



Jakarta International
Customer Service Institute



CUSTOMER SERVICE IN THE INSURANCE INDUSTRY

Pendahuluan

Seperti yang kita ketahui bersama bahwa Industri asuransi memiliki peran penting dalam menjaga stabilitas ekonomi dan perlindungan terhadap risiko yang dihadapi masyarakat, bisnis, dan pemerintah. Dengan menyediakan jaminan finansial atas kerugian yang tidak terduga, asuransi menjadi fondasi bagi keberlanjutan usaha dan pembangunan ekonomi. Di Indonesia, industri ini telah menunjukkan pertumbuhan yang positif pada tahun 2024, meski masih menghadapi tantangan seperti penetrasi yang rendah dan literasi asuransi yang terbatas. Kinerja industri asuransi di tahun 2024 mencatat pertumbuhan premi di sektor asuransi jiwa dan kesehatan, didorong oleh meningkatnya kesadaran masyarakat pasca-pandemi.

Industri asuransi Indonesia juga telah mendapatkan dukungan yang signifikan dari pemerintah, terutama melalui regulasi Otoritas Jasa Keuangan (OJK). POJK terbaru, seperti POJK 69/2016 tentang Tata Kelola Perusahaan yang Baik pada Perusahaan Perasuransian, terus diperbarui untuk memastikan transparansi, efisiensi, dan perlindungan konsumen. Selain itu, dorongan pemerintah untuk digitalisasi telah mendorong perusahaan asuransi mengadopsi teknologi seperti platform digital untuk distribusi produk dan layanan, sehingga mampu menjangkau lebih banyak segmen masyarakat, termasuk di wilayah terpencil. Namun, lagi-lagi tantangan besar tetap ada. Literasi asuransi yang rendah menjadi penghambat utama, dengan banyak masyarakat yang masih belum memahami pentingnya asuransi sebagai perlindungan risiko. Tingkat penetrasi yang masih di bawah 4% menunjukkan perlunya edukasi yang lebih masif. Distribusi produk juga belum optimal, terutama di segmen mikro dan rural, karena keterbatasan akses dan infrastruktur.

Asuransi kesehatan, mikro, dan syariah diproyeksikan menjadi motor utama pertumbuhan industri asuransi Indonesia di tahun 2025. Dengan meningkatnya kesadaran masyarakat terhadap pentingnya perlindungan kesehatan pasca-pandemi mendorong pertumbuhan asuransi kesehatan, terutama di kalangan kelas menengah. Asuransi mikro juga memiliki prospek besar, didukung oleh perluasan jangkauan ke segmen masyarakat berpenghasilan rendah melalui produk yang terjangkau melalui akses digital. Asuransi syariah semakin diminati, dengan populasi Muslim yang besar dan meningkatnya permintaan akan produk yang sesuai prinsip syariah.

Oleh karena itu digitalisasi menjadi pendorong utama penetrasi pasar asuransi. Dengan memanfaatkan teknologi seperti InsurTech, perusahaan asuransi dapat memperluas akses ke wilayah terpencil, mengurangi biaya operasional, dan meningkatkan efisiensi layanan. Aplikasi mobile dan platform digital memungkinkan pelanggan untuk membeli polis, membandingkan produk, hingga mengajukan klaim dengan mudah. Inisiatif ini tidak hanya menarik generasi muda yang peka teknologi, tetapi juga meningkatkan inklusi keuangan.

Oleh karena itu dibutuhkan Customer service yang lebih profesional, yang memahami product asuransi yang akan ditawarkan kepada calon nasabah, paham akan teknologi, tentunya customer service yang profesional yang dimaksud adalah mampu menjelaskan, meyakinkan kepada calon nasabah. Tentunya dibutuhkan skill komunikasi yang baik yang bisa diterapkan kepada berbagai jenis calon nasabah, tidak hanya skill komunikasi, tetapi skill menangani keluhan nasabah dan menangani penolakan dari nasabah.

