

Laporan Kunjungan

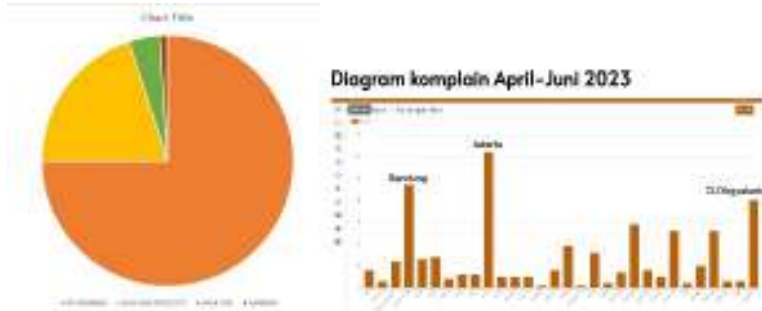
The Coffee Waroeng Steak Kalimalang

Laporan Pelatihan Karyawan

Pelatihan Karyawan

The Coffee Waroeng Steak Kalimalang

Bermula dari data *complain* yang direkap oleh team Customer Service, Outlet di Jabotabek masuk dalam kategori wilayah yang paling banyak *complain* bidang pelayanan dibandingkan wilayah lain.



Outlet WS Kalimalang pada akhir bulan Juni ditargetkan *Re-Brand* menjadi brand The Coffee, maka para karyawannya juga disertakan pada Pelatihan Karyawan The Coffee.

Team Training Center tiba di Outlet TC WS Kalimalang pada hari Selasa, 20 Juni 2023 malam setelah melaksanakan pelatihan di Ciledug. Pada hari tersebut team Training Center melakukan pengamatan dan kebersamaan pada kegiatan sholat isya berjamaah & tadarus bersama. Selanjutnya, pelatihan karyawan akan dilaksanakan pada :

Waktu/tanggal : jam 08.30-selesai, 20 Juni 2023
Lokasi : Outlet TC WS Kalimalang
Peserta : 18 karyawan Outlet TC WS Kalimalang
Pemateri : Dwi Putra Hermawan, S.T (Team HRD-TC)
Materi pelatihan : Skill Komunikasi dan Service Excellent.

Team Training Center juga berkesempatan menjalin diskusi dengan rekan-rekan Leader (MO, WMO & Kasir). Kami berdiskusi perihal kendala-kendala yang dihadapi. Team Training Center berpesan kepada para *leader* untuk tetap menjaga kekompakan team, selalu melakukan *control* terhadap kinerja karyawan, kualitas *product*, jalannya program kegiatan karyawan, hingga kondisi outlet.

Selain itu, team Training Center juga melaksanakan *mentoring* beberapa karyawan di bagian pelayanan, dalam hal ini rekan-rekan team depan mendapat *coaching* secara langsung untuk meningkatkan *greeting* dan jalinan komunikasi dengan pelanggan. Karyawan bagian kasir juga tak luput dari perhatian team Training Center, pada kesempatan ini team training center mengajarkan tentang cara *up selling* dan cara menjalin komunikasi agar terkesan lebih dekat pelanggan.

Sejauh ini kondisi team di Outlet TC WS Kalimalang dalam kondisi cukup stabil.

Dokumentasi



Role play Skill Komunikasi



Sesi Test Online peserta



Tampak kasir yang kurang lebar



Membersamai sholat isya berjamaah dan tadarus Qur'an

Temuan dilapangan & masukkan :

- Fasad depan tampak kurang terlihat hidup, minim pencahayaan pada fasad
- Perlunya penyegeraan renovasi outlet
- Perlu pelebaran area kasir dan minum untuk menunjang peralatan penunjang brand The Coffee
- Perlunya toilet yang mudah dijangkau oleh pelanggan
- Perlunya pendampingan intensif bagi karyawan training terkait Product Knowledge
- Perlunya pendampingan untuk peningkatan *Up Selling* oleh kasir

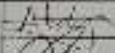
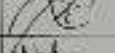
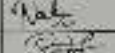
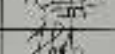
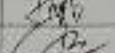
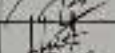
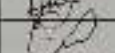
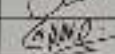
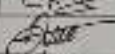
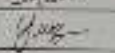
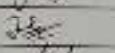
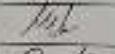
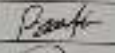
Tabel nilai test Skill Komunikasi dan Service Excellent

