



JAKARTA INTERNATIONAL
CUSTOMER SERVICE INSTITUTE

COMPANY PROFILE

Jakarta International Customer
Service Institute (JICSI)





PEMBAHASAN :

01

**ALL ABOUT
JICSI**

02

**OUR
SERVICES**

03

**OUR
CLIENT**

04

CONTACT US



JAKARTA INTERNATIONAL
CUSTOMER SERVICE INSTITUTE

• ALL ABOUT JICSI •

Jakarta International Customer Service Institute adalah suatu lembaga (Specialist) pelatihan, 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.

Adapun JICSI berdiri secara legal pada Januari tahun 2021





• 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 pribadi sudah bermimpi bahwa suatu saat Customer Service memiliki peran yang lebih besar dalam organisasi. Saya yakin betul bahwa customer service tidak hanya ditampilkan pada frontliner saja, tetapi mampu menjadi inti dari tujuan perusahaan. Dan nyatanya tahun demi tahun berlalu, semakin jelas kita melihat bahwa peran customer service dalam suatu organisasi semakin dibutuhkan. Organisasi dengan customer service yang baik adalah organisasi yang bertahan lama. Sementara organisasi tanpa pengelolaan customer service yang baik adalah organisasi yang hampa dan tidak bertahan lama.

Semakin hari kita bisa buktikan banyaknya para pemimpin organisasi yang sukses, mengawali karir mereka sebagai customer service tentunya ini terjadi karena adanya kesadaran dari mereka.

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 Suplay &
Recruitment Customer
Service Agency**



**3. Customer Satisfaction
Survey**



01

PROFESSIONAL TRAINING





Customer Service Professional Training

Providing Professional Training :

1. Certified Customer Service Professional (CCSP) for Staff
2. Customer Service Professional for Supervisor
3. Customer Service Professional for Manager
4. Customer Experience Professional
5. Customer Service for Contact Centre Agent
6. Social Media & Customer Service Professional
7. Telesales for Customer Service Professional
8. Training Customer Satisfaction Survey Professional
9. Servant Leadership
10. 3 Days Developing Leadership Skills for Manager
11. Customer Service Quality Assurance for Contact Centre
12. Public Speaking for Customer Service
13. Presentation Skill for Customer Service
14. Paket A : Customer Service Frontline Retailer Store
15. Paket B: Customer Service Passionate For Retailer Store
16. Paket C: Customer Service For Retail Forecasting
17. Customer Service for Hospital & Health Care Industry
18. Customer Experience Management
19. Customer Service For Aparatur Sipil Negara
20. Customer Centricity Organization
21. Customer Service & Customer Relationship Management
22. Customer Service Call Centre
23. Customer Service Live Chat
24. Customer Service for Internal Organization
25. Customer Service Professional untuk Pengelola Toko
26. Crisis Management in Public Relations
27. Social Media Corporate Branding
28. Social Media Specialist
29. Leadership Training for Team Leader & Supervisor
30. Certified Contact Center for Manager
31. Certified Marketing Research Professional
32. Social Media Combo
33. Growth Mindset Learning & Growth for Teams
34. Coaching Customer Service Skills Training
35. Coaching Skills for Manager & Supervisor Training



Training Facility



Moduls



Video
Learning



General CS Test &
CS Personality Test



Pre-test
Final Test



Certification



Coffee & Snack
Lunch

02

Manpower Suplay & Recruitment Customer Service Agency





Manpower Suplay & Recruitment Customer Service Agency

Providing manpower suplay customer service for:

1. Customer Service General
2. Customer Service Telecommunication industry
3. Customer Service Banking Industry
4. Customer Service in Marketplace /E-Commerce
5. Customer Service in Hospital
6. Customer Service in Property
7. Customer Service in Hospitality Industry and others area
8. Customer Service in insurance Company

Manpower & Recruitment Facility



Recruitment



Assessment



Selection



Monitoring



System/
Customer
Service
Architecture



03

Survey Customer Satisfaction



Manpower Suplay & Recruitment Customer Service Agency

Providing Survey Customer Satisfaction Service :

1. Customer Satisfaction & Loyalty
2. Employee Satisfaction & Loyalty
3. Service Measurement Service
4. Innovation Market Competition
5. Consumer Migration & Switching
6. Consumer Hidden Need
7. Consumer Behavior
8. Consumer Media Habit
9. Value & Perception
10. Perception Market Influencer
11. Consumer Journey

Manpower & Recruitment Facility



Questionnaire Development



Set Up project



Data Collection



Quality Control



Data Processing



Report & Presentation



JAKARTA INTERNATIONAL
CUSTOMER SERVICE INSTITUTE

OUR CLIENT



www.jicsi.co.id



marketing@jicsi.co.id



(021) 212 841 14



0858-833-833-83



JAKARTA INTERNATIONAL
CUSTOMER SERVICE INSTITUTE

• THANKS •



www.jicsi.co.id



marketing@jicsi.co.id



021 21284114



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

