



Yogyakarta, 23 Desember 2019

No : 1223/CES/MKT/XII/2019  
Hal : Penawaran *Inhouse Training*  
*'Excellent Service'*  
Lamp : 3 (lembar)

Kepada :  
**Yth. Direktur RS Mata Undaan**  
Di Kota Surabaya

Dengan hormat,

Dalam rangka meningkatkan kualitas kinerja karyawan yang sesuai dengan visi, misi serta sasaran institusi diperlukan pelatihan *'Excellent Service'*. Pelayanan di sebuah institusi merupakan rangkaian kegiatan untuk menghargai pelanggan, sehingga setiap mata rantai harus profesional. Apabila salah satu mata rantai lemah atau tidak sesuai tupoksinya maka suasana kerja menjadi tidak kondusif, membuat pelanggan kecewa dan akhirnya sasaran institusi tidak akan tercapai.

Organisasi perlu mengubah budaya kerja agar mampu meraih keberhasilan di era industri 4.0 dan menjelang era "society 5.0" melalui perencanaan strategis yaitu *'learning organization'*. Belajar bagi organisasi sangatlah penting dan kritis karena merupakan jantung dari kegiatan produktif individu dan kelompok yang berbasis kinerja untuk mencapai tujuan bersama.

*Inhouse training* yang dilaksanakan untuk sebagian besar atau seluruh karyawan akan bermanfaat sebagai kegiatan *'time out'* dari rutinitas kerja, memperkuat *team work* dan peningkatan kinerja bisa langsung dirasakan. Kami dari PT. Citra Emas Sanjaya siap bekerja sama dengan **RS Mata Undaan** untuk menyelenggarakan kegiatan *inhouse training* dengan tema dan materi sesuai dengan kebutuhan institusi.

Apabila hendak mengetahui dan merasakan suasana training termasuk materi, metode, manfaat training yang kami laksanakan, mohon berkenan mengirimkan perwakilan untuk mengikuti *public training* sebagai trailer yang akan kami selenggarakan besok:

Tempat, tgl : Jogja, 16 Januari 2020 (Hotel Grage Ramayana, Malioboro)  
Solo, 13 Februari 2020 (Hotel Kusuma Sahid Prince)  
Waktu : Pukul 08.00 - 12.00 WIB  
Investasi : Rp. 250.000/orang  
Fasilitas : Materi, Sertifikat, Kit, *Snack*, dan *Lunch*.

Demikian penawaran *Inhouse Training* dari kami, informasi detail dan permintaan khusus termasuk pemberkasan dapat menghubungi Wulan di No. 0822 2628 3317 (Telp/WA). Terima kasih.

- Official :  
Tika : 0877 3416 6696  
Mei : 0856 4197 7858

Hormat Kami,  
  
CITRA EMAS  
(Dwi Suci Wulandari, S.E.)  
Marketing

School of Management & Public Relations



**REFERENSI**



**Puskesmas Mergangsan, Yogyakarta**



**Puskesmas Prapatan, Balikpapan**



**Puskesmas Manguharjo, Madiun**



**Puskesmas Polokarto, Sukoharjo**



**Puskesmas Karanggayam, Kebumen**



**Puskesmas Baru Tengah, Balikpapan**



**RSUD Abepura, Papua**



**RSUD Dr. RM. Soedjarwadi Klaten**



**RSUP Dr. Sardjito, Yogyakarta**



**Dinas Kesehatan Kota Surakarta**



**BALKESMAS Magelang**



**Koperasi RSI Klaten**



**BKN Kanreg I Yogyakarta**



**IKPM KOMINFO, Jakarta**



**DWP UNS**



## OUR CLIENTS

### KESEHATAN :

- RSUP dr. Sardjito Yk
- RSUD Abepura Irian
- RSJ dr. Soerojo Mgl
- RS Dr. Moewardi Ska
- RS Ortopedi Ska
- RS Mata Yap Yk
- RS Panti Rapih, Bethesda Yk



RSUD ABEPURA

### PEMERINTAH :

- Sekretariat Kabinet RI Jakarta
- Badan Kepegawaian (BKN) Yk
- Kementerian Pariwisata Timor Leste
- Kementerian PUPR (BPSDM Jateng)
- Pemerintah Prov Kaltim
- Kemendagri (Balai Diklat) Yk
- DKK Balikpapan



