

Sesuai dengan *tagline* Kompas Gramedia, “*Enlightening People*”, Continuing Education Department (CED) Universitas Multimedia Nusantara (UMN) hadir sebagai *corporate training provider* bagi perusahaan-perusahaan yang bertujuan untuk meningkatkan kualitas para pekerja di dalamnya, demi tercapainya visi dan misi perusahaan di Era Revolusi Industri 4.0.

Berikut beberapa materi training yang bisa kami bawakan untuk berbagai jenis bisnis:

- ***Corporate Social Responsibility (CSR) & Community Development***

CSR adalah suatu konsep atau tindakan yang dilakukan oleh perusahaan sebagai rasa tanggung jawab perusahaan terhadap sosial maupun lingkungan sekitar di mana perusahaan itu berada. Pada era modern seperti ini, tanggung jawab sosial perusahaan atau institusi kepada masyarakat telah menjadi sebuah kewajiban yang harus dipenuhi sebagai wujud meningkatkan kualitas kehidupan dan lingkungan yang bermanfaat.

Oleh karena itu, pelatihan *CSR & Community Development* menjadi sangat penting untuk diterapkan kepada karyawan dan pimpinan, tidak hanya untuk mereka yang berada pada bagian *CSR & Community Development* saja, tetapi juga setiap elemen di sebuah perusahaan atau instansi dalam upaya meningkatkan kualitas kehidupan dan lingkungan yang bermanfaat.

Peserta pelatihan: mereka yang bekerja di bidang *CSR & Community Development*.

### **Kategori Pelatihan *CSR & Community Development***

Di bawah ini adalah beberapa menu pelatihan *CSR & Community Development* yang dapat anda pilih sesuai dengan kebutuhan anda.

- CSR Planning and Implementation
- CSR Strategic & Corporate Reputation
- Effective CSR & Comdev Management
- Effective CSR Program for Corporate Branding
- Community Development & Conflict Handling
- Monitoring and Evaluation of CSR Program
- Pendampingan Pemberdayaan Ekonomi Masyarakat
- Pengukuran Kinerja CSR dengan Key Performance Indicator
- Social Brand and CSR Communication
- Social Media for CSR Communication
- Social Conflict Resolution
- Social Mapping for Effective CSR

- **Customer Relationship Management (CRM)**

CRM adalah suatu strategi tingkat korporasi, yang berfokus pada pembangunan dan pemeliharaan hubungan dengan pelanggan sebagai aset perusahaan yang paling berharga. CRM dilakukan perusahaan agar pelanggan bertahan di tengah persaingan bisnis yang cukup ketat.

Peserta pelatihan: para praktisi pemasaran yang hendak mengembangkan kompetensinya dalam membangun hubungan dengan pelanggan. Melalui CRM perusahaan dapat lebih memenuhi kebutuhan, keinginan dan ekspektasi pelanggan sehingga terwujud *customer satisfaction and loyalty*. Sebagai hasilnya perusahaan akan menerima profitabilitas jangka panjang dari pelanggan yang loyal.

**Materi Pelatihan CRM:**

- *Understanding about CRM*
- *Identify and managing customer*
- *Measuring CRM*
- *Standards and Continuous Improvement in CRM*
- *CRM as business process*
- *CRM, communication and people*

- **Auditing**

*Auditing* adalah suatu proses yang sistematis untuk memperoleh dan menilai bukti-bukti secara objektif, untuk menentukan tingkat kesesuaian antara asersi-asersi tersebut dengan kriteria yang telah ditetapkan dan mengkomunikasikan hasilnya kepada pihak-pihak yang berkepentingan.

Peserta pelatihan: para Auditor Internal atau Satuan Pengendalian Internal yang ingin memiliki *basic* pengetahuan yang kuat dan lengkap mengenai *audit planning, scheduling, auditing and review*.

**Materi Pelatihan:**

- *Introduction to Audits*
- *Process mapping*
- *Planning Audits*
- *Scheduling Audits*
- *Questioning techniques*
- *Observation and Listening skills*
- *Managing corrective actions*
- *Raising Non-conformances*
- *Identifying good practice and opportunities for improvement*
- *Practical exercises*

- **Leadership and Managerial Skill**

Perkembangan organisasi yang lebih kompleks pada era digital semakin membutuhkan peningkatan kapasitas para pemimpinnya yang dapat memberikan solusi, membawa perubahan dan menginspirasi. Kepemimpinan yang efektif akan menghantarkan organisasi untuk dapat mencapai tujuan, visi atau target organisasi dengan efektif hingga melahirkan para pemimpin baru.

Peserta pelatihan: *supervisor, manager* hingga level di atasnya dari semua divisi, praktisi, atau siapa pun yang ingin menambah pengetahuan mengenai *leadership skill*.

