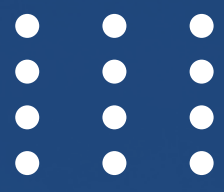


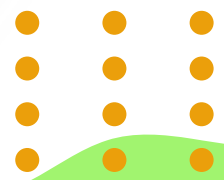
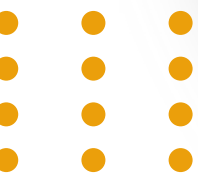


Jakarta International
Customer Service Institute



PROPOSAL

EXCELLENCE CALL CENTER



CERTIFIED BY



Customer
Service
Experience
Association
Indonesia



www.jicsi.co.id



Marketing@jicsi.co.id



+021-212-841-14



0858-833-833-83 | 0811-9876-888

Pendahuluan

Call Center merupakan ujung tombak perusahaan di barisan terdepan (frontliner) yang turut menentukan keberhasilan bisnis. Meskipun produk atau jasa suatu perusahaan sudah unggul, perusahaan tetap perlu memperhatikan kualitas pelayanan antara lain melalui telepon (call center). Oleh karena itu, petugas call center perlu memahami dan menguasai teknik-teknik pelayanan terutama melalui telepon, media sosial, agar pelanggan dapat memperoleh kepuasan (customer satisfaction).

Pelatihan ini akan meningkatkan pemahaman peserta terhadap tantangan, keterampilan, dan kompetensi yang dibutuhkan agar berhasil dalam sebuah call center . Bekerja di call center membutuhkan kecepatan. Seiring dengan pertumbuhan e-commerce, dukungan teknologi, dan kesadaran pentingnya pelayanan pelanggan lainnya maka masa depan petugas pelayanan pelanggan di call center menjadi semakin cerah. Petugas customer service yang dapat memberikan pelayanan yang baik akan menjadi karyawan yang dihargai tinggi dan diminati banyak perusahaan-perusahaan yang terkemuka.



Tujuan Pelatihan

Dengan berakhirnya pelatihan ini para peserta pelatihan diharapkan akan mampu:

- Kemampuan untuk Meningkatkan teknik untuk membangun keterampilan komunikasi yang efektif.
- Kemampuan untuk Menggali cara memahami dan menanggapi kebutuhan pelanggan.
- Kemampuan untuk Meningkatkan dasar-dasar dalam memberikan pelayanan berkualitas tinggi kepada pelanggan.
- Kemampuan untuk Membangun pentingnya sikap positif.
- Kemampuan untuk Mendapatkan cara membuat dan menggunakan rencana pengembangan diri.

Metode Pelatihan

Pelatihan Excellence Call Center ini akan terdiri dari metode pelatihan berikut:

- Simulasi
- Presentasi
- Diskusi
- Case Study
- Evaluasi

Fasilitas Training

1. Sertifikat
2. Training Kit
3. Modul training (Soft and Hard Copy)
4. Video pembelajaran

Siapa Target Peserta Pelatihan?

- Staff call center
- Customer Service
- Staff bagian lainnya yang banyak melayani pelanggan melalui via telepon.



Course Outline

Module 01

Petugas Pelayanan Pelanggan

- Suara yang Memiliki Kuasa
- Pentingnya Peran Petugas Pelayanan Pelanggan
- Pentingnya Kesan Pertama
- Tantangan di Call Center
- Melayani Panggilan Telepon Secara Bermutu

Module 02

Mencapai Puncak Profesionalisme

- Mengelola Telepon dari Pelanggan
- Memahami Produk dan Jasa perusahaan Anda
- Berperan dalam Tim
- Tetap Terfocus dalam pelanggan
- Memikul Tanggung Jawab
- Membuat Komitmen

Module 03

Pelangganlah yang Terpenting

- Mengenali Gaya Pelanggan
- Menyesuaikan Respons Anda
- Panduan Menghadapi Pelanggan Analitis dan Asertif
- Memahami Gaya Perilaku Pribadi Anda

Course Outline

Module 04

Sukses Berkomunikasi

- Komunikasi Efektif
- Gaya Berkomunikasi
- Berkomunikasi dengan Pelanggan Melalui Telepon

Module 05

Sikap merupakan Harta Paling Penting

- Membentuk Sikap
- Memilih Sikap yang Positif
- Pengaruh Stess Pada Sikap Anda
- Beban Kerja di Call Center
- Menghindari Gosip dan Drama Kantor

Informasi Pelatihan & Biaya

Location

- **InHouse / Online**
(Ditentukan Oleh Klient)

