



COMPANY PROFILE

Customer Service
Professional





01

ALL ABOUT JICSI

02

OUR SERVICES

03

OUR CLIENT

04

CONTACT US



• ALL ABOUT JICSI.

Jakarta International Customer Service Institute adalah suatu lembaga pelatihan dan pengadaan sumber daya manusia yang berfokus pada customer service professional dan lembaga survey kepuasan pelanggan.

Kami berorientasi pada pelanggan dimana kepuasan pelanggan adalah tujuan keberadaan kami.

Kami hadir untuk pelanggan.





•VISI•

“Memberikan Pelayanan Prima kepada setiap pelanggan termasuk pelanggan dari dalam organisasi maupun Pelanggan dari luar organisasi setiap saat, kapanpun, dan dimanapun.”

•MISI•

1. Memberikan program pendidikan dan pelatihan yang inovatif bagi karyawan yang melayani pelanggan baik pelanggan eksternal maupun internal
2. Memberikan peluang bisnis melalui umpan balik pelanggan dari program survey customer Satisfaction.
3. Membangun jaringan dan pendidikan yang berkelanjutan melalui program anggota organisasi
4. Menyediakan produk dukungan layanan pelanggan untuk tampilan organisasi dan promosi pengabdian kepada pelanggan.



• Core Values •

Respect

Kami menghargai perbedaan setiap orang dan hak mereka untuk berpartisipasi tanpa bias di tempat kerja, komunitas mereka, dan negara ini.

Honesty

Kami mengatakan kebenaran dalam semua situasi dengan mengingat profesionalisme dan kasih sayang

Trust

Kami percaya pada orang lain dan menjaga kepercayaan kami sehingga orang lain akan mempercayai kami sebagai balasannya.

Integrity

Kami melakukan apa yang kami katakan



Messages from CEO



Rudyanto HP Manullang, Ph.D

Sekitar 20 Tahun yang lalu saat setiap organisasi belum mengenal customer service secara jelas, saya sudah bermimpi bahwa suatu saat Customer Service memiliki peran yang lebih besar dalam organisasi. Saya yakin betul bahwa customer service tidak hanya ditampilkan sebagai frontliner tetapi mampu menjadi inti dari tujuan perusahaan. Nyatanya tahun demi tahun berlalu, semakin jelas bahwa peran customer service dalam suatu organisasi semakin dibutuhkan.

Hal ini dibuktikan dengan banyaknya para pemimpin organisasi yang mengawali karirnya sebagai customer service. Tentunya ini terjadi karena adanya kesadaran untuk berorientasi dan memberikan layanan terbaik bagi pelanggan.

Di sisi lain, kita menyadari bahwa perkembangan teknologi semakin hari tidak dapat ditahan lajunya, hadirnya sosial media saat ini memacu perusahaan untuk terus berinovasi menghadirkan pelayanan terbaik sesuai kebutuhan pelanggan.

Maka dari itu, kedepannya saya semakin yakin bahwa karir customer service akan lebih cemerlang. Mari bersama JICSI untuk mewujudkan pelayanan pelanggan yang terdepan.

• Our Services •



1. Professional Training



**2. Manpower &
Recruitment Customer
Service Agency**



**3. Customer Satisfaction
Survey**



01

PROFESSIONAL TRAINING





Customer Service Professional Training

Providing Professional Training :

- **Certified Customer Service Professional (CCSP)**
 - ✓ Staff Level
 - ✓ Supervisor Level
 - ✓ Manager Level
- **Certified Customer Experience Professional (CCXP)**
- **Certified Contact Centre Professional (CCCP)**
- **Training for Survey Customer Satisfaction**
- **Training Customer Complain on Social Media**
- **Training Handling Customer Complain Effectively**
- **Training For Servant Leadership**

Training Facility



Moduls



Video
Learning



General CS Test
& CS Personality
Test



Pre-test
Final Test



Certification



Coffee
Snack
Lunch

Certified Customer Service Professional (CCSP) for Staff

Deskripsi : Pelatihan ini ditujukan kepada para praktisi customer service yang berhubungan langsung dengan pelanggan di berbagai bidang kerja seperti jasa perbankan, hospitality, e-commerce, dan lainnya.

Materi :

Modul 1. Basic Concept of Customer Service
Modul 2. Developing Relationship with Your Customer
Modul 3. Customer Service in Different Organisation
Modul 4. Match Features & Benefit

Modul 5. Communication Effectively
Modul 6. Deliver Service Excellent through Teamwork
Modul 7. System for Delivering Service Excellent
Modul 8. The Your Factor

Lama pelatihan : Online Training = 4 pertemuan x 2.5 jam
Offline / In House = 2 x 6 jam pertemuan

Harga : *Hubungi 0858-833-833-83 atau marketing@jicsi.co.id

Certified Customer Service Professional (CCSP) for Supervisor

Deskripsi : Pelatihan ini ditujukan kepada para praktisi supervisor customer service yang berhubungan langsung dengan pelanggan di berbagai bidang kerja seperti jasa perbankan, hospitality, e-commerce, dan lainnya.

