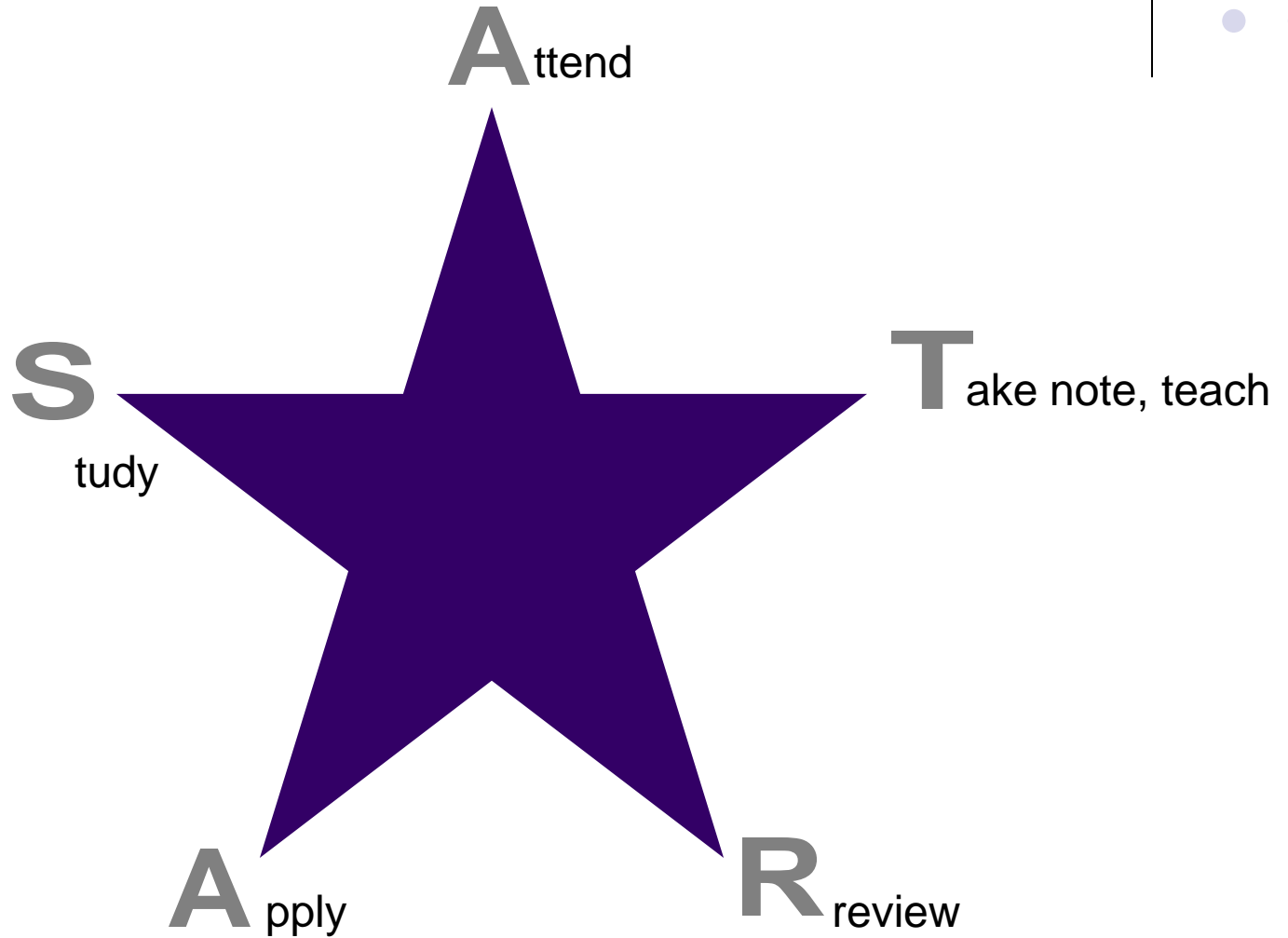




# Metapora "A STAR"

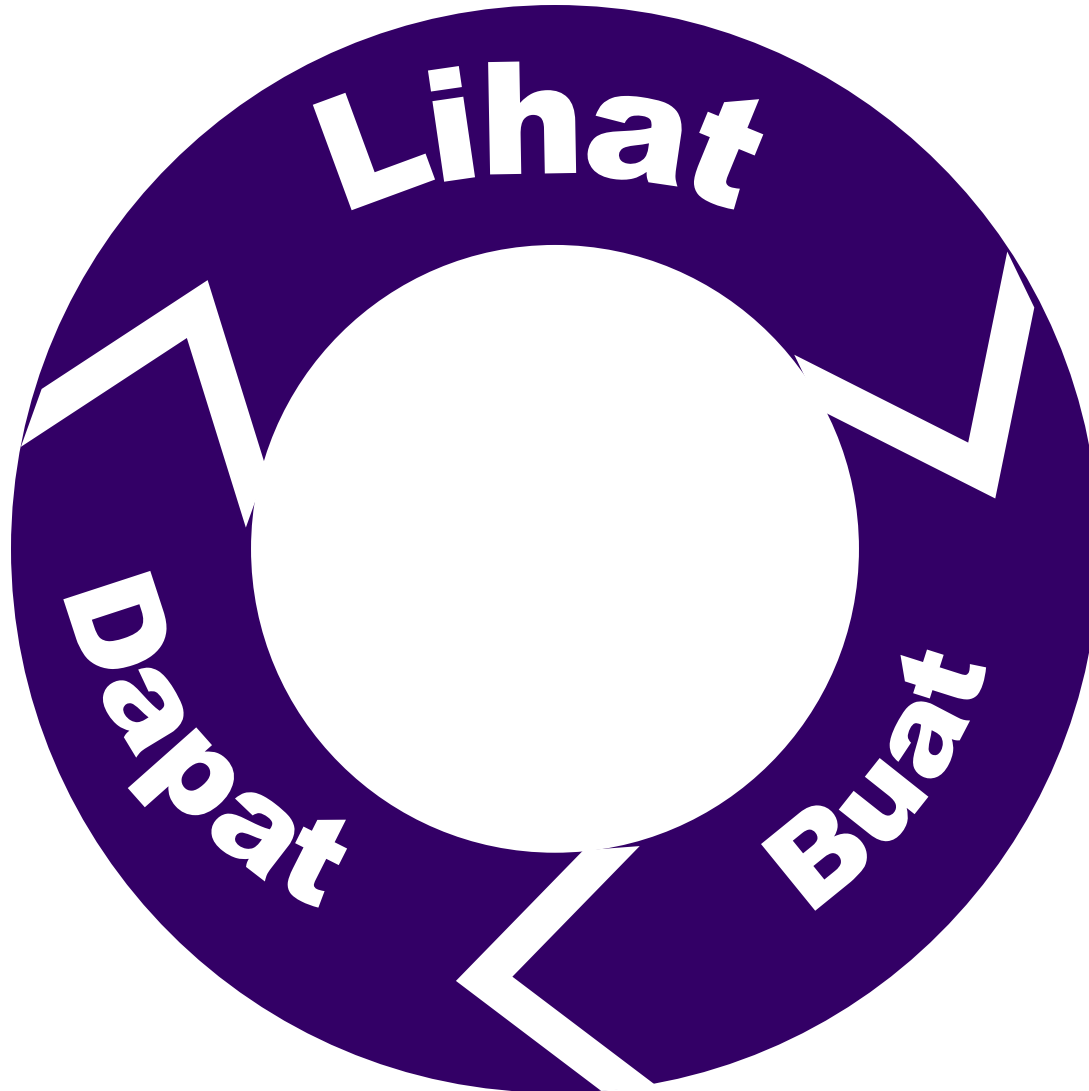




Skala proses kematangan adalah alat untuk mendiagnosa dan memperbaiki.



