



JAKARTA INTERNATIONAL
CUSTOMER SERVICE INSTITUTE

CUSTOMER SERVICE IN THE INSURANCE INDUSTRY

2025/2026

PENDAHULUAN



Industri asuransi berperan penting dalam menjaga stabilitas ekonomi dan melindungi masyarakat dari risiko finansial. Di Indonesia, industri ini menunjukkan pertumbuhan positif pada 2024, khususnya di sektor asuransi jiwa dan kesehatan, seiring meningkatnya kesadaran masyarakat pasca-pandemi. Meski demikian, tantangan seperti rendahnya literasi dan penetrasi asuransi masih menjadi hambatan.

Dukungan pemerintah melalui regulasi OJK dan dorongan digitalisasi membantu perusahaan asuransi memperluas jangkauan layanan, termasuk ke daerah terpencil. Namun, edukasi masyarakat tetap perlu ditingkatkan, mengingat tingkat penetrasi masih di bawah 4%.

Tahun 2025, pertumbuhan industri diperkirakan didorong oleh asuransi kesehatan, mikro, dan syariah. Digitalisasi melalui InsurTech menjadi kunci untuk efisiensi, inklusi keuangan, dan kemudahan akses layanan.

Untuk mendukung transformasi ini, dibutuhkan customer service profesional yang paham produk asuransi, teknologi, serta memiliki kemampuan komunikasi, penanganan keluhan, dan penolakan nasabah secara efektif.

TUJUAN PELATIHAN

1

Peserta pelatihan dapat meningkatkan keterampilan komunikasi: Membantu staf dalam berkomunikasi dengan nasabah secara efektif dan profesional.

2

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.

3

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.

4

Para peserta pelatihan dapat meningkatkan loyalitas nasabah: Nasabah yang puas lebih cenderung tetap menggunakan layanan perusahaan dan merekomendasikannya kepada orang lain.

5

Para peserta pelatihan mampu untuk memahami konsep pelayanan prima: Memberikan pemahaman tentang bagaimana menerapkan pelayanan berkualitas tinggi dalam bisnis

MANFAAT BAGI ORGANISASI





MANFAAT UNTUK PRIBADI

01

Meningkatkan keterampilan komunikasi: Anda akan belajar cara berkomunikasi dengan lebih efektif, baik secara lisan maupun tulisan, sehingga dapat menangani nasabah dengan lebih baik.

02

Meningkatkan rasa percaya diri: Dengan pemahaman yang lebih baik tentang cara menangani nasabah dan dalam situasi yang sulit, peserta pelatihan akan merasa lebih percaya diri dalam melakukan pekerjaan.

03

Mengembangkan kemampuan untuk problem-solving: Pelatihan ini membantu peserta pelatihan untuk mengidentifikasi dan menyelesaikan masalah nasabah dengan pendekatan yang lebih profesional.

04

Meningkatkan keterampilan komunikasi: Peserta pelatihan akan belajar cara berkomunikasi dengan lebih efektif, baik secara lisan maupun tulisan, sehingga dapat menangani nasabah dengan lebih baik.

05

Mengembangkan kemampuan problem-solving: Pelatihan ini membantu Anda dalam mengidentifikasi dan menyelesaikan masalah nasabah dengan pendekatan yang lebih profesional.

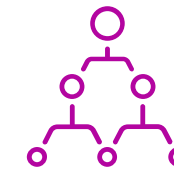
SIAPA YANG HARUS HADIR?



Pekerja pemula di
sektor layanan



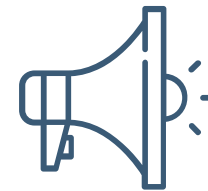
Fresh graduate yang
akan berkarir
dibidang layanan