Hasil PRE-TEST				Hasil POST-TEST			
No	Nama	Lokasi kerja	Nilai	No	Nama	Lokasi kerja	Nilai
1	Pandu Riandi	CKG - WS - Kalimalang	60	1	Pandu Riandi	CKG - WS - Kalimalang	90
2	Dias ari wibowo	CKG - WS - Kalimalang	50	2	Urif julianto	CKG - WS - Kalimalang	50
3	Sigit khusni mubarot	CKG - WS - Kalimalang	80	3	Naufal Alfian	CKG - WS - Kalimalang	90
4	Reval Joang Bintoro	CKG - WS - Kalimalang	90	4	Ilham Panji Wasesa	CKG - WS - Kalimalang	70
5	JOKO PURWANTO	CKG - WS - Kalimalang	70	5	Sigit khusni mubarot	CKG - WS - Kalimalang	90
6	Yogi Supriyatna	CKG - WS - Kalimalang	60	6	Darmanto	CKG - WS - Kalimalang	70
7	wahyudi	CKG - WS - Kalimalang	60	7	wahyudi	CKG - WS - Kalimalang	60
8	Muhammad Fiqri Fahrezi	CKG - WS - Kalimalang	70	8	RESTU RIZKI PANGESTU	CKG - WS - Kalimalang	90
9	Anggi risdhiantoro	CKG - WS - Kalimalang	50	9	Muhammad Fiqri Fahrezi	CKG - WS - Kalimalang	70
10	Rony hermawan	CKG - WS - Kalimalang	60	10	Anggi risdhiantoro	CKG - WS - Kalimalang	90
11	Darmanto	CKG - WS - Kalimalang	60	11	DIMAS RAHAYU	CKG - WS - Kalimalang	70
12	DIMAS RAHAYU	CKG - WS - Kalimalang	70	12	Dias ari wibowo	CKG - WS - Kalimalang	70
13	Naufal Alfian	CKG - WS - Kalimalang	60	13	Yogi Supriyatna	CKG - WS - Kalimalang	90
14	ARI ADITIA PRATAMA	CKG - WS - Kalimalang	40	14	Reval Joang Bintoro	CKG - WS - Kalimalang	90
15	Muhammad bagas farkhani	CKG - WS - Kalimalang	30	15	Muhammad bagas farkhani	CKG - WS - Kalimalang	40
16	RESTU RIZKI PANGESTU	CKG - WS - Kalimalang	50	16	JOKO PURWANTO	CKG - WS - Kalimalang	90
17	Ilham Panji Wasesa	CKG - WS - Kalimalang	50	17	Ari aditia pratama	CKG - WS - Kalimalang	80
18	Urif julianto	CKG - WS - Kalimalang	50	18	Rony hermawan	CKG - WS - Kalimalang	40

Penilaian wawasan peserta ini dilakukan ketika sebelum menjalani pelatihan (Pre-Test) dan setelah menjalani pelatihan (Post Test) dengan metode Test Online yang diakses menggunakan Handphone masing-masing peserta. Pada table nilai di atas mayoritas peserta tercatat mengalami kenaikan nilai, dalam hal ini menandakan bahwa pelatihan karyawan mampu diserap oleh para peserta.

Perlu diketahui oleh semua pihak, bahwa dilaksanakannya pelatihan karyawan ini merupakan awal dari adanya peningkatan skill karyawan, maka dari itu, pada implementasinya tentu membutuhkan kesadaran diri masing-masing karyawan dan memerlukan adanya pendampingan dari para leader demi terwujudnya pelayanan yang lebih baik.

DAFTAR HADIR PESERTA

DAFTAR HADIR PELATIHAN TRAINING CENTER WARDENG				
TULUNG TEGAL KALIMALANG				
Angkatan Peningkatan Pendidikan				
NO	NAMA	TANGGAL	TANDA TANGAN	KETERANGAN
1	DARWANTO	20/6/23		MAJ
2	JOJO PURWANTO	20/6/23		GAJAF
3	NAGWI WIDHI	20/6/23		STAF
4	RESTU RIZZI	20/6/23		KASIP
5	SONY IERNAWAN	20/6/23		WMD
6	RESTU HUSNI WILKANTO	20/6/23		WMD
7	UNIF ILLANTO	20/6/23		STAF
8	WAGHDA	20/6/23		STAF
9	ARI ADITA PRATAMA	20/6/23		STAF
10	DAGAR ARBUND	20/6/23		LS
11	MULAWAN FIKRI FARIED	20/6/23		STAF
12	YOGI SATTIATRA	20/6/23		STAF
13	ELHAN PRIMA WASESA	20/6/23		STAF
14	ANGELI SHERWANTO	20/6/23		STAF
15	PANDI RANI	20/6/23		STAF
16	MULAWAN SOGA FARIHANI	20/6/2023		OJT
17	IBRAHIM ADAMS BINTO	20/6/23		OJT
18	Dimas Koroju	20/6/23		OJT
19				