# Model Dasar Perubahan



# Prinsip :

## Hukum Alam atau Kebenaran Fundamental



- Universal, abadi
- Memberikan hasil yang dapat diperkirakan
- Di luar diri kita
- Beroperasi dengan atau tanpa pengertian atau penerimaan kita
- Terbukti dengan sendirinya dan memampukan jika dipahami

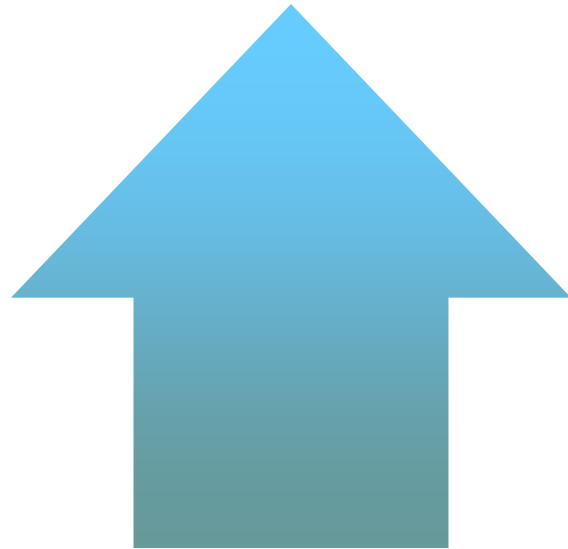


## Nilai :

Arti atau prioritas yang kita berikan pada orang, benda, ide atau prinsip-prinsip tertentu.

- Kondisi ideal menurut kita dan hal - hal yang kita percayai.
- Internal, subyektif, didasari oleh bagaimana kita melihat dunia.
- Dipengaruhi oleh pendidikan, masyarakat dan refleksi diri.

SIKAP dan PERILAKU



**PARADIGMA**

(Kerangka berpikir, persepsi,  
gambaran mental)



# Efektifitas :

## Keseimbangan P/KP



# Efektifitas adalah :



- Bisa mencapai hal yang diinginkan.
- Dan bisa kembali mencapainya berulang kali.