Facility

- **Will be given access to training materials for 1 month in the form of :**
 - Online Modul Acces
 - Online Video Acces
 - Pre-Test
 - Post-Test
 - Certification
 - General Check Up For Contact Center (optional)
 - General Check Up For Personality (optional)
 - Test Result Report

Time

- **In Training**
2 x 8 Jam Pelatihan (2 Hari)
Jam 09.00 - 17.00 W IB

Excess

- **In House Training**
 - Dapat berinteraksi secara langsung dengan trainer
 - Menggunakan berbagai metode pembelajaran secara lebih nyata
 - Roleplay (one to one)

TESTIMONI

- OY Indonesia : <https://youtu.be/Y9dLGznbBE>
- IphoneBorneo : <https://youtu.be/vOKH1iiUBjU>
- Miracle Flora : <https://youtu.be/hgK7Ei8muWY>
- PT Freeport : <https://youtu.be/1M9cF-TWD5M>
- PT IndosatOoredoo : <https://youtu.be/VHtY-DTI1Lg>



Informasi Pelatihan & Biaya

Fee

PENAWARAN	HARGA
Investasi Training (Coffe Break 4 x Selama Pelatihan, Makan siang 2x)	RP. 50.000.000,00/ Max 10 Peserta

FeeTerm

- Harga belum termasuk pajak
- Participant registration at www.jicsi.co.id/register
- Payment is made by transfer to PT JICSI Nusantara Jaya by BCA Bank Account Number 277-8292-888
- Certainty of training schedule 1 week before the training begins
- Payment of 50% down payment for training at least 5 working days before the training begins.



Trainer /Team Jicsi



Rudyanto HP Manullang, Ph.D
CEOJ ICSI & Customer Service Expert and Teams

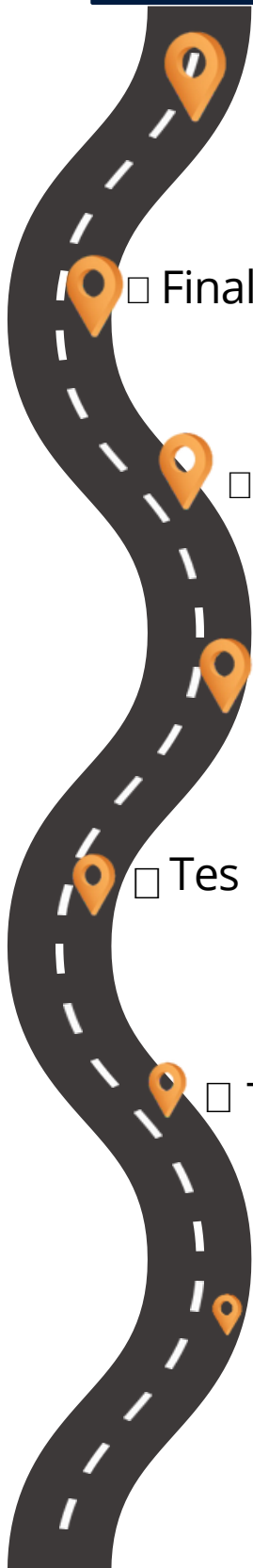
2021-Present : Chairmant of Contact Center Experience Association Indonesia (CSEAI)
2019-Present : CEO and Founder Jakarta International Customer Service Institute (JICSI)
2000-Present : Senior Lecturer of London School of Public Relation (LSPR)
2006-2010 : Senior Trainer (PT Smart Telecom)
2000-2005 : Industrial Development and Marketing Manager (PT Mission College)
1996-2000 : Human Resource Mail (Boxes International)





Jakarta International
Contact Center Institute

Road Mapping



Sertifikasi

Final Exam / Post Tes

Training

Pretest For Training

Tes Psikotes

Tes General CheckUp
For Contact Center

Registrasi:
<https://www.jicsi.co.id/login/registration/>



VISI & MISI

VISI

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

About Us

Jakarta International Customer Service Institute (JICSI) adalah suatu lembaga pelatihan, pengadaan sumber daya manusia, dan lembaga survey kepuasan pelanggan yang tentunya selalu berfokus pada pelanggan. Kami selalu pada pendirian kami yang berorientasi pada pelanggan.

Core Value



Respect.

Kami selalu menghargai perbedaan setiap orang dan mengajak pelanggan kami untuk selalu berpartisipasi untuk memberikan masukan demi meningkatnya kualitas layanan yang akan kami berikan kepada pelanggan kami.



