



JAKARTA INTERNATIONAL CUSTOMER SERVICE INSTITUTE

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



**Advanced Customer
Service Skills Training
Program**

OVERVIEW



Sebuah organisasi harus menjaga hubungan dengan pelanggan agar tetap terjalin dengan baik dan memberikan pelayanan yang istimewa. Sangat penting bagi organisasi mana pun untuk memperlakukan pelanggan dengan baik dan memperhatikan para pelanggan agar dapat meraih kesuksesan dalam bisnis yang dijalankan.

Pelayanan Pelanggan dan kepuasan pelanggan dianggap sebagai fokus utama saat ini. Pelanggan menganggap keterampilan ini sebagai bagian dari gaya hidup dan oleh karena itu sangat penting bagi kami untuk melakukan hal yang lebih dan menciptakan kenangan bagi pelanggan ketika kami melayani pelanggan.

Dalam pelatihan Advanced Customer Service Skills ini, kita akan melihat berbagai aspek kemanusiaan yang sering kali dianggap sangat penting namun tidak dipertimbangkan ketika mendapatkan pelatihan layanan pelanggan.

Keahlian layanan pelanggan tingkat lanjutan lebih dari sekadar menyapa, tersenyum, mendengarkan, karena semuanya dianggap sebagai sebuah keharusan dan dianggap bahwa kita mengikuti kebiasaan-kebiasaan tersebut. Di sini, kita melihat