



JAKARTA INTERNATIONAL CUSTOMER SERVICE INSTITUTE

**Customer Service Training and Quality Support
2 Days Training**



Active Listening Skills

OVERVIEW



'Mendengarkan' bukan hanya sekadar aktivitas yang merupakan bagian dari percakapan antara dua orang atau lebih. Lebih dari itu. Mendengarkan dan memahami sudut pandang orang lain secara tulus dan bermakna membutuhkan keterampilan yang berasal dari sejumlah analisis, tanggapan, dan latihan.

Itulah sebabnya di Jakarta International Customer Service Institute (JICSI), dapat disebut sebagai sebuah 'seni'. Penelitian dan pengalaman kami selama bertahun-tahun sebagai pelatih membuat kami sangat yakin bahwa individu yang mempraktikkan mendengarkan secara aktif dan penuh empati akan lebih berhasil daripada yang tidak melakukannya.

Pendengar yang aktif akan berada di jalur yang lebih cepat untuk mendapatkan promosi di dalam suatu perusahaan. Para atasan yang

mendengarkan dengan baik anggota timnya akan memahami dengan lebih baik dan hasilnya adalah standar kinerja yang lebih tinggi, setiap saat. Mendengarkan secara aktif datang secara alami kepada beberapa orang, namun banyak orang lain yang berjuang dalam bidang fungsi eksekutif yang penting ini. Seringkali pendengar yang buruk tidak menyadari kesalahan yang mereka buat dan akhirnya menjadi frustrasi.

Pelatihan ini menggunakan modul-modul yang dipandu oleh instruktur yang dirancang khusus untuk membantu para peserta memahami mengapa 'Active Listening Skills' itu penting dan kemudian secara metodis mengungkapkan berbagai cara yang dapat digunakan untuk meningkatkan kinerja mereka.



Course Objectives

The main objective of this Public Relations Officer Certification Course is to empower professionals with :

- Complete knowledge and information about planning and execution of public relations campaigns
- The required skill and confidence to independently plan and drive campaigns for their organisation or clients
- The experience and awareness to pre-empt challenges and risks and address them before the launch of the campaigns
- The capability to contribute to effective branding and reputation management of their organisation or for their clients
- The awareness and confidence to effectively handle all external factors that influence the outcome of a campaign
- The knowledge and skill to work with advanced concepts and techniques to regularly check and objectively measure the effectiveness of public relations campaigns
- The complete skillset to play an important part in boosting the growth and influencing the success of their organisation or client organisations by creating, planning and executing effective, attractive and innovative public relations campaigns

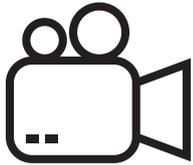


WHO IS THIS PROGRAMME FOR?

The programme is ideal for:

- Manajemen senior sebuah organisasi yang mungkin perlu berinteraksi lebih dekat dengan anggota timnya sebagai akibat dari restrukturisasi organisasi
- Penasihat dan manajer keuangan dikerahkan dalam peran yang berhubungan dengan pelanggan
- Eksekutif penjualan dan pemasaran bertanggung jawab menempatkan kebutuhan konsumen untuk menjual produk/jasa
- Eksekutif yang bekerja dalam tim Pelatih, staf pengajar, pendidik dan administrator bertanggung jawab untuk berinteraksi dengan siswa dan fakultas
- Manajer Sumber Daya Manusia, Eksekutif dan Pemimpin bertanggung jawab atas keterlibatan karyawan, kinerja dan pengembangan organisasi
- Pejabat pemerintah yang bertanggung jawab atas komunikasi dan administrasi di sektor pemerintahan Staf rumah sakit, staf pendukung di kamp sukarelawan, dan staf pengajar yang melayani kebutuhan pasien
- Profesional lain yang ingin meningkatkan keterampilan mendengarkan mereka

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**



HASIL SURVEI PENTINGNYA ACTIVE LISTENING

Menurut sebuah penelitian yang dipublikasikan di International Journal of Listening, active listening dapat meningkatkan kualitas hubungan interpersonal dan kepercayaan antara komunikator dan penerima pesan .

Dengan mendengar secara aktif, maka orang yang berbicara memiliki cukup waktu, ruang, dan perhatian yang dibutuhkan untuk mengungkapkan secara penuh apa yang dipikirkannya.

