ke depan
- *Speaker* aktif
- Kabel roll listrik
- Konsumsi

PENUTUP

Demikian petunjuk teknis kegiatan pelatihan karyawan ini kami sampaikan sebagai langkah kami dari team Training Center untuk turut mendorong peningkatan kinerja karyawan. Perlu kita pahami bahwa upaya pelatihan ini memerlukan pendampingan dari team leader di lapangan pada implementasinya ketika operasional outlet untuk hasil yang lebih maksimal. Kami harap partisipasi Bapak/Ibu dan rekan-rekan untuk membantu penyelenggaraan program-program pelatihan Training Center demi terwujudnya SDM yang lebih unggul.