**Materi pelatihan:**

- *Leader Mindset and Character*
- *Writing Therapy for Emotional release*
- *Effective communication at work*
- *Managing conflict strategy for team*
- *Persuasive communication with Verbal and Non Verbal techniques*
- *Assertive communication for leaders and delegation techniques*
- *Effective Ways to Motivate Team*
- *Managing Teams based on competencies*
- *Coaching Techniques*
- *Motivation technique for effective team (influence technique method)*
- *Practical Time management for productivity*
- *Leadership skills (Mind Mapping, Scamper, Trix Matrix, Force Field Analysis, Story Board and SWOT method)*

- **Character Building**

Pelatihan *character building* adalah suatu cara pembentukan diri yang mampu mengembangkan diri dengan pikiran, perkataan, perasaan dan perilaku positif untuk mengoptimalkan semua potensi, memotivasi diri untuk menjadi pribadi yang sukses dalam pekerjaan serta menggunakan kecerdasan emosi (EQ) dalam menyelesaikan masalah.

Peserta pelatihan: para staf, *supervisor, manager* dan tim manajemen.

**Materi pelatihan:**

- *Positive mental building*
- *Coach yourself*
- *Happiness Mastery*

- ***Finance for non-finance professional***

*Finance for non-finance* merupakan sebuah workshop pelatihan inovatif yang didesain khusus bagi para manajer *non-financial*. Pada pelatihan ini, mereka akan mempelajari cara menginterpretasikan pesan-pesan penting berupa angka-angka pada laporan keuangan, neraca maupun laba rugi dengan tujuan untuk menghasilkan laba bagi perusahaan.

Peserta pelatihan:

Staf Senior Eksekutif atau Manajer Level Menengah yang berlatar belakang non keuangan, dan para profesional lainnya pengambil keputusan dalam portofolio perusahaan.

**Materi pelatihan:**

- Pengetahuan Dasar Laporan Keuangan
- Konsep Dasar Laporan Keuangan
- Interpretasi Laporan Keuangan
- Proses Penyusunan Laporan Keuangan
- Studi Kasus Penyusunan Laporan Keuangan
- Strategi Menentukan Harga Pokok Penjualan, Pengakuan Pendapatan Dan Penilaian Persediaan (*Inventory*)
- Aktiva Tetap & Metode Penyusutan
- Perilaku Biaya: Manajemen & Metode Kontrol Biaya
- Pendapat Akuntan Publik atas Laporan Keuangan

- ***Hospitality Management***

*Hospitality* diartikan ramah-tamah dan murah hati dalam menerima dan menghibur para tamu. *Hospitality* sangat penting bagi beberapa industri bisnis untuk menjaga eksistensi perusahaan. *Hospitality Management* sebenarnya banyak berkaitan dengan *Business Management* secara umum seperti *Accounting, Marketing, Finance*, dengan ditambahkan beberapa aspek utama dalam *Hospitality Management* seperti: *Food and Beverage Management, Front Office Management, Housekeeping Management* dan *Events Management*.

Fokus pelatihan:

- *Front Office*

Materi:

- *How to be Excellent Receptionist*
- *Uniform Service*
- *Telephone Manner*
- *Reservation*
- *Reception*
- *Registration Admin System*
- *Front Office Cashier System*
- *Handling complain*

- *Housekeeping*

Materi:

- *Grooming & greeting*
- *Service excellent*
- *Public area maintenance*
- *Practice public area cleaning*
- *Room attendant*
- *Practice making bed*
- *Lost and found*
- *Inventory*
- *Procedure make-up room dan room status*

- *F&B Service*

Materi:

- *How to be professional waiter*
- *Menu Structure and Dishes Knowledge*
- *Restaurant Service Type*
- *Table Set Up & Folding Napkins*
- *Restaurant Equipment and Maintenance*
- *Room Service*
- *Sequences of Service*
- *Banquet Service*
- *Upselling technique*

- *Accounting Hotel*

Materi:

- *Front office cashier*
- *Restaurant cashier*
- *System information cashier*
- *A/R (account receivable)*
- *Income audit*
- *Purchasing*
- *Cost control*
- *Financial report*

- Manajemen Perhotelan  
Materi:
  - *Introduction to hospitality industry*
  - *Service excellent*
  - *Front office hotel and housekeeping*
  - *Restaurant management*
  - *Kitchen management*
  - *Hotel marketing*
  - *Revenue, cost and expenses*

- **Customer Service**

*Customer service* adalah pelayanan yang diberikan seseorang kepada pelanggan untuk memberikan kepuasan. Seorang *customer service* harus memiliki etika perilaku dan komunikasi yang baik dan profesional, terutama ketika sedang menghadapi keluhan dari para pelanggan. Melalui pelatihan ini, peserta mampu meningkatkan keahlian sebagai *customer service* yang handal, demi menjaga dan meningkatkan citra perusahaan.

Pelatihan ini diperuntukkan bagi mereka yang berhubungan langsung dengan customer, baik itu secara langsung (tatap muka) ataupun tidak (via telepon).