Bagi lawan bicara, hal tersebut dapat ditangkap sebagai penciptaan kehendak baik dan mampu membuka peluang-peluang baru yang memperkaya pembicaraan.

Pentingnya Active listening :

1. Memiliki perhatian penuh
2. Memiliki kecerdasan emosional tinggi
3. Mampu bekerja di dalam tim
4. Meningkatkan empati
5. Membangun hubungan yang kuat
6. Meminimalkan konflik



LEARNING JOURNEY



MODULES

Module 1 : Introduction to Listening

Module 2 : Stages of Listening

Module 3 : Listening Behaviour & Models

Module 4 : Types of Listening

Module 5 : Listening with Empathy

Module 6 : Internal Barriers to Listening

Module 7 : External Barriers to Listening

Module 8: Accents and Ethnicities



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)

Active Listening Skills

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

Founder JICSI

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 >>

MESSAGE FROM FOUNDER

Rudy HP Manullang ,Ph.D
Founder JICSI



Menjaga hubungan yang baik dengan pelanggan adalah bagian penting untuk sukses dalam dunia bisnis. Ikatan pelanggan yang kuat dibangun dan dipelihara melalui komunikasi yang baik. Ini karena membantu pelanggan dan perusahaan membangun kepercayaan satu sama lain.

Ketika seorang customer service berbicara dengan pelanggan secara langsung, jujur, dan terbuka, customer service tersebut telah menunjukkan bahwa Anda menghargai waktu pelanggan dan mengetahui apa yang dibutuhkan oleh pelanggan. Hal ini dapat membantu membangun hubungan yang baik, yang dapat menghasilkan lebih banyak pelanggan setia dan lebih banyak bisnis yang berulang.

Dengan aktive listening dapat menjaga hubungan baik dengan pelanggan dan membantu bisnis Anda mempertahankan pelanggan setia, menghasilkan lebih banyak uang, dan mendapatkan nama baik di pasar. Mendengarkan secara aktif adalah bagian penting dalam membangun hubungan baik dengan pelanggan.

Menurut Center for Creative Leadership, pemimpin yang andal dalam skill active listening cenderung mudah mendapat kepercayaan dan hormat dari bawahannya. Oleh sebab itu, keterampilan mendengar aktif patut Anda kembangkan demi menunjang rutinitas di lingkungan kerja dalam memberikan layanan yang baik kepada pelanggan

Pelanggan cenderung nyaman berbicara dengan orang yang memang mendengarkan cerita mereka, ini termasuk kebutuhan dan masalah yang tengah dialami. Pendengar yang aktif terbiasa mendengarkan hingga tuntas dan memahami konteks pembicaraan. Barulah mengambil kesimpulan berdasarkan apa yang telah dipahami. Melalui kebiasaan ini, pelanggan jadi betah dan nyaman berbicara mengenai keluh kesah.

OUR CLIENT

The image displays a large collection of logos for various companies and organizations, arranged around a stylized map of Indonesia. The logos include:

- ProDigi**, **BC**, **OYO!**, **Pertamina**, **Nara**, **Wearing Klamby**, **J&T EXPRESS**, **Wika**, **id**, **PANDI**, **SAVA**, **PT. WIJAYA KARMA (Persero) Tbk**, **bulir padi FOUNDATION**, **METROGAS**, **CICENDO**, **BANK BRI**, **batan**, **KPK**, **syngenta**, **BNI Syariah**, **HUAWEI**, **ROYAL KLINGINGAN**, **AEON MALL**, **BAZNAS**, **AQUA**, **MAP**, **Mitra Adiperkasa**, **UNIQLO**, **HERBALIFE NUTRITION**, **PERTAMINA**, **RUMAH SAKIT UNIVERSITAS INDONESIA**, **ANGKASA PURA II**, **FUJIKURA KASEI**, **DELL**, **Sribu**, **blibli.com**, **SICEPAT**, **Telin Malaysia**, **BNI Asset Management**, **indosat OOREDOO HUTCHISON**, **SIAPKERA**, **ASTRA**, **BPJS Ketenagakerjaan**, **YAPPIKA**, **KREATIF**, **kelascinta**, **ROYAL KLINGINGAN**, **LOTTE Mart**, **I CAN READ**, **Fm PT FREEPORT INDONESIA**, **Danamon**, **Lion Air**, **Justika** by HUKUMONLINE.COM, **Telkom Akses** by Telkom Indonesia.



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

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