SETKAB JAKARTA

### KEUANGAN :

- Dijen Pajak DIY & Jateng II\*
- Dijen Perbendaharaan DIY & Jateng
- Dijen Bea Cukai YK & Solo
- KPP Pratama se DIY & Jateng
- BTN Yk, Solo, Madiun
- BRI Klt, CIMB Yk
- Bank Mandiri Jateng



BEA CUKAI SURAKARTA

### PENDIDIKAN :

- Universitas Gajah Mada Yk
- Universitas Islam Indonesia, Yk
- Universitas Sebelas Maret Slo
- Universitas Muhammadiyah Slo
- UAD, UNY, UMY, Univ. Sanata Dharma



FAK FARMASI UGM



CITRAEMAS  
P U B L I C R E L A T I O N S

School of Management  
& Public Relations

TRAINING CONSULTANT

Wisdom  
&  
Integrity



PT. CITRA EMAS SANJAYA

Solo : Jl. Dr. Muwardi 23 Kottabarat. T/F 0271 714 914

[manajemencitra.com](http://manajemencitra.com)

[manajemencitra@yahoo.com](mailto:manajemencitra@yahoo.com)

Jl. Kaliurang Km 5.5 No.44 Cakra Kembang Yogyakarta

[citraemas.com](http://citraemas.com) [info@citraemas.com](mailto:info@citraemas.com)

T/F 0274 542 637 HP/WA 0812 2626 003



## HIGH TOUCH



Citra Emas (CES) merupakan institusi pelatihan dan konsultan Public Relations yang didinisiasi oleh Prof. Dr. Widodo Muktiyo (Penerima Anugerah Perhumas Award 2016 Kategori Educator Humas Indonesia). Pendekatan utama CES adalah manajemen Public Relations dan pengembangan kepribadian.

Komitmen kerja kami selalu menciptakan “value added” baru secara kreatif dalam mewujudkan reputasi & citra paripurna individu dan organisasi kerja Anda.

Kami menjadi *partner* Anda dengan mengedepankan “competitive advantage” yang didukung dengan pendekatan budaya dan sentuhan teknologi. Harapan kami High Touch Citra Emas dapat memberi solusi bagi problem institusi Anda.

Salam reputasi unggul



Prof. Dr. Widodo Muktiyo

## LIST OF SERVICES



1. Pelatihan (Training)
  - a. Public Training : Half-Day & One-Day
  - b. Inhouse Training : Eksklusif di Institusi
  - c. Comprehensive Training & Workshop
  - d. Instruktur Tamu, Seminar
  - e. Outbond & Program Khusus
2. Konsultan & Riset
3. Corporate Branding
4. Pelayanan Atribut Institusi (seragam/symbol/souvenir)

## TRAINING MATERIALS

1. Excellent Service
2. Komunikasi Efektif
3. Citra Profesional
4. Corporate Communication
5. Team Building
6. Budaya Kerja “5R”
7. Public Speaking
8. Etika & Protokol
9. Problem Solving & Decision Making Process





CITRAEMAS  
KARIR & MANAJEMEN

## Materi *Half-Day Training* “Excellent Service”

### 1. *Personality dan Citra Profesional*

Target : Meluruskan Niat Bekerja  
Memperbaiki Citra Diri  
Karyawan dan Institusi

Materi: a. Bekerja Profesional  
b. Citra Diri dan Citra Institusi  
c. Penampilan, Sikap, Pengetahuan,  
Keterampilan

### 2. *Komunikasi Efektif*

Target : Mampu Berkomunikasi secara  
Efektif  
Mengupayakan *Mutual Understanding*

Materi: a. *First Impression*  
b. Pendengar Aktif  
c. Hukum Komunikasi Efektif

### 3. *Customer Service*

Target : Memahami Rantai Pelayanan  
Meningkatkan Kualitas Pelayanan

Materi: a. Kepuasan Pelanggan  
b. Apa yang Diharapkan Pelanggan  
c. *Handling Complain*

School of Management & Public Relations

Jl. Kaliurang Km 5,5 Plaza Cakra Kembang, Jogja

Jl. Dr. Moewardi No. 23 Kota Barat, Solo

HP/WA 0812 2200 6003