Honesty.

Kami selalu menjunjung akan kebenaran dalam semua situasi dan selalu mengedepankan profesionalisme yang kami miliki.



Trust.

Kami percaya kepada orang lain dan menjaga kepercayaan yang diberikan kepada kami.



Integrity.

Kami melakukan apa yang kami katakan.



Our Service.

Customer Service Training
Manpower & Recruitment Customer Service Agency
Customer Satisfaction Survey

OUR COMPANY

Jakarta International Contact Center 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. Adapaun JICSI berdiri secara legal pada Januari tahun 2021.

OUR SERVICE

Professional Training

JICSI telah melatih lebih dari 2300 peserta dan telah bekerja di berbagai perusahaan dengan keahlian mereka yang sesuai dengan kebutuhan perusahaan

Recruitment Agency

Sebelum JICSI mengirimkan tenaga yang terampil sesuai dengan yang dibutuhkan oleh perusahaan, JICSI benar-benar telah melakukan pelatihan, pembinaan dan telah lolos seleksi test yang dilakukan oleh Rumah Karir JICSI

Survey Customer Satisfaction

JICSI memiliki Survei kepuasan pelanggan sebagai alat berharga yang dapat membantu bisnis untuk menemukan tingkat kepuasan pelanggan dan menciptakan loyalitas pelanggan.



Messege from President JICSI



Sekitar 20 tahun yang lalu sebelum **JAKARTA INTERNATIONAL CUSTOMER SERVICE INSTITUTE (JICSI)** didirikan, saya memperkirakan bahwa peran Customer Service semakin dibutuhkan. Saya yakin betul bahwa Customer Service tidak hanya ditampilkan sebagai frontliner akan tetapi di semua lini organisasi dan akan menjadi inti dari strategi dan tujuan perusahaan. Nyatanya tahun demi tahun berlalu semakin jelas bahwa peran Customer Service dalam suatu organisasi semakin berkembang dan semakin dibutuhkan.

Jika sebelumnya organisasi pemenang dikatakan sebagai organisasi yang mampu memberikan kualitas produk yang premium dengan harga murah telah cukup menjadi senjata pamungkas suatu organisasi untuk mendapatkan pelanggan sebanyak-banyaknya dengan harapan meningkatkan profit atau keuntungan. Tapi tunggu dulu, sekarang jaman telah berubah. Ekspektasi pelanggan pun berubah, harga murah dan kualitas premium belum cukup di mata pelanggan.

Harapan pelanggan terhadap layanan tidak akan pernah konstan. Nah di sinilah inti dari pentingnya pelatihan-pelatihan customer service yang selalu Up-date bagi perusahaan, sehingga muncul lah konsep baru yang terkait dengan layanan seperti Customer Oriented, Journey Oriented, Customer Centric, Experience Oriented, dan Experience Centric. Akan banyak strategi-strategi baru yang berpusat pada customer.

Bagaimana dengan karir Customer service kedepannya?

Seiring dengan berkembangnya teknologi di masyarakat saat ini, maka perkembangan karir customer service juga akan lebih dinamis. Posisi puncak di organisasi akan diminati oleh para pemilik bisnis dengan latar belakang Customer Service karena mereka menyadari bahwa jantung dari suatu perusahaan adalah pelanggan itu sendiri.

Oleh karena itu **JAKARTA INTERNATIONAL CUSTOMER SERVICE INSTITUTE (JICSI)** telah mengantisipasi setiap pergerakan dan arah keinginan pelanggan saat ini, sehingga mempermudah bagi perusahaan untuk memetakan strategi bisnis ke depan dan mampu merebut hati pelanggan sebanyak-banyaknya melalui persiapan pelatihan yang dikemas sesuai dengan tuntutan pelanggan

Saya **Rudyanto HP Manullang Ph.D** selaku **CEO & Founder JAKARTA INTERNATIONAL CUSTOMER SERVICE INSTITUTE (JICSI)**, mengajak teman-teman untuk mewujudkan pelayanan pelanggan yang terdepan, untuk menjadi perusahaan pemenang di tengah persaingan yang super ketat ini.

Salam perubahan

Rudyanto HP Manullang, Ph.D

OUR CLIENT





Jakarta International Customer Service Institute



Komplek Citra Grand
BlokA6No.3Cibubur
Bekasi



(021)212 841 14



0858 833 833 83
0811 9876 888



marketing@jicsi.co.id



www.jicsi.co.id