Seluruh anggota
organisasi



Customer Service
Professional For Staff



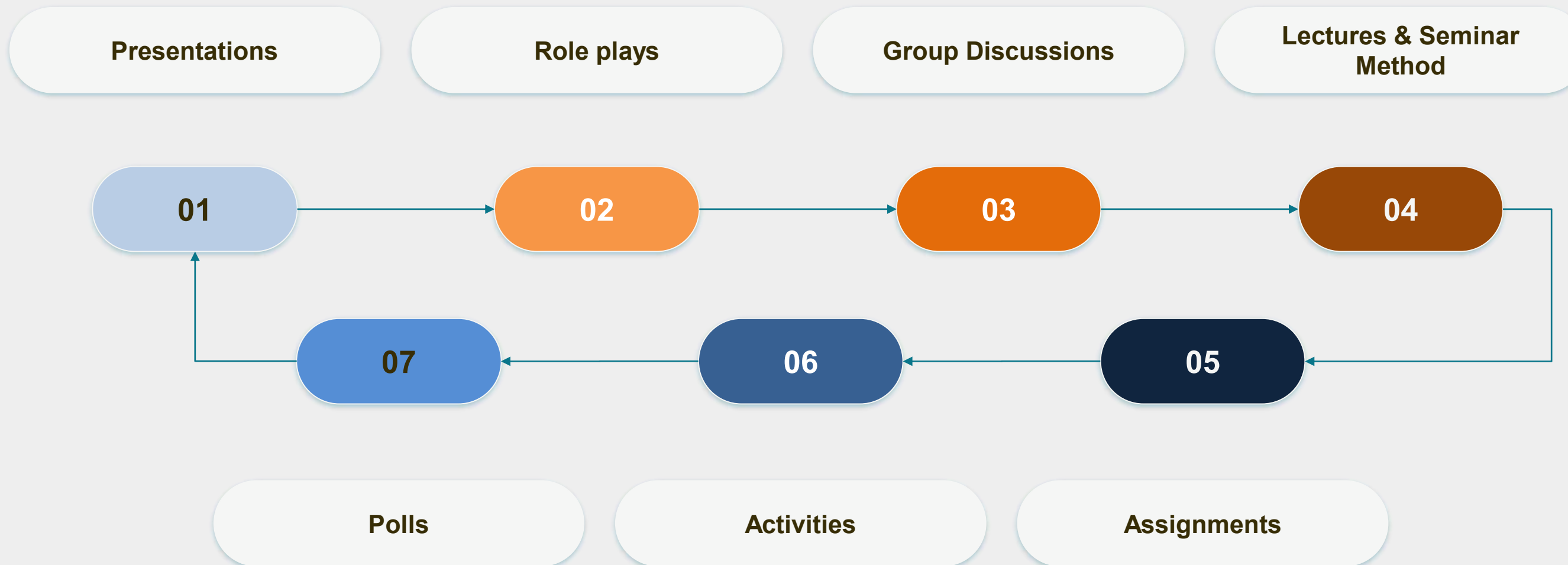
Sales officer



Marketing officer



METODOLOGI PELATIHAN



COURSE OUTLINE



Build the Right Attitude



Qualities required for a Good Telephone Interaction



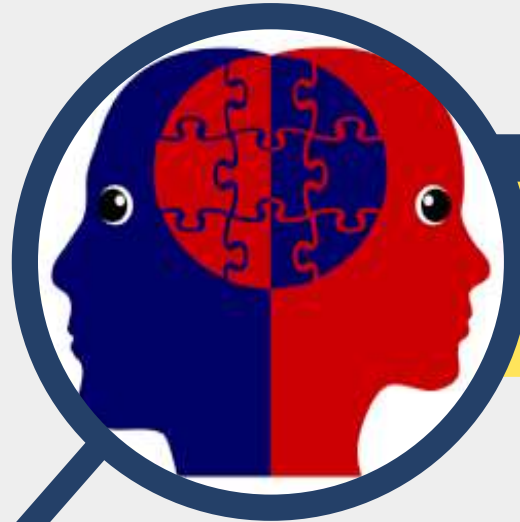
Customer Service Principles



Voice Modulation



COURSE OUTLINE



**Build Rapport and connect
with your customer**



**Handling Customer
Complaints**



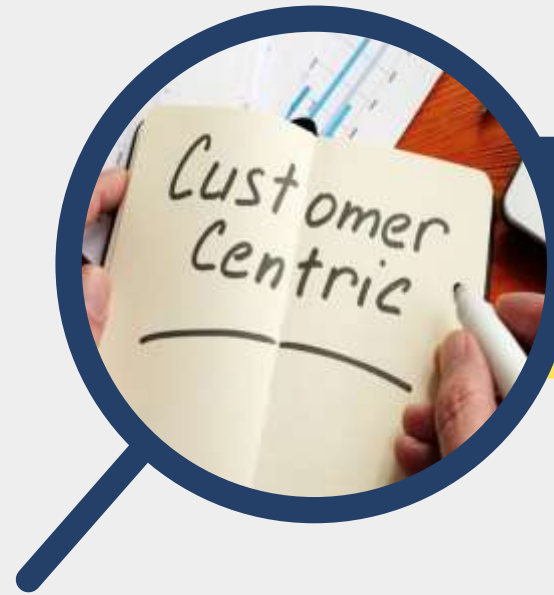
**Dealing with Customers
complaints**



Handling Objections



COURSE OUTLINE



**Customer Centric – Resolve
Customer Complaints Model**

ROLE PLAYING

[16.00 – 17.00 WIB]



60 MENIT

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 JAKARTA
- 2000 – 2005 : Industrial Development and Marketing Manager Mission College, BANGKOK, THAILAND PT Mission College
- 1996 – 2000 : Human Resource Mail Boxes ECT .JAKARTA



Gracia Rachmi Adiarso, M.M

Communication Specialist,
Professional Trainer &
Senior Researcher at Luximore
Employer Branding

- 2023 – Present, Associate Trainer JAKARTA INTERNATIONAL CUSTOMER SERVICE INSTITUTE
- 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.



TRAINER



Ria Anggraini

Has 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.

- March 2023 - Present : Trainer (Freelance) – Studillmu
- June - August 2023 : Management Trainer - PT. Panggilan Burung Kutilang (PBK)
- Okt 2018-Okt 2022 : Trainer PT. Indonusa Telemedia (Transvision)
- March 2017-Sept 2018 : Quality Control - PT. Indonusa Telemedia (Transvision)
- July 2011-Sept 2016 : Call Center - Bank ANZ



JAKARTA INTERNATIONAL
CUSTOMER SERVICE INSTITUTE

TERIMA KASIH

www.jicsi.co.id