Tujuan Pelatihan

Dengan berakhirnya pelatihan ini diharapkan:

- Peserta pelatihan dapat meningkatkan keterampilan komunikasi: Membantu staf dalam berkomunikasi dengan nasabah secara efektif dan profesional.
- Peserta pelatihan dapat meningkatkan kepuasan nasabah: Dengan pelayanan yang lebih baik, nasabah akan merasa lebih dihargai dan puas dengan interaksi yang dilakukan oleh para customer service.
- Para peserta pelatihan akan mampu untuk mengembangkan kemampuan menangani keluhan dan objection dari nasabah dan calon nasabah: Memberikan strategi untuk menangani keluhan pelanggan dengan solusi yang memuaskan.
- Para peserta pelatihan dapat meningkatkan loyalitas nasabah: Nasabah yang puas lebih cenderung tetap menggunakan layanan perusahaan dan merekomendasikannya kepada orang lain.
- Para peserta pelatihan mampu untuk memahami konsep pelayanan prima: Memberikan pemahaman tentang bagaimana menerapkan pelayanan berkualitas tinggi dalam bisnis

Manfaat bagi Organisasi

Mengikuti pelatihan customer service memberikan banyak manfaat bagi organisasi, di antaranya:

- Meningkatkan kepuasan nasabah : Pelayanan yang lebih baik membuat nasabah merasa dihargai dan lebih puas dengan interaksi mereka.
- Membangun loyalitas nasabah : nasabah yang puas lebih cenderung tetap menggunakan layanan perusahaan dan merekomendasikannya kepada orang lain.
- Meningkatkan reputasi perusahaan : Layanan nasabah yang berkualitas dapat meningkatkan citra perusahaan di mata publik.
- Mengurangi keluhan dan objection nasabah : Dengan pelayanan yang lebih baik, jumlah keluhan nasabah dapat berkurang secara signifikan.
- Meningkatkan efisiensi operasional : Pelatihan membantu staf dalam menangani pertanyaan dan permintaan nasabah dengan lebih cepat dan efektif.
- Meningkatkan pendapatan perusahaan : Kepuasan nasabah yang lebih tinggi dapat berkontribusi pada peningkatan pendapatan perusahaan.

Manfaat Pribadi

Mengikuti pelatihan customer service memberikan banyak manfaat pribadi, di antaranya:

- Meningkatkan keterampilan komunikasi : Anda akan belajar cara berkomunikasi dengan lebih efektif, baik secara lisan maupun tulisan, sehingga dapat menangani nasabah dengan lebih baik.
- Meningkatkan kepercayaan diri : Dengan pemahaman yang lebih baik tentang cara menangani nasabah dalam situasi yang situasi sulit, seperti berhadapan dengan nasabah yang sulit, nasabah yang marah marah dan sebagainya.
- Mengembangkan kemampuan problem-solving : Melalui Pelatihan ini membantu customer service terutama pada insurance industry untuk mengidentifikasi dan menyelesaikan masalah nasabah dengan pendekatan yang lebih professional.
- Meningkatkan kesabaran dan empati : Peserta pelatihan akan belajar bagaimana memahami perspektif nasabah dan menangani keluhan dengan sikap yang lebih sabar dan berempatik pada nasabah.
- Membuka peluang karier : Keterampilan customer service yang baik dapat meningkatkan peluang Anda untuk mendapatkan promosi atau pekerjaan baru di bidang layanan pelanggan.
- Meningkatkan kepuasan kerja : Dengan keterampilan yang lebih baik, Anda akan merasa lebih nyaman dan puas dalam menjalankan tugas sehari-hari.

Siapa yang harus hadir?