**Berikut beberapa pilihan materi:**

- *Excellent Service for Excellent Business*
- *Best Quality Customer Care*
- *Telemarketing Skills*
- *Handling Complaint*

- **Information Tecnology (IT) and Programming**

*Information technology* (IT) memiliki peran yang sangat vital terutama untuk dunia bisnis. Dengan memanfaatkan IT untuk bisnis akan memberikan dampak yang sangat besar untuk keberlangsungan perusahaan di dunia. Bersamaan dengan perkembangan IT, bidang Programming juga turut berkembang. Di era digital ini, lahir banyak program yang membantu meringankan kehidupan kita sehari-hari.

Peserta pelatihan: praktisi IT, *programmer*, *web designer*, *webpreneur*.

**Beberapa pilihan materi:**

- *Artificial Intelligence*
- *Certified Ethical Hacking*
- *Android Apps Developer Program*
- *Games Apps Developer Program*
- *3D Generalist*
- *Motion Graphic*
- *Basic Photoshop Program*

- *Software Development*
  - *Wordpress*
  - *Web Master*
  - *Web Design*
  - *How to be professional Webpreneur?*
- **Brevet Pajak (A dan B)**
- Brevet pajak merupakan kegiatan pelatihan pajak (*taxation*), tanpa atau dengan pengaplikasian terhadap *software* pajak. Kami menyediakan Brevet A dan B.

Berikut perbedaan di antara keduanya:

- Brevet A

Tingkatan pelatihan pajak dengan pembahasan dasar sampai dengan ketentuan perpajakan (pajak penghasilan) **Orang Pribadi (OP)**. Materinya meliputi tatacara Ketentuan Umum Perpajakan (KUP), PBB, BPHTB, Bea Materai sampai Pajak Penghasilan (PPh) Orang Pribadi (OP).

- Brevet B

Tingkatan pelatihan pajak dengan pembahasan dasar sampai menengah dengan pembahasan ketentuan perpajakan **Badan / perusahaan**. Materinya meliputi Pemotongan dan Pemungutan (PPh Pot-Put), Pajak Penghasilan Pasal 21, Pasal 15, Pasal 23, Pasal 25, Pasal 26, Pasal 4 ayat (2) dan sebagainya, Pajak Pertambahan Nilai (PPN) baik 1111 maupun 1107 PUT, Akuntansi Pajak dan Pajak Penghasilan (PPh) Badan.

- **Data Science**

*Data Science* atau Ilmu Data adalah suatu disiplin ilmu yang khusus mempelajari data, khususnya data kuantitatif (data numerik), baik yang terstruktur maupun tidak terstruktur. Dalam ilmu data dibahas semua proses data, mulai dari pengumpulan data, analisis data, pengolahan data, manajemen data, kearsipan, pengelompokan data, penyajian data, distribusi data, hingga cara mengubah data menjadi kesatuan informasi yang dapat dipahami semua orang.

Peserta pelatihan: data analysts, data engineers, data scientists.

**Pilihan materi yang kami tawarkan:**

- *Data Science and Technology Series*
- Analisis dan Visualisasi Data dengan *R Package*
- *Big Data Technology and Management*
- *Machine Learning* dengan *Phyton Package*
- Analisis Data Bisnis dengan Excel

- **Digital Marketing Communication**

Meningkatnya pengguna *social media*, menunjukkan kesadaran masyarakat terhadap beragam jenis *digital marketing* dalam kehidupan mereka. Sebagai individu di dunia marketing, Anda harus paham seberapa jauh dampak *digital marketing* dan tahu bagaimana strategi pemasaran melalui digital. menjawab kebutuhan pasar, dan bagaimana menyusun strategi yang tepat sehingga meningkatkan penjualan perusahaan Anda.

Setelah mengikuti pelatihan ini, peserta diharapkan mampu mendorong keterlibatan *customer*, mencapai target pasar yang lebih optimal, meningkatkan penjualan, dan membangun *digital branding* dengan *cost* yang lebih efisien.

Peserta pelatihan: Manajer, Asisten Manajer, Staf Pemasaran, *Sales Manager, Promotion, Communication, Business Development, Brand Manager.*

Beberapa pilihan materi:

- *Digital Marketing Communication Awareness*
  - *Social Media Strategy*
  - *Brand Development*
  - *Digital Marketing Practitioner*
  - Analisis dan Sosialisasi Data dengan Python
  - *Certified Digital Marketer (CDM)*
  - *Integrated Digital Marketing*
  - Strategi Pemasaran Digital
  - *Campaign Planning for Digital Media*
- Program Sertifikasi
    - *Junior Public Relations*
    - *Junior Media Relations*
    - *Java Oracle*
    - *TOEIC*
    - *Cisco Certified Network Associate*
    - *Huawei Certified Network Associate*

*\*untuk materi dapat menyesuaikan dengan kebutuhan perusahaan*