



# JAKARTA INTERNATIONAL CUSTOMER SERVICE INSTITUTE

Customer Service Training and Quality Support  
2 Days Training



# EFFECTIVE COMMUNICATION SKILLS

# OVERVIEW



Selama ini kami telah menyelenggarakan pelatihan berbasis Effective Communication Skills yang mencakup dua bidang yang tak terpisahkan, yaitu Komunikasi Tertulis dan Komunikasi Lisan. Pelatihan ini secara eksklusif melayani Effective Communication Skills yang merupakan Pelatihan Lanjutan. Setiap organisasi yang ingin memposisikan dirinya secara strategis di pasar global akan tahu lebih baik daripada mengabaikan pentingnya Effective Communication Skills dari masing-masing pihak. Satu interaksi memiliki potensi untuk membuat atau menghancurkan peluang bisnis, mendapatkan kontrak jutaan dolar, atau bahkan kehilangan klien. Faktanya, setiap perusahaan yang ingin berkembang harus berinvestasi pada kompetensi terhadap komunikasi internal.

JAKARTA INTERNATIONAL CUSTOMER SERVICE INSTITUTE (JICSI) telah lama menyelenggarakan beberapa program pelatihan tentang Effective Communication Skills, dan hasilnya luar biasa! Testimoni klien menunjukkan bagaimana pelatihan ini telah membantu individu dan tim untuk mencapai kesuksesan nyata dalam kemampuan fungsional dalam dunia kerja. Telah diamati secara global bahwa kandidat yang dapat mengekspresikan kemampuan berkomunikasi dengan lancar melalui daftar yang sempurna memiliki peluang yang lebih tinggi untuk dipromosikan, memenangkan proyek-proyek baru, dan membawa perusahaan ke level yang lebih tinggi. Melalui pelatihan ini, kami bertujuan untuk membantu setiap peserta membangun kekuatan komunikasi dan mempelajari teknik-teknik untuk meningkatkan kemampuan berkomunikasi secara efektif.

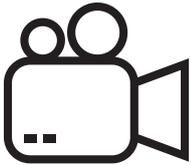


## WHO IS THIS PROGRAMME FOR?

### **The programme is ideal for:**

- Sekretaris Presiden, Wakil Presiden dan Manajemen Senior yang mungkin perlu berkomunikasi dengan pemangku kepentingan internal dan eksternal setiap hari
- Pemimpin Tim dan Pelatih Kualitas dari Kantor Pengetahuan dan Pemrosesan Bisnis
- Manajer Pemasaran dan Penjualan yang mewakili merek organisasi setiap saat
- Eksekutif administrasi yang bertanggung jawab atas portofolio yang berhubungan dengan klien
- Rekan kerja yang berkomunikasi dengan klien secara teratur
- Pelatih, staf pengajar, pendidik, dan administrator yang bertanggung jawab untuk berinteraksi dengan siswa dan fakultas
- Manajer Sumber Daya Manusia, Eksekutif dan Pemimpin yang bertanggung jawab atas keterlibatan karyawan, dan pengembangan organisasi
- Pejabat pemerintah yang bertanggung jawab atas komunikasi dan administrasi di sektor pemerintahan
- Staf rumah sakit, staf pendukung di kamp sukarelawan dan fakultas yang berkomunikasi dengan pemangku kepentingan eksternal
- Profesional lainnya yang ingin meningkatkan komunikasi lisan mereka di tingkat lanjut
- Manajer Muda yang ingin meningkatkan Communication Skills mereka untuk membantu mereka naik ke tingkat profesional

# PROGRAMME HIGHLIGHTS



**+60**

**2+ Role Plays 5+ Real-World Case Studies 10+ Assignments/  
Applications Pre-Recorded Video from JICSI with for self-  
paced learning.**



**10+  
Assignments/  
Applications**



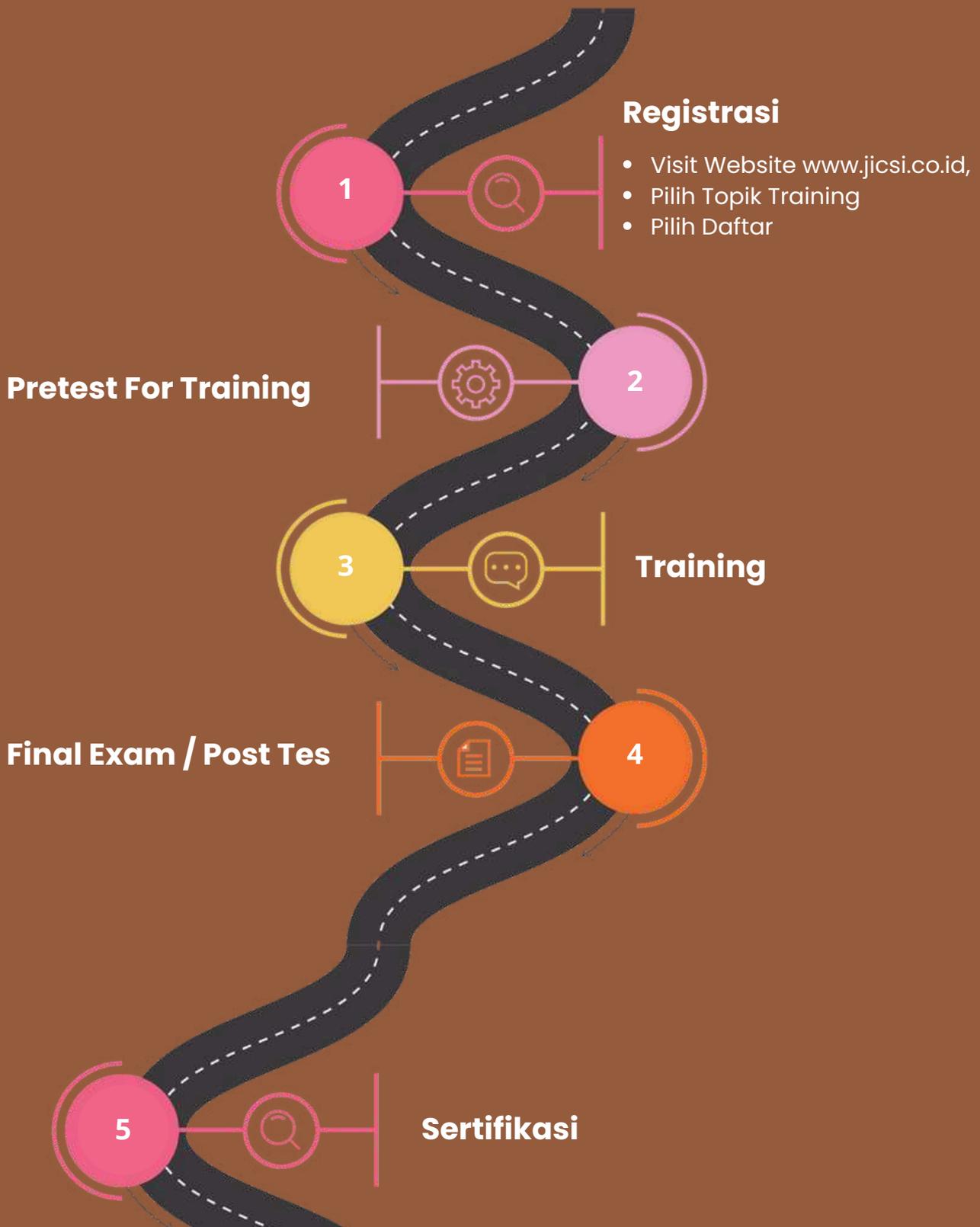
**5+  
Real-World  
Case Studies**



**2+  
Role Plays**



# LEARNING JOURNEY



# MODULES

---

Module 1 : Introduction to Effective Communication

Module 2 : Core Components of Effective Communication

Module 3 : Effective Verbal Communication

Module 4 : Non-Verbal Communication

Module 5 : Role of Listening in Communication

Module 6 : Probing and Acknowledgment

Module 7 : Assertive Communication



# PROGRAMME OUTCOMES

Mampu untuk memahami tentang komponen-komponen penting dari komunikasi yang efektif dan Meningkatkan kemampuan umpan balik secara real-time mengenai struktur bahasa, nada, dan nuansa non-verbal mereka

Mampu untuk mengenali kekurangan dalam gaya komunikasi mereka sendiri dan Mampu untuk mempraktikkan metode yang direkomendasikan untuk komunikasi yang efektif dan membuat peningkatan



Mampu untuk memahami pentingnya komunikasi yang efektif secara pribadi dan profesional dan Mampu untuk Mengekspresikan ide dengan lancar melalui percakapan

Mampu untuk menggunakan kata-kata, nada bicara, dan postur tubuh agar sesuai dengan tujuan komunikasi dengan sukses dan Mampu untuk menerapkan teknik-teknik dalam membangun hubungan dengan mudah

# CERTIFICATE

Upon successful completion of the programme, participants will be awarded a digital Certificate of Completion by Jakarta International Customer Service Institute (JICSI) and Customer Service Experience Association Indonesia (CSEAI)



## SERTIFIKAT PELATIHAN

PD/2024/070524/004

DIBERIKAN KEPADA

*Muhammad Alfaro*

Telah Menyelesaikan Pelatihan Diselenggarakan Oleh  
Jakarta International Customer Service Institute (JICSI) bersama  
Customer Service Experience Association Indonesia (CSEAI)

*EFFECTIVE COMMUNICATION SKILLS*

Rudyanto H.P Manullang, Ph.D, M.P.H

Founder JICSI

# PROGRAMME DETAILS



## Duration & Format:

Coming Soon



## Programme Fee:

Ask our Customer Service



## Programme Starts:

Coming Soon



# ABOUT JAKARTA INTERNATIONAL CUSTOMER SERVICE INSTITUTE

---

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. Adapapun JICSI berdiri secara legal pada Januari tahun 2021.

## **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.

### **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

# TESTIMONI



## PT Indosat Ooredoo

Training Data Visualization

Lihat Video >>



## PT Indosat Ooredoo

Training Certified Contact Center Manager (CCCM)

Lihat Video >>



## PT Freeport Indonesia

Training Customer Service Professional HR Call Center

Lihat Video >>



## OY! Indonesia

Training Contact Center Agent Professional

Lihat Video >>

# OUR CLIENT



# MESSAGE FROM FOUNDER

**Rudy HP Manullang ,Ph.D**

Founder 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



# Jakarta International Customer Service Institute

## Persyaratan

- Semua tingkat akademik diperbolehkan
- Pengalaman kerja
- Koneksi internet yang stabil (untuk peserta online)

Silahkan kirim berkas dokumen ke email: [marketing@jicsi.co.id](mailto:marketing@jicsi.co.id)

## LOKASI

### Kantor 1

Jl Nusa Dua Blok A6 No.3 Perumahan  
Citragran Cibubur

### Kantor 2

Jl Jatayu IV C Komplek Taman Harapan  
Indah Blok P No 11 Jelambar Baru Grogol  
Jakarta Barat

## HUBUNGI KAMI

P: (021) 21284114

M:0858-833-833-83

E:marketing@jicsi.co.id



@Jicsi Jaya



@Jicsi\_official



@Jisi Official



@Jakarta International Customer Institute