- Pekerja pemula di sektor layanan
- Fresh graduate yang akan berkarir dibidang layanan
- Seluruh anggota organisasi
- Customer Service Professional For Staff
- Sales officer
- Marketing officer

Metodologi Pelatihan

- Presentations
- Role plays
- Group Discussions
- Lectures & Seminar Method
- Assignments
- Activities

Course Outline

Module 1 : Build Rapport and Connect with your customer

- Find out about knowledge skill and attitude
- Build the right attitude and develop success
- Show the approach of gratitude
- Focus on the positives
- Invoke the conversation with a peaceful approach

Module 2 : Customer Service Principles

- Understand their requirement
- Know the customer service principles
- Set the foundation with the pillars of customer service
- Set a professional approach towards defining their experience

Module 3 : Qualities required for a Good Telephone Interaction

- Know the qualities required for a good telephone interaction with the customer
- Check and assess the presence of the qualities
- Learn Conversational language required in the telephone call
- Learn how to begin the call

Module 4 : Voice Modulation

- Analyse the voice modulation requirement for the telephone call
- Understand the qualities of a good voice call
- Work on the Vocals
- Develop positive energy in your voice and communicate with zest

Module 5 : Build Rapport and connect with your customer

- Use conversational language to your advantage
- Build a connect with the customer
- Ask questions to build an innerview
- Understanding customer expectations
- Create a successful interaction with the customer

Module 6 : Dealing with Customers complaints

- Complaint resolution through active listening
- Go beyond the obvious to support the customer
- Bring in sensitivity in dealing with customers complaints
- Defuse the anger and create successful relationship

Module 7 : Handling Customer Complaints

- Understanding the different kind of complaints
- Bring in creativity in solving the customer problems
- Create a structure to deal with conflicts and complaints
- The thirty second rule
- Reduce the number of complaints
- Create customer – champions

Module 8 : Handling Objections

- Introduction to Objection Handling
- Psychological Aspects of Objections
- Identifying and Classifying Objections
- Techniques for Overcoming Objections
- Communication Strategies for Handling Objections
- Negotiation and Persuasion Skills
- Practical Application & Role-Playing
- Final Assessment and Action Plan

Module 9 : Customer Centric – Resolve Customer Complaints Model

- Learn the 4-step approach to handling customer complaints
- Defuse the emotional responses by the customer when making complaints
- Handle complaints effectively
- Review complaints and focus on satisfaction
- Create a win – win for the customer and your organization

Biaya Investasi Mengikuti Pelatihan

- 10 Peserta = Rp 50.000.000,- (belum termasuk PPN)
- Setiap penambahan peserta akan dikenakan biaya = Rp 5.000.000
- Sudah termasuk :
 1. Modul Pelatihan
 2. PPT
 3. Dokumentasi seperti foto dan video selama pelatihan berlangsung
- Test Disc (Dominan, Intim, Stabil, Cermat) untuk peserta pelatihan senilai Rp 500.000 per orang.

Trainer



Rudy HP Manullang, Ph.D

CEO JICSI & Customer Service Expert

2021 - Present : Chairmant of Customer Service 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



Gracia Rachmi Adiarsi, M.M.

Associate trainer Jakarta International Customer Service Institute, Communication Specialist & Branding, Senior Researcher at Luximore Employer

September 2006 - Saat ini : Lecturer, Thesis Adviser, Researcher
Januari 2004 - Agustus 2006 · 2000 - Present : Senior Lecturer of London School of Public Relation (LSPR)
Maret 1998 - September 1998 : Customer Service Representative, Cikarang Jababeka
Desember 1992 - Desember 1995 : Senior Customer Representative | Sunrider International, Mulia Center.



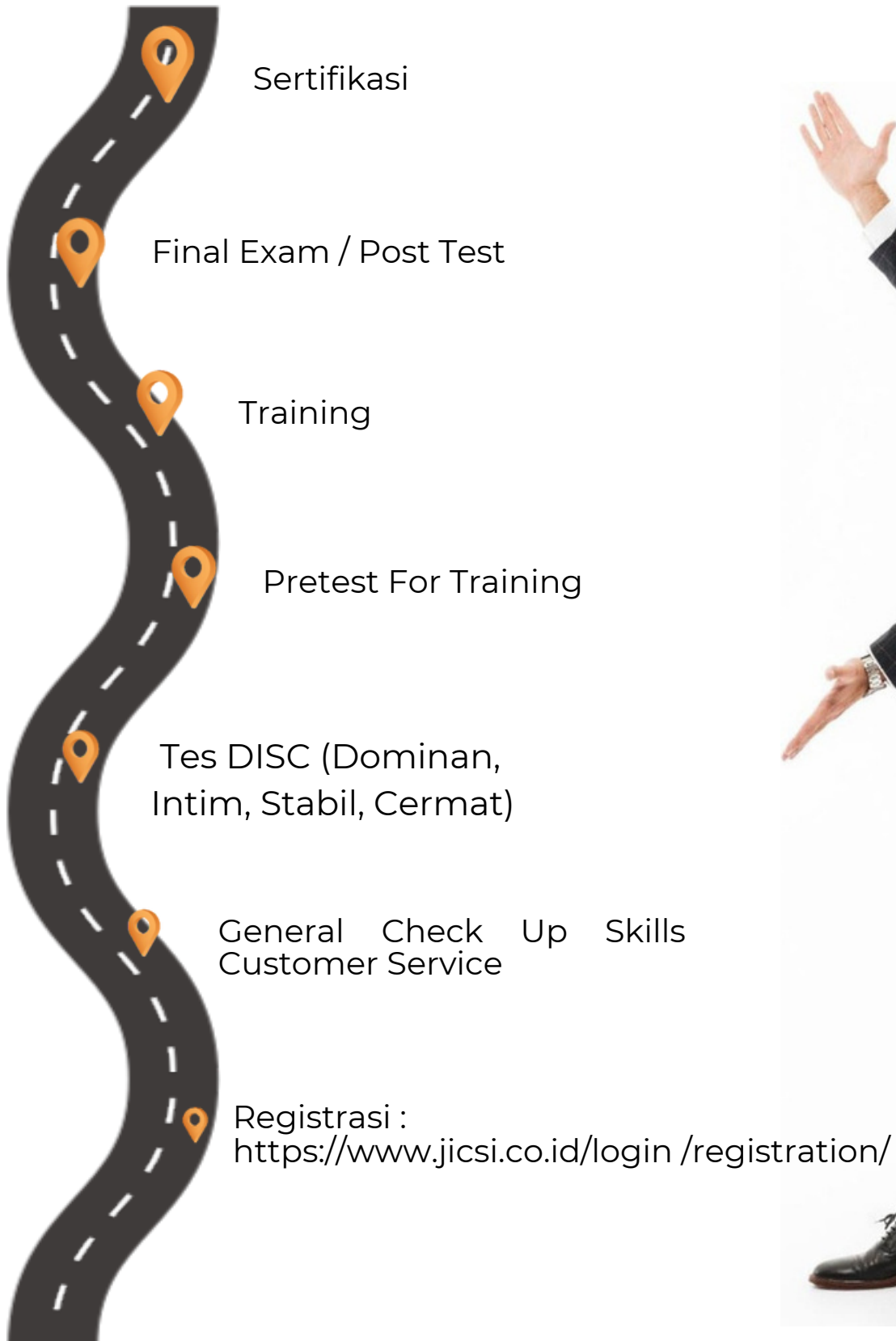
Ria Anggraini

2023 - present Associate Trainer Jakarta International Customer Service Institute with 5 years experience as a Front Liner trainer (Call Center, TeleDigital & Direct Sales) and provides soft skills training. Being agile towards change and liking new things is the basis for me being able to contribute as the company develops.

Maret 2023 - Present : Trainer (Freelance) - Studillmu
Juni - Agustus 2023 : Management Trainer - PT. Panggilan Burung Kutilang (PBK)
Oktober 2018 - Okt 2022 : Trainer PT. Indonusa Telemedia (Transvision)
Maret 2017 - Sept 2018 : Quality Control - PT. Indonusa Telemedia (Transvision)
Juli 2011 - Sept 2016 : Call Center - Bank ANZ



Road Mapping





Jakarta International
Customer Service Institute

Documentation





**Jakarta International
Customer Service Institute**



Komplek Citra Grand Blok A6 No. 3 Cibubur Bekasi



(021) 212 841 14



0858 833 833
0811 9876 888



marketing@jicsi.co.id



www.jicsi.co.id