

## Sri Widodo

---

**From:** Fuad Rahman  
**Sent:** Wednesday, August 07, 2019 2:40 PM  
**To:** Bibin Dwijo Sugito; Ibnu Faisal Abdullah; Kevin (Faizal Kevin Febrian); Sri Widodo; Riklah Mentayani  
**Cc:** Immawan Priyambudi; Syahrul Basri; Ira Dhamayanti; Sumardi; Sheila Harayani Kansil; Ario Wirawan; Daniel Setyadi; Palti Timeyer Hutajulu  
**Subject:** RE: Action item NLS improvement for MA Coal Mining Customers

Selamat Sore Bapak dan Ibu,

Berikut ini hasil kesimpulan dari diskusi kita pada tanggal 5 Agustus 2019,

1. Materi Bisnis proses untuk part counter dan case study di kirimkan ke Bapak Sri Widodo pada hari Rabu tanggal 7 Agustus 2019.
2. TEP untuk peserta dari Southern Kalimantan dikirimkan oleh LnTD SKAL ke HO pada hari Rabu tanggal 7 Agustus 2019.
3. Training akan dilaksanakan pada tanggal 20 – 22 Agustus 2019 di STC Banjarmasin
4. Fasilitator untuk training ini dari TC Cileungsi dan STC Banjarmasin.

Demikian rangkuman hasil diskusi kita, Bapak dan Ibu silahkan jika ada tambahan.

Terima kasih atas bantuan dan kerjasamanya

Best Regards,

**Fuad Rahman**

People Development - Human Resources Department

**PT Trakindo Utama**

**Southern Kalimantan Division**

Jl. A. Yani KM. 16.4 Banjarmasin – Kalimantan Selatan 70235 - Indonesia

Tel. +62 511 674 7991-97 (ext. 6815) • Fax: +62 511 674 7990 • Mobile: +62 811 5110 436

[www.trakindo.co.id](http://www.trakindo.co.id)

Call Center 1500 228

[Facebook](#) • [LinkedIn](#) • [YouTube](#): PT Trakindo Utama

[Instagram](#): @trakindoutama

**ADVANCING YOU FORWARD®**

A member of Tiara Marga Trakindo Group

---

**From:** Fuad Rahman

**Sent:** 30 July 2019 16:27

**To:** Bibin Dwijo Sugito <bibin.sugito@trakindo.co.id>; Ibnu Faisal Abdullah <ibnu.abdullah@trakindo.co.id>; Kevin (Faizal Kevin Febrian) <faizal.febrian@trakindo.co.id>; Sri Widodo <sri.widodo@trakindo.co.id>; Riklah Mentayani <riklah.mentayani@trakindo.co.id>

**Cc:** Immawan Priyambudi <ipriyamb@trakindo.co.id>; Syahrul Basri <sbasri@trakindo.co.id>; Ira Dhamayanti <ira.dhamayanti@trakindo.co.id>; Sumardi <sumardi@trakindo.co.id>; Sheila Harayani Kansil <sheila.kansil@trakindo.co.id>; Ario Wirawan <awirawan@trakindo.co.id>; Daniel Setyadi <daniel.setyadi@trakindo.co.id>; Palti Timeyer Hutajulu <palti.hutajulu@trakindo.co.id>

**Subject:** RE: Action item NLS improvement for MA Coal Mining Customers

Selamat Sore Bapak dan Ibu,

Berikut ini hasil kesimpulan dari diskusi yang kita lakukan secara terpisah untuk Training rekan – rekan Part counter,

1. Training yang akan dijalankan adalah Costumer Service Excellence dengan durasi training 3 hari
2. Di hari pertama ada materi Bisnis proses untuk part counter dengan alokasi waktu 2 jam.  
Untuk modul bisnis proses ini di-develop oleh Bapak Ibnu Faisal Abdullah dan Bapak Faizal Kevin Febrian
3. Case study yang dipergunakan untuk role play di-develop oleh Team SKAL Ibu Riklah Mentayani dan Fuad Rahman
4. Module CSE di develop oleh Team TC Cileungsi (Bapak Bibin dan Bapak Sri Widodo)
5. Training ini rencananya akan dijalankan di STC Banjarmasin

Demikian rangkuman hasil diskusi kita, Bapak dan Ibu silahkan jika ada tambahan.

Sampai bertemu kembali di skype minggu depan tanggal 5 Agustus 2019.

Terima kasih atas bantuan dan kerjasamanya

Best Regards,

**Fuad Rahman**

People Development - Human Resources Department

**PT Trakindo Utama**

**Southern Kalimantan Division**

Jl. A. Yani KM. 16.4 Banjarmasin – Kalimantan Selatan 70235 - Indonesia

Tel. +62 511 674 7991-97 (ext. 6815) • Fax: +62 511 674 7990 • Mobile: +62 811 5110 436

[www.trakindo.co.id](http://www.trakindo.co.id)

Call Center 1500 228

[Facebook](#) • [LinkedIn](#) • [YouTube](#): PT Trakindo Utama  
[Instagram](#): @trakindoutama

**ADVANCING YOU FORWARD®**

A member of Tiara Marga Trakindo Group

---

**From:** Immawan Priyambudi <[ipriyamb@trakindo.co.id](mailto:ipriyamb@trakindo.co.id)>

**Sent:** 30 July 2019 10:04

**To:** Ira Dhamayanti <[ira.dhamayanti@trakindo.co.id](mailto:ira.dhamayanti@trakindo.co.id)>; Kevin (Faizal Kevin Febrian) <[faizal.febrían@trakindo.co.id](mailto:faizal.febrían@trakindo.co.id)>; Sumardi <[sumardi@trakindo.co.id](mailto:sumardi@trakindo.co.id)>

**Cc:** Sheila Harayani Kansil <[sheila.kansil@trakindo.co.id](mailto:sheila.kansil@trakindo.co.id)>; Fuad Rahman <[fuad.rahman@trakindo.co.id](mailto:fuad.rahman@trakindo.co.id)>; Ario Wirawan <[awirawan@trakindo.co.id](mailto:awirawan@trakindo.co.id)>; Daniel Setyadi <[daniel.setyadi@trakindo.co.id](mailto:daniel.setyadi@trakindo.co.id)>; Bibin Dwijo Sugito <[bibin.sugito@trakindo.co.id](mailto:bibin.sugito@trakindo.co.id)>; Palti Timeyer Hutajulu <[palti.hutajulu@trakindo.co.id](mailto:palti.hutajulu@trakindo.co.id)>; Syahrul Basri <[sbasri@trakindo.co.id](mailto:sbasri@trakindo.co.id)>

**Subject:** RE: Action item NLS improvement for MA Coal Mining Customers

Bu Ira terima kasih supportnya,

Saya sudah minta Fuad untuk diskusi lebih detail dengan Pak Ibnu/Pak Bibin dan mulai membuka komunikasi dengan Area Part Manager SKAL utk di bantu komunikasi dengan kolega dari NKAL dan SSUM utk berpartisipasi pesertanya.

Kita usahakan utk bisa di lakukan di bulan agustus ini ya.

Pak Ario / Pak Palti,

Kalau mau ada yang di tambahkan silahkan .

Salam,

**Immawan Priyambudi**

General Manager

**PT. Trakindo Utama**

**Southern Kalimantan Division**

Jl. Jend. A.Yani Km 16.4

Kelurahan Gambut, Kecamatan Gambut

Kabupaten Banjar 70652

Kalimantan Selatan, Indonesia

T : +62 511 32511 67, 32511 64, Ext. 6800

M : +62 811 807 564

E : [ipriyamb@trakindo.co.id](mailto:ipriyamb@trakindo.co.id)

W : [www.trakindo.co.id](http://www.trakindo.co.id)

---

**From:** Ira Dhamayanti <[ira.dhamayanti@trakindo.co.id](mailto:ira.dhamayanti@trakindo.co.id)>

**Sent:** 29 July 2019 16:36

**To:** Immawan Priyambudi <[ipriyamb@trakindo.co.id](mailto:ipriyamb@trakindo.co.id)>; Kevin (Faizal Kevin Febrian) <[faizal.febrian@trakindo.co.id](mailto:faizal.febrian@trakindo.co.id)>; Sumardi <[sumardi@trakindo.co.id](mailto:sumardi@trakindo.co.id)>

**Cc:** Sheila Harayani Kansil <[sheila.kansil@trakindo.co.id](mailto:sheila.kansil@trakindo.co.id)>; Fuad Rahman <[fuad.rahman@trakindo.co.id](mailto:fuad.rahman@trakindo.co.id)>; Ario Wirawan <[awirawan@trakindo.co.id](mailto:awirawan@trakindo.co.id)>; Daniel Setyadi <[daniel.setyadi@trakindo.co.id](mailto:daniel.setyadi@trakindo.co.id)>; Bibin Dwijo Sugito <[bibin.sugito@trakindo.co.id](mailto:bibin.sugito@trakindo.co.id)>

**Subject:** RE: Action item NLS improvement for MA Coal Mining Customers

Pak Imm

As disuccess rabu kemarin, untuk agustus kita prioritaskan training untuk counterman dulu, kita akan berikan materi refreshment ECE dengan case-case real yang terjadi di south Kal , ditambah materi mengenai value chain supply chain parts.

Kevin, as discussed , tolong diskusikan jadwal dan materi lebih detail dengan mas Fuad dan mas Ibnu.

Pak Sumardi, tolong mas sri Widodo (dodo) bisa di assign untuk mengajar ECE di south Kal paling tidak 1 batch untuk support program ini.

thanks

Best Regards,

**Ira Dhamayanti Kamal**

Learning & Talent Development Manager

**PT Trakindo Utama**

Jl. Raya Narogong KM. 19 Cileungsi, Bogor 16820, Indonesia

Telp. +62 21 823 3361 • Mobile: +62 811 1013854 • IP Ext: 3671

Fax. +62 21 823 3360

[ira.dhamayanti@trakindo.co.id](mailto:ira.dhamayanti@trakindo.co.id)

[www.trakindo.co.id](http://www.trakindo.co.id)

Call Center 1500 228

Facebook • LinkedIn: PT Trakindo Utama

A member of **Tiara Marga Trakindo Group**

---

**From:** Immawan Priyambudi

**Sent:** Tuesday, July 23, 2019 6:08 PM

**To:** Ira Dhamayanti <[ira.dhamayanti@trakindo.co.id](mailto:ira.dhamayanti@trakindo.co.id)>

**Cc:** Sheila Harayani Kansil <[sheila.kansil@trakindo.co.id](mailto:sheila.kansil@trakindo.co.id)>; Fuad Rahman <[fuad.rahman@trakindo.co.id](mailto:fuad.rahman@trakindo.co.id)>; Ario Wirawan <[awirawan@trakindo.co.id](mailto:awirawan@trakindo.co.id)>; Daniel Setyadi <[daniel.setyadi@trakindo.co.id](mailto:daniel.setyadi@trakindo.co.id)>

**Subject:** Action item NLS improvement for MA Coal Mining Customers

Bu Ira Selamat sore,

Salah satu inisiatif aksi dalam NLS improvement MA Coal mining kita di harapkan bisa memberikan refreshment training kepada 3 front liners ( Countermen, Servicemen dan Sales Executive ) terkait materi sosialisasi Customer Experience Culture.

Apakah bisa kita lakukan diskusi sebentar untuk memastikan inisiatif ini bisa di jalankan dengan bantuan LnTD HO atau melalui STC di BJM/BPN ?

Soft Skill Improvement / refreshment  
New assigned Countermen ex  
Storemen  
New local hire servicemen ex  
Coop, Non Coop, Experienced  
technicians  
Sales Executive

Temporarily coached by a senior counterman – daily brief operation  
Propose training PCSDP (Parts Counter) – training material and trainer  
readiness (*Kevin L&TD*)  
Develop servicemen skill to close the specific gap by comparing actual  
SAR servicemen vs Service Order (SO) Data (MEP vs reworks) to review  
SAR Gap vs business need (*Agus Setiawan L&TD*)  
Refresher Communication Skill, combined by Customer Experience  
Project + Customer Experience Culture Socialization (*Bibin & Agus  
Setiawan L&TD*)

**Immawan Priyambudi**  
General Manager

**PT. Trakindo Utama**  
**Southern Kalimantan Division**  
Jl. Jend. A.Yani Km 16.4  
Kelurahan Gambut, Kecamatan Gambut  
Kabupaten Banjar 70652  
Kalimantan Selatan, Indonesia  
T : +62 511 32511 67, 32511 64, Ext. 6800  
M : +62 811 807 564  
E : [ipriyamb@trakindo.co.id](mailto:ipriyamb@trakindo.co.id)  
W : [www.trakindo.co.id](http://www.trakindo.co.id)

