



M03 - KEUPAYAAN PENGURUSAN HUBUNGAN

Sub-Modul 1

KEUPAYAAN RANGKAIAN PERNIAGAAN

Z-009-4:2015-M03/P(1/3)

TAHAP 4

Kertas Penerangan 1

**KEUPAYAAN
RANGKAIAN PERNIAGAAN**

ISI KANDUNGAN

- TUJUAN
- PENGENALAN
 1. RANGKAIAN PERNIAGAAN
 2. METODOLOGI RANGKAIAN
 3. PEMBANGUNAN STRATEGI RANGKAIAN

PENGENALAN

- Secara umumnya membina rangkaian perniagaan adalah penting bagi organisasi terutamanya organisasi yang terlibat dengan perniagaan. Pihak pengurusan organisasi ini perlu tahu dengan jelas keperluan, proses, metodologi dan pembangunan rangkaian bagi meningkatkan perkembangan organisasi.
- Kesedaran dalam pembangunan rangkaian ini juga dapat membantu kakitangan untuk meningkatkan kecekapan dalam pekerjaan yang memerlukan perhubungan rangkaian yang berkesan di tempat kerja dan dengan rakan perniagaan.

1. RANGKAIAN PERNIAGAAN

Kaedah Pemasaran Kos Rendah

→ Membangunkan peluang-peluang jualan

→ Membangunkan hubungan perniagaan



1.1 MENGGALAKKAN RANGKAIAN YANG BAIK

1

Menawarkan satu cara untuk menemui pembuat keputusan yang mungkin susah untuk dihubungi melalui kaedah pengiklanan konvensional.

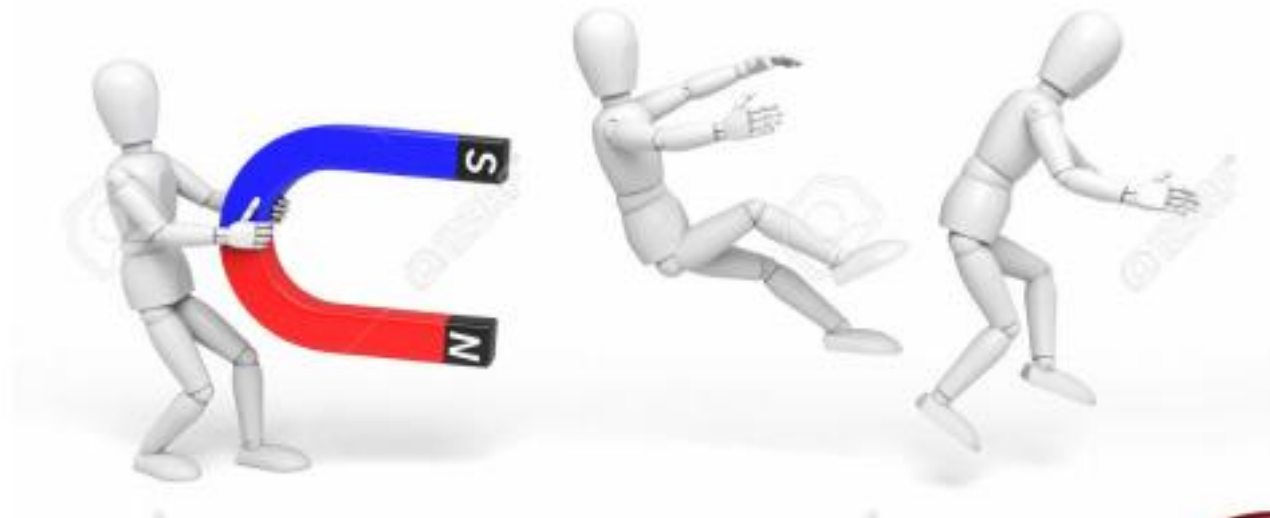
2

Cadangan dan pengenalan peribadi yang diterima daripada ahli-ahli dalam rangkaian membantu membangunkan peluang-peluang perniagaan.

3

Menawarkan satu cara untuk menemui pembuat keputusan yang mungkin susah untuk dihubungi melalui kaedah pengiklanan konvensional.

2. METODOLOGI RANGKAIAN



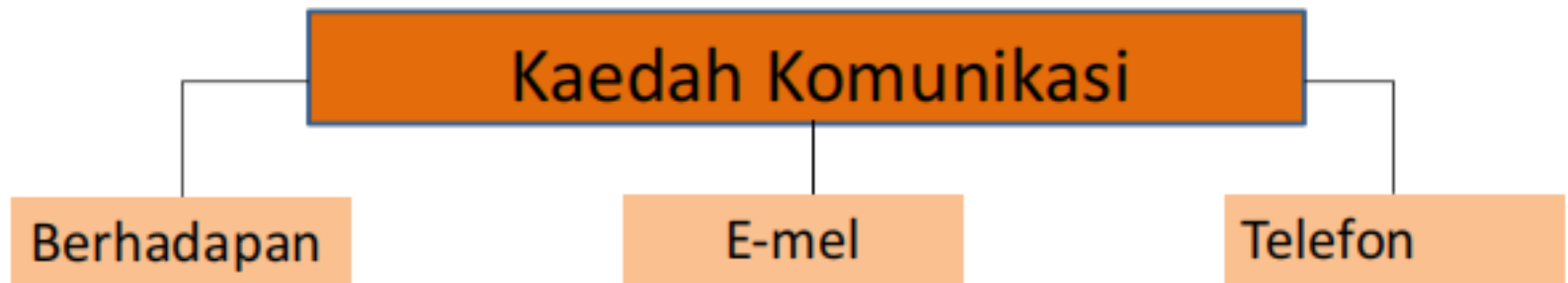
Adakah anda secara semula jadi menarik perhatian orang untuk mendekati anda



2.1 PROSEDUR RANGKAIAN



2.2 PILIHAN UNTUK KOMUNIKASI



Komunikasi
menjadi mudah



1. Tandatangan e-mel
2. Kad perniagaan tersedia
3. Berani bertindak
4. Memakai tanda nama

3. PEMBANGUNAN STRATEGI RANGKAIAN

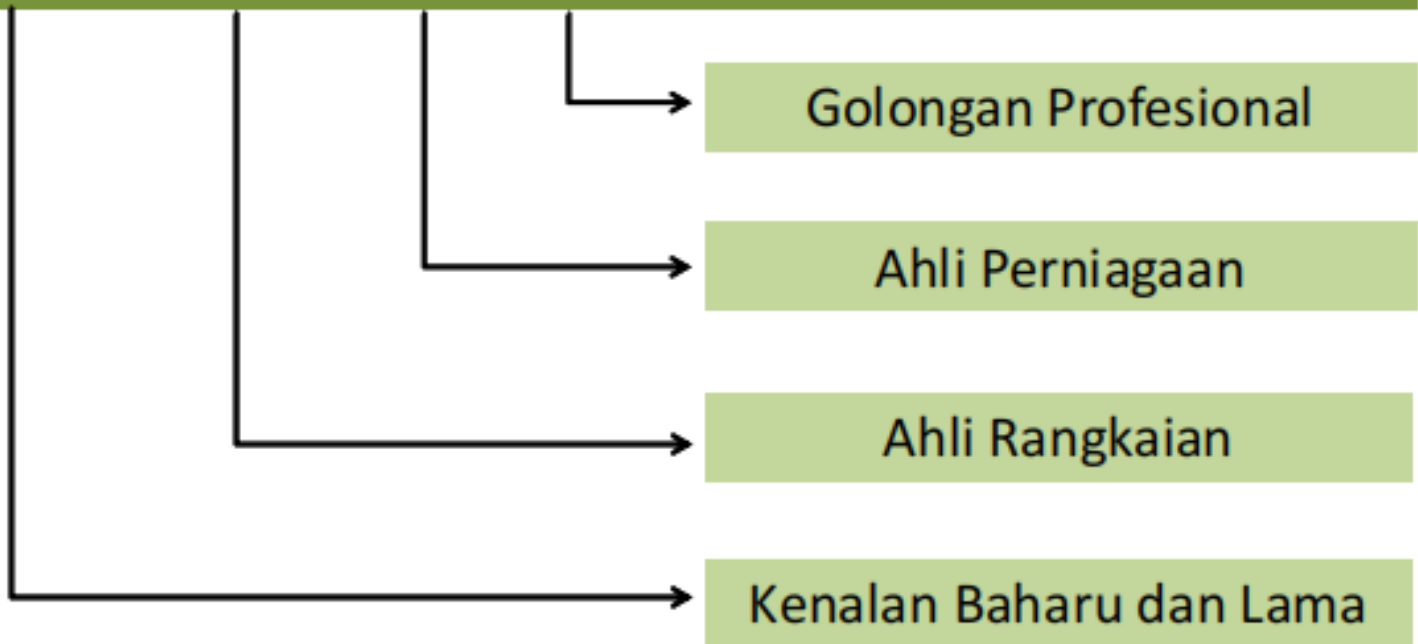
Membangunkan Pelan Rangkaian

Golongan Profesional

Ahli Perniagaan

Ahli Rangkaian

Kenalan Baharu dan Lama



3.1 PRINSIP-PRINSIP PEMBANGUNAN RANGKAIAN

Prinsip-prinsip pembangunan rangkaian:

- Pertuturan dalam lif
- Jadi yang berbeza
- Bantu yang lain
- Integriti peribadi
- Sasaran yang relevan/berkaitan
- Rancangan dan matlamat
- Susulan
- Bersikap Positif
- Usaha mengekalkan fokus



3.1 PRINSIP-PRINSIP PEMBANGUNAN RANGKAIAN (SAMB.)

1

Pertuturan dalam lif

Perkara utama mewujudkan perbualan dalam lif

Nama anda



Nama perniagaan anda

Pejabat dan kawasan
liputan

Kepakaran anda



3.1 PRINSIP-PRINSIP PEMBANGUNAN RANGKAIAN (samb.)

2

Jadi yang berbeza

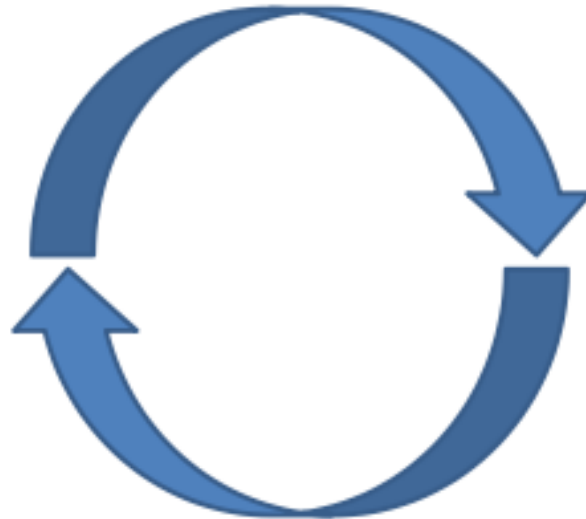
- Bezakan diri anda daripada orang lain.
- Bercita-cita tinggi dan menjadi yang terbaik.
- Cipta keistimewaan buat diri anda.
- Letak penekanan yang berbeza kepada apa yang ada pada anda.



3.1 PRINSIP-PRINSIP PEMBANGUNAN RANGKAIAN (samb.)

3

Bantu yang lain



Setiap perbuatan akan menghasilkan
tindak balas yang setimpal'

3.1 PRINSIP-PRINSIP PEMBANGUNAN RANGKAIAN (samb.)

4

Integriti peribadi



3.1 PRINSIP-PRINSIP PEMBANGUNAN RANGKAIAN (samb.)

5

Sasaran yang relevan/berkaitan



Saiz

Lokasi

Sektor

Profesion

Kumpulan Politik/Agama

Kumpulan Sosial

Perdagangan/Pertubuhan

Kumpulan Rujukan

Kepentingan minat yang sama

3.1 PRINSIP-PRINSIP PEMBANGUNAN RANGKAIAN (samb.)

6

Rancangan dan matlamat

Butir-butir	Kumpulan 1	Kumpulan 2	Kumpulan 3
Sasaran / Matlamat			
Hubungan yang Ideal (Manusia)			
Nama dan Jenis Kumpulan			
Profil/Sektor/Minat (Berkaitan) Kumpulan			
Nota Kumpulan yang Taktikal / Petua (Apa yang boleh digunakan dengan baik)			
Perbualan Lif (Untuk setiap kumpulan)			
Apa yang boleh dilakukan untuk mereka ini			
Apa yang dapat diperolehi daripada mereka ini			
Tarikh Dairi / Jadual Tugas			
Sasaran / Harapan			
Kenyataan			
Masa Digunakan			
Banding dengan aktiviti pasaran lain			

Contoh Rancangan Rangkaian

3.1 PRINSIP-PRINSIP PEMBANGUNAN RANGKAIAN (samb.)

7

Susulan

Rangkaian hanya menghasilkan keputusan yang baik dengan adanya tindakan susulan.



Penting!!!



Membuat susulan dengan rakan hubungan membina kepercayaan, reputasi dan perhubungan.



3.1 PRINSIP-PRINSIP PEMBANGUNAN RANGKAIAN (samb.)

8

Bersikap Positif

Sikap positif memberi kekuatan, motivasi dan inisiatif yang membawa kepada kejayaan.



3.1 PRINSIP-PRINSIP PEMBANGUNAN RANGKAIAN (samb.)

9

Fokus

Sentiasa fokus dan bersedia pada setiap masa.



- Mewujudkan kesedaran
- Membina hubungan
- Menghasilkan keputusan yang lebih baik
- Peluang pada bila-bila masa



M03 - KEUPAYAAN PENGURUSAN HUBUNGAN

Sub-Modul 2

PEMBANGUNAN SIKAP PERSONAL

Z-009-4:2015-M03/P(2/3)

TAHAP 4

Kertas Penerangan 2

PEMBANGUNAN SIKAP PERSONAL

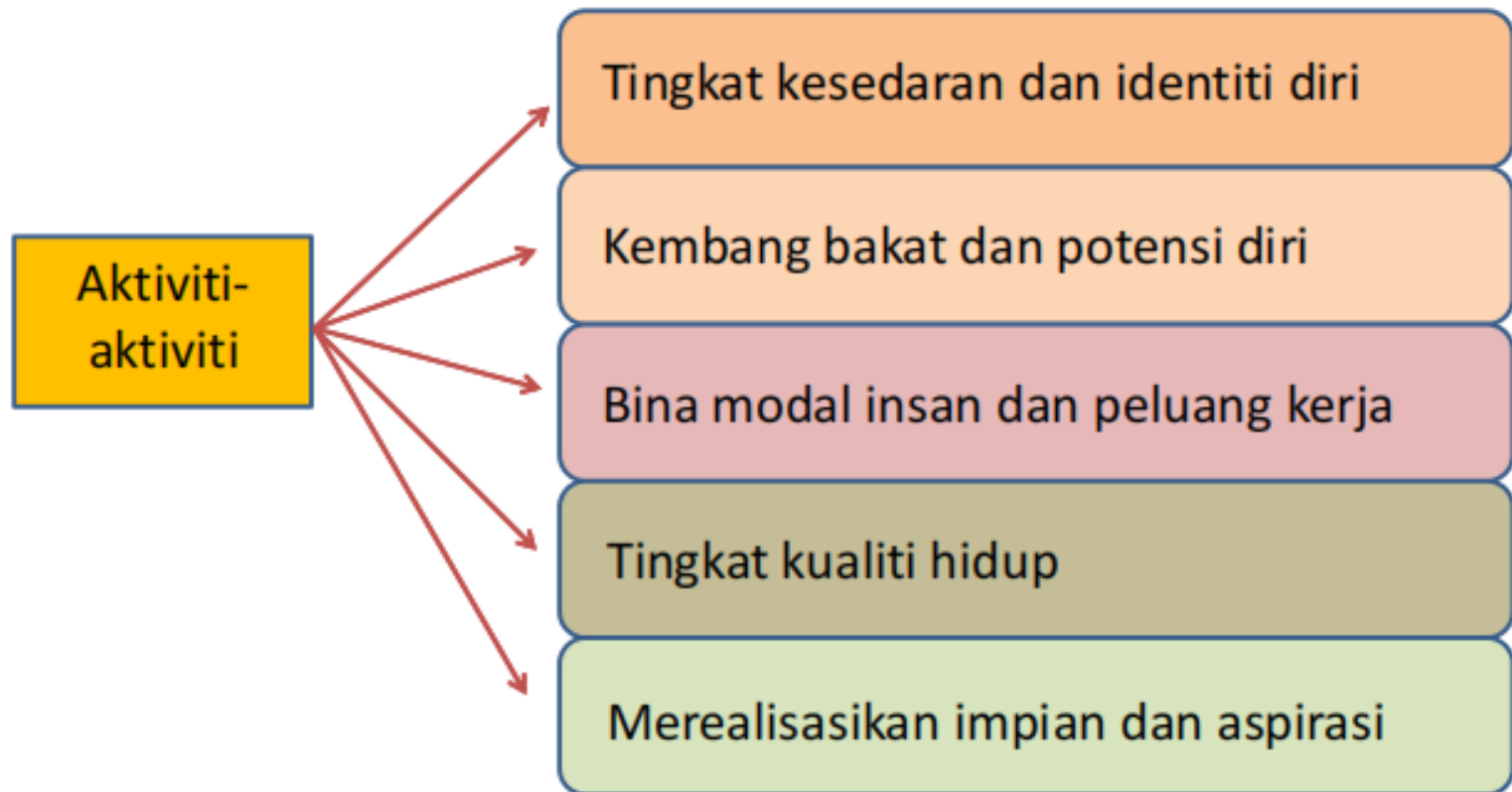
ISI KANDUNGAN

- TUJUAN
- PENGENALAN
 1. PEMBANGUNAN SIKAP PERSONAL
 2. PENYELESAIAN KONFLIK INTERPERSONAL
 3. PENERAPAN EMPATI
 4. PENYEDIAAN MOTIVASI
 5. PERILAKU INISIATIF

PENGENALAN

- Pembangunan sikap personal atau pembangunan pribadi membantu organisasi dan diri kakitangan menangani masalah konflik interpersonal dan masalah-masalah hubungan lain. Dengan pemahaman dan penerapan empati dalam tindakan seharian berhadapan dengan rakan sekerja atau dengan pihak pelanggan, masalah dapat diselesaikan dengan cara yang terbaik.
- Pendekatan motivasi juga dapat membantu kakitangan membangunkan dan menerapkan sikap inisiatif dalam diri.

1. PEMBANGUNAN SIKAP PERSONAL



2. PENYELESAIAN KONFLIK INTERPERSONAL

Konflik Interpersonal

“Konflik yang terjadi dalam organisasi atau konflik di tempat kerja.”

Selesaikan konflik dengan:

- Kurangkan ketegangan berterusan
- Penuhi diri dengan perkara-perkara menggembirakan
- Cari jalan penyelesaian



2.1 URUS RESPONS/TANDAK BALAS

Antara garis panduan menguruskan tindak balas:

- Berusaha memahami sikap orang lain
- Kenal pasti penghalang
- Berhenti menyalahkan diri anda/orang lain

“Setiap orang yang anda lawan terdapat ramai orang yang sehaluan dengan lawan tersebut. Anda tidak boleh hanya melihat lawan yang anda rasakan sukar untuk ditangani tanpa melihat ke dalam diri anda sendiri”

Jeffrey Kottler, pakar psikologi

2.2 PENYELESAIAN BERSAMA



Berhenti sebentar bila perbualan menjadi tegang



Fahami ketegangan dan puncanya



Lakukan sesuatu agar pihak lawan mahu kekal dalam perbualan



Amalkan tingkah laku baharu dalam perbualan yang kurang penting

2. PENYELESAIAN KONFLIK INTERPERSONAL

“Anda tidak dapat menghindari sesuatu apabila tindak tanduk anda membawa kepadanya. Tindak tanduk anda perlu kearah menjauhinya.” - Doug Conant, CEO, Campbell Soup.

- Tumpukan tenaga untuk kurangkan ketegangan
- Kenal pasti perkara yang penting untuk diri anda
- Jangan abaikan masalah yang kelihatan kecil



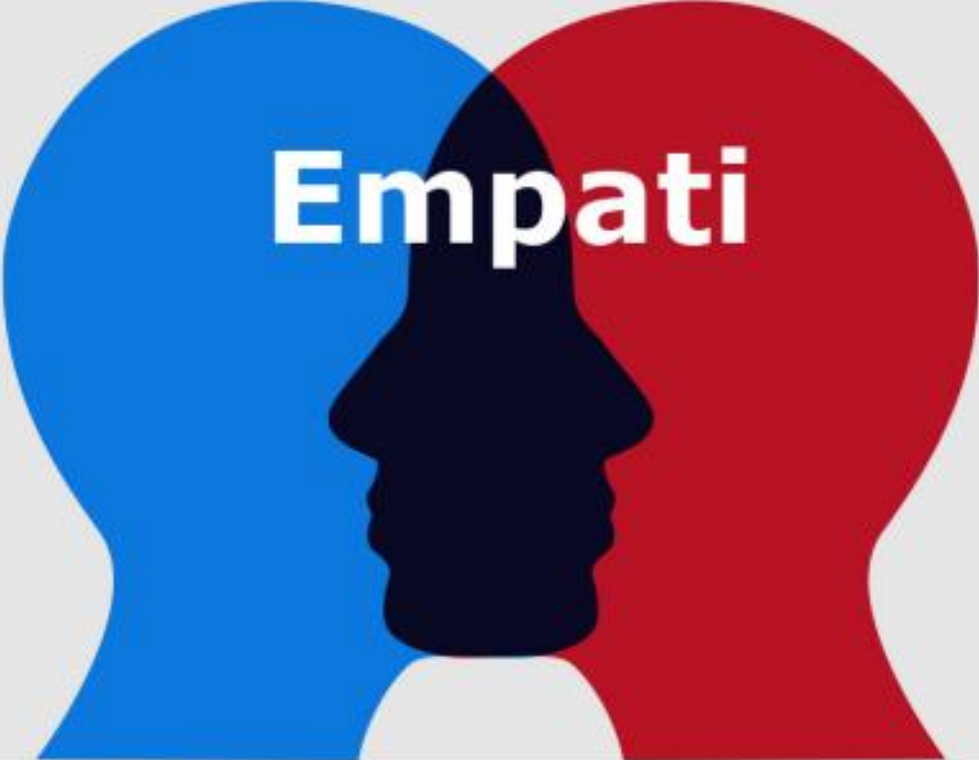
2.4 BINA HUBUNGAN



Bina Hubungan yang lebih kukuh di Tempat Kerja atau di Rumah

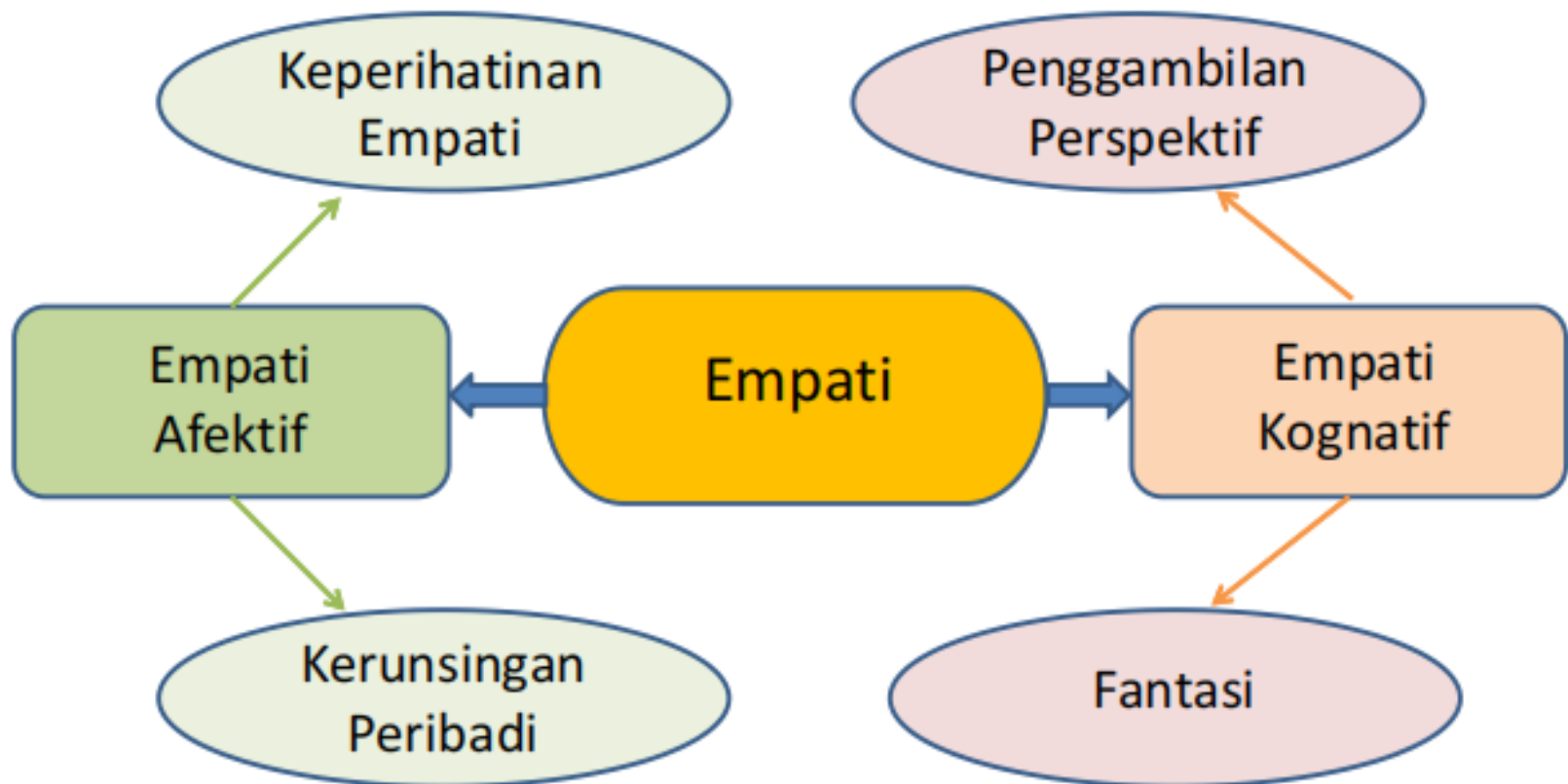
3. PENERAPAN EMPATI

Keupayaan memahami/merasai apa yang orang lain sedang alami



Empati

3.1 KOMPONEN-KOMPONEN EMPATI



4. PENYEDIAAN MOTIVASI

Apa itu

MOTIVASI

“Motivasi adalah penggerak dalaman yang menyebabkan individu membuat keputusan untuk bertindak”

4.1 TEORI MOTIVASI



1. Teori Percanggahan Kognitif
2. Kesan Progres
3. Motivasi Ekstrinsik

Motivasi, daya penggerak intrinsik untuk mencapai kejayaan

4.2 MOTIVASI TANPA GANJARAN MATA WANG

Moivasi kepada pekerja

Beri atau naikkan Tenaga
Pasukan Anda

Dahulukan kehidupan
daripada pekerjaan

Beri keutamaan kepada
Pekerja

Bertindak secara
berintegriti

Menjadi penghubung
hebat

Menjadi pendengar yang
hebat

Menjadi penyelesai
masalah

5. TINGKAH LAKU INISIATIF



Tingkah laku adalah apa yang manusia lakukan. Ia boleh diperhatikan dan diukur.

Tindakan atau tingkah laku inisiatif adalah apabila seseorang itu bertindak atau berusaha melebihi orang lain untuk mencapai apa yang diinginkan.

5.1 PENGURUSAN TNGKAH LAKU INISIATIF

Kriteria Tingkah Laku		
Berorientasikan Tindakan	Bekerja secara berkesan	Menunjukkan ntegriti dan penghormatan
Ikuti perkembangan semasa matlamat pasukan	Berkongsi maklumat dan Mendengar dengan aktif	Konsisten dengan nilai-nilai dan kod etika
Terjemah arahan kepada aktiviti kerja	Mengiktiraf sumbangan dan meraikan kejayaan	Bekerja mencerminkan komitmen
Mengekalkan sikap yang membina	Bekerjasama dan berhubung secara berkesan	Menyumbang secara aktif kepada kesejahteraan
Penyampaian yang berkesan dan berhemah	Menunjukkan dan memahami peranan	Sokong dan hargai kepelbagaian
Mengenal pasti tanda-tanda amaran awal	Berurusan secara proaktif dan amanah	hormati aset organisasi dan sumber-sumber

5.2 PENGURUSAN PENYELESAIAN TINGKAH LAKU

Proses Pengurusan Risiko

Mengenal pasti Risiko

Mengenal pasti Punca

Mengenal pasti kawalan

Deskriptor Akibat

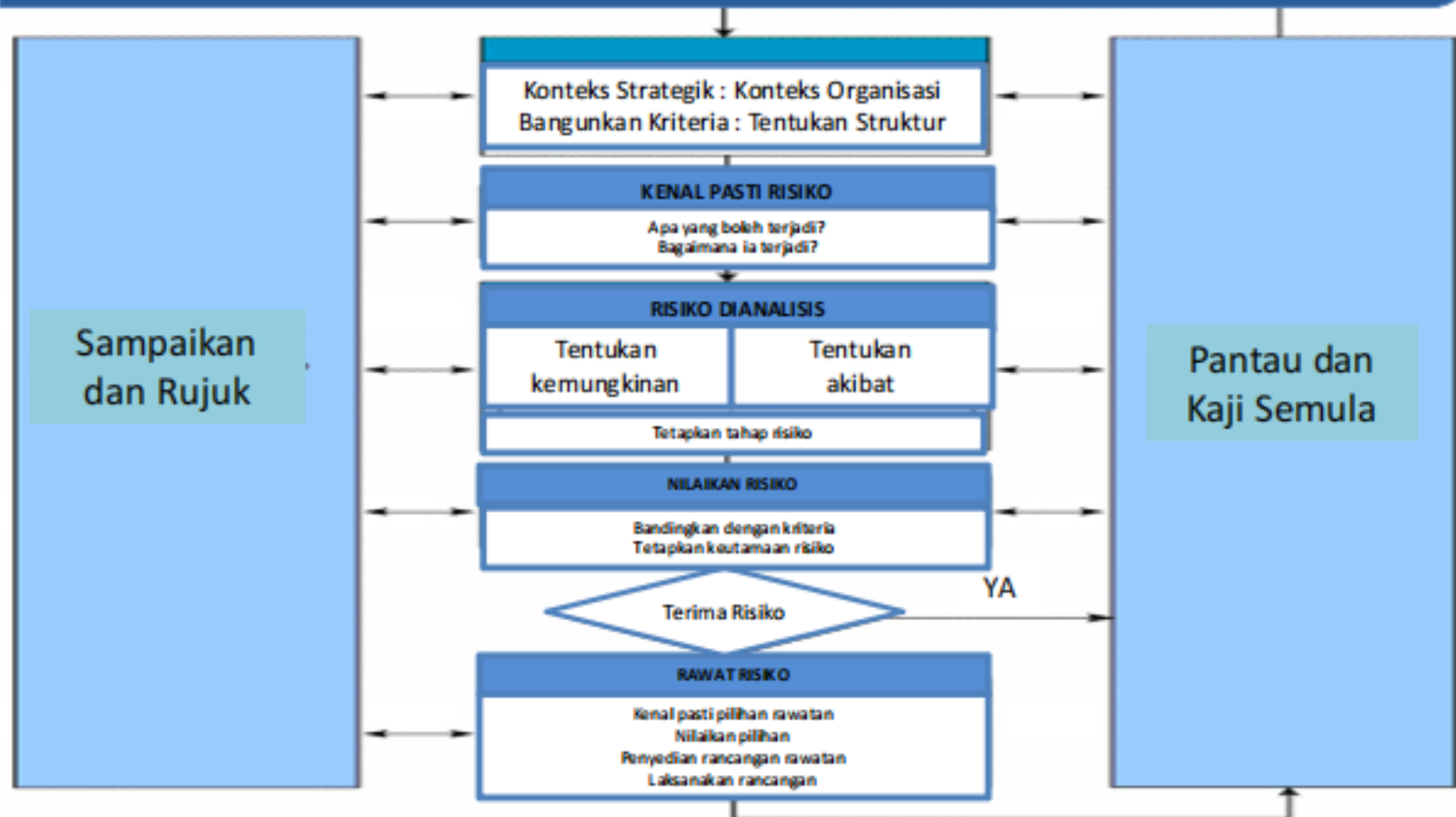
Deskriptor Penilaian Risiko

Menambah kawalan Lain

Membuat Keputusan

Pantau dan kaji Semula

5.2.1 CARTA ALIRAN PENGURUSAN RISIKO



5.2.2 PELAN KEJAYAAN TINGKAH LAKU