Materi :

Modul 1. What is Customer Service?
Modul 2. Contributing to The Service Culture
Modul 3. Positif Verbal communication
Modul 4. Non-verbal communication
Modul 5. Listening to the Customer

Modul 6. Customer Service & Behaviour
Modul 7. Handling Difficult Customer Encounters
Modul 8. Customer Service in Diverse World
Modul 9. Manage Your Stress
Modul 10. Manage Your Time

Lama pelatihan : Online Training (30 Hari)
Zoom Meeting 4 pertemuan x 2.5 jam (1x seminggu)

Harga : *Hubungi 0858-833-833-83 atau marketing@jicsi.co.id

Certified Customer Service Professional (CCSP) for Manager

Deskripsi : Pelatihan ini ditujukan kepada para praktisi manager customer service yang berhubungan langsung dengan pelanggan di berbagai bidang kerja seperti jasa perbankan, hospitality, e-commerce, dan lainnya.

Materi :

Modul 1. Servant Leadership
Modul 2. Setting the strategic course to maximize customer value
Modul 3. Customer Acquisition and Growing Your Best Customer Base

Modul 4. Using Customer Centricity to Tune Retention and Development Tactics
Modul 5. CRM's Place in Creating a Value Based Strategy
Modul 6. Complain Management in a Customer-Oriented Firm

Lama pelatihan : Online Training (30 Hari)
Zoom Meeting 4 pertemuan x 2.5 jam (1x seminggu)

Harga : *Hubungi 0858-833-833-83 atau marketing@jicsi.co.id

Certified Contact Centre Professional (CCCP)

Deskripsi : Pelatihan ini ditujukan kepada para praktisi contact centre yang melayani pelanggan menggunakan multi channel terintegrasi seperti telepon, chat, social media, dan e-commerce.

Materi :

Modul 1 : The Important of Customer Service
Modul 2 : Telephone Ettiquette
Modul 3 : Mastering Communication Skill
Modul 4 : Providing Excellent in Phone Service
Modul 5 : Providing Excellent in Chat Service
Modul 6 : Providing Excellent in Social Media Service
Modul 7 : Best Service through ecommerce platform

Modul 8 : Dealing with Difficult Customer
Modul 9 : Dealing with Diversity
Modul 10 : Using Technologies for Customer Service
Modul 11 : Setting Contact Centre Standards
Modul 12 : Managing Your Contact Centre Position

Lama pelatihan : Online Training = 6 pertemuan x 3 jam
Offline Training = 3 pertemuan x 6 jam

Harga : *Hubungi 0858-833-833-83 atau marketing@jicsi.co.id

Certified Customer Experience Professional (CCXP)

Deskripsi : Pelatihan ini ditujukan kepada para praktisi customer experience yang berfokus pada pelayanan pelanggan dari hulu ke hilir.

Materi :

Modul 1 : Introduction
`What is Customer Experience
`Why it is important?
`Case Studies of Companies with Leading Customer Experience

Modul 2 : Understand Your Customer
`Who are Your Customer
`What is a Customer Persona
`How to Build a Customer Persona

Modul 3 : Journey Mapping
`What is a Customer Mapping
`Understand of the importance of end to end journey mapping
`How to Customer journey map using persona

Modul 4 : WOW Your Customer
`What is a wow moment
`Case studies from companies providing wow moment
`How to identify touchpoints to provide wow” moment from your customer

Lama pelatihan : Online Training (90 hari)
Zoom Meeting 4 pertemuan x 2.5 jam (1x seminggu)

Harga : *Hubungi 0858-833-833-83 atau marketing@jicsi.co.id

Survey Customer Satisfaction Training

Deskripsi : Pelatihan ini ditujukan kepada para praktisi customer service yang akan melakukan riset kepuasan pelanggan.

Materi :

Modul 1. Foundation of Marketing Research
Modul 2. Foundation of Customer Satisfaction Survey
Modul 3. Customer Satisfaction Survey Tools
Modul 4. Case Study & Presentation

Lama pelatihan : Online Training = 4 pertemuan x 3.5 jam

Harga : *Hubungi 0858-833-833-83 atau marketing@jicsi.co.id

Training Customer Complain on Social Media

Deskripsi : Pelatihan ini ditujukan kepada para praktisi customer service yang menggunakan social media sebagai wadah pelayanan pelanggan

Materi :

- Modul 1. How To Deliver Outstanding Customer Service On Social Media
- Modul 2. Managing Online Customer Service With An Internal Team
- Modul 3. Handling Complaints & Negative Comments on Social Media
- Modul 4. How To Avoid Potential PR Disasters Via Social Media
- Modul 5. Strategies For Effectively Managing Large Volumes Of Customer Enquiries
- Modul 6. Good & Not So Good Examples Customer Service on Social Media

Lama pelatihan : Online Training = 6 pertemuan x 2.5 jam (1x seminggu)

Harga : *Hubungi 0858-833-833-83 atau marketing@jicsi.co.id

Training Handling Customer Complain Effectively

Deskripsi : Pelatihan ini ditujukan kepada para praktisi customer service yang berfokus pada penyelesaian berbagai complain pelanggan dan menemukan cara paling efektif dalam menanganinya.

Materi :

Modul 1. Key skills and qualities for handling complaints

- Model for handling complaints
- Benefits of handling complaints effectively
- Pairs exercise 'in your customer's shoes' and participant introductions

Modul 2. Communication, building rapport

- Breakdown of communication
- Building customer rapport
- Impact of telephone and written communication
- Verbal handshake
- Communication styles

Modul 3. Communication, building rapport

- Breakdown of communication
- Building customer rapport
- Impact of telephone and written communication
- Verbal handshake
- Communication styles

Modul 4. Establishing customer needs

- Asking open questions
- Introduce questioning funnel
- Listening and summarising

Modul 5. Defusing difficult customer emotional responses

- Managing personal response – 6 Step Approach
- Complaint handling techniques to defuse anger and other emotional responses

Modul 6. Agreeing to an appropriate course of action with customers

- Achieving a win/win outcome for the customer and the organisation
- Being clear on the authority/power you have
- Escalating complaints with a defined complaint management process
- Making commitments and honouring promises

Modul 7. Handling work-based complaints

- Tips on applying skills and techniques to written complaints
- Practising work-based complaint scenarios
- Feedback and review of learning in small groups
- Review of how to apply in practice

Lama pelatihan :

Online Training

= 6 pertemuan x 2.5 jam

Harga :

*Hubungi 0858-833-833-83
atau marketing@jicsi.co.id

Training Servant Leadership

Deskripsi : Pelatihan ini ditujukan kepada para professional yang memiliki tanggung jawab sebagai pemimpin di sebuah perusahaan dan berfokus untuk melayani tim.

Materi :

Modul 1. Getting Started
Modul 2. What is Servant Leadership?
Modul 3. Leadership Practices
Modul 4. Share the Power
Modul 5. Characteristics of a Servant Leader

Modul 6. Building a Team Community
Modul 7. Be a Motivator
Modul 8. Be a Mentor
Modul 9. Training Future Leader
Modul 10. Self Reflection
Modul 11. Wrapping Up

Lama pelatihan : Online Training = 6 pertemuan x 2.5 jam (1x seminggu)
Offline/ In House = 3 Pertemuan x 5 jam

Harga : *Hubungi 0858-833-833-83 atau marketing@jicsi.co.id



02

Manpower & Recruitment Customer Service Agency

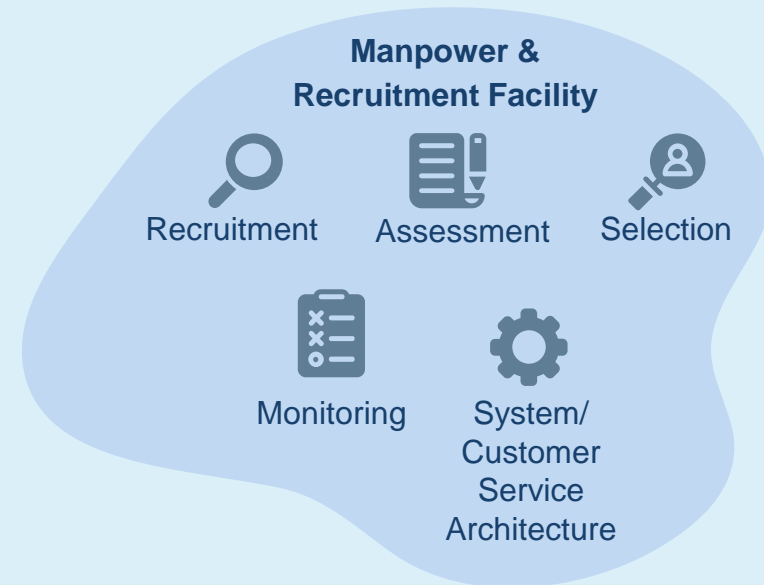




Manpower & Recruitment Customer Service Agency

Providing manpower customer service for:

- General Customer Service
- Telecommunication industry
- Banking Industry
- Customer Service in Marketplace / E-Commerce
- Customer Service in Hospital
- Customer Service in Property
- Customer Service in Hospitality Industry
- and others area





03

Survey Customer Satisfaction





Manpower & Recruitment Customer Service Agency

Providing Survey Customer Satisfaction Service :

- Customer Satisfaction & Loyalty
- Employee Satisfaction & Loyalty
- Service Measurement
- Service Innovation
- Market Competition
- Consumer Migration & Switching
- Consumer Hidden Need
- Consumer Behavior
- Consumer Media Habit
- Value & Perception
- Market Influencer
- Consumer Journey






JAKARTA INTERNATIONAL
CUSTOMER SERVICE INSTITUTE

•THANKS.

Do you have any questions?

 www.jicsi.co.id

 marketing@jicsi.co.id

 021 21284114

 0811-9876-888 // 0858-833-833-83