# Rekening Bank Emosi

*Emotional Bank Account*



Membangun Rasa Saling Percaya  
dalam Hubungan Antar Manusia

# Rekening Bank Emosi



## Setoran

- Kebaikan
- Menepati Janji
- Memenuhi Harapan
- Pernyataan Maaf



**Kepercayaan +**

## Tarikan

- Ketidak-baikannya
- Ingkar Janji
- Membuyarkan Harapan
- Keangkuhan



**Kepercayaan -**

# Mengapa Pelanggan Lari....?



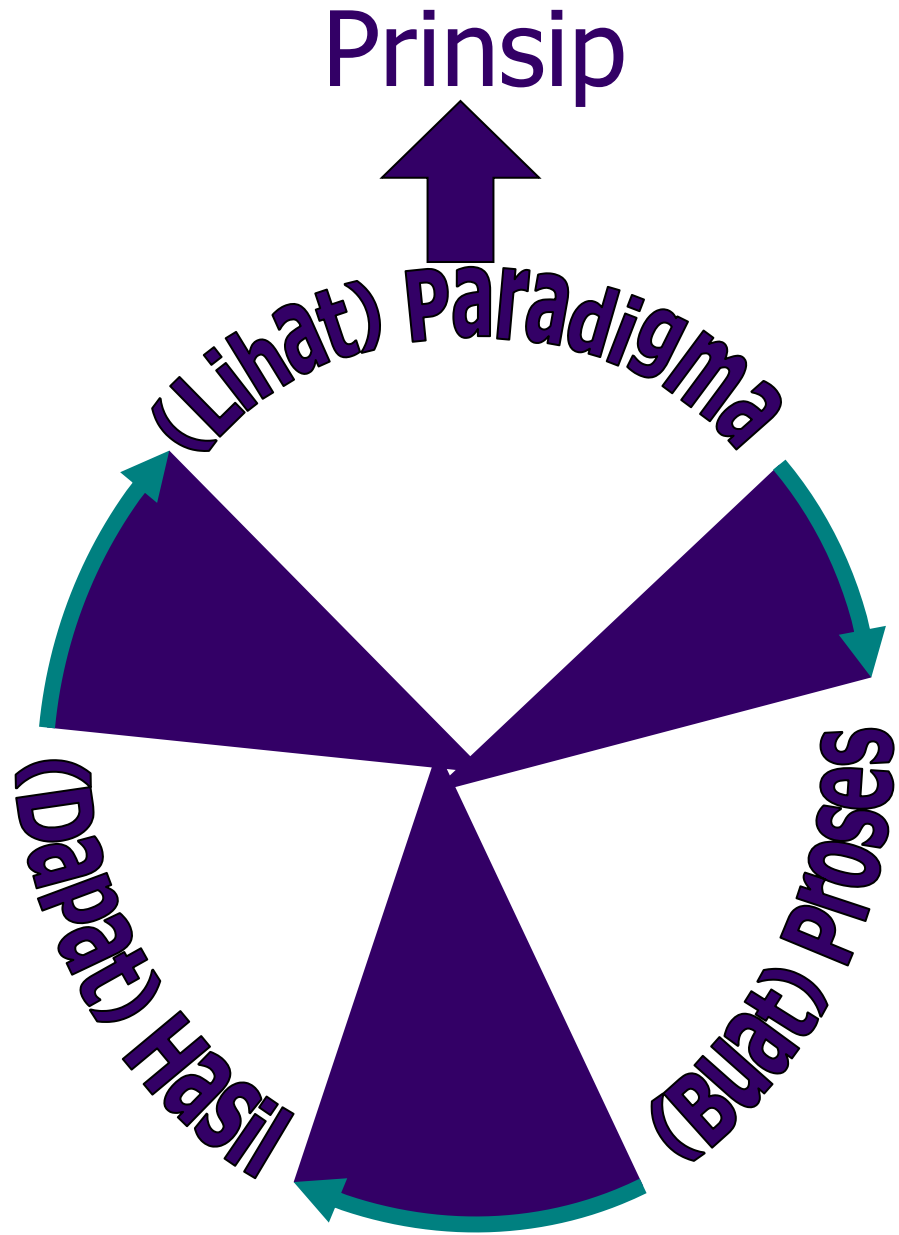
- 1% Meninggal dunia
- 3% Pindah
- 5% Dipengaruhi teman
- 9% Karena persaingan
- 14% Karena kualitas produk
- 68% Karena sikap tidak peduli  
dari karyawan perusahaan tersebut

*International Sales & Marketing Association (1989)*



Perlakukanlah selalu karyawan Anda,  
dengan cara yang persis sama  
dengan cara yang Anda ingin mereka lakukan  
terhadap pelanggan Anda yang terbaik





# Change



If we want to change a situation,  
we first have to change ourselves.  
And to change ourselves effectively,  
we first have to change our  
perception.



Setiap kali kita menganggap bahwa permasalahannya ada diluar kita, Anggapan itulah masalah kita yang sebenarnya.



# INVOLVEMENT



**WITHOUT INVOLVEMENT,  
THERE IS NO COMMITMENT.  
MARK IT DOWN, ASTERISK IT,  
UNDERLINE IT.  
NO INVOLVEMENT, NO  
COMMITMENT**





# RISK !



**Learn to walk, we must “risk” falling over.  
To make a Dollar, we must “risk” losing it .  
In loving and caring, we “risk” breaking our hearts.**

**Getting a job is a risk, crossing the road is a risk.  
Eating in the restaurant is a risk  
Starting a Family is a Risk.**

**Life is a risk,  
Winners take more risk than losers do  
That is why they win so much.**

**Necessarily then, winners lose more than losers,  
But they are playing so often that their wins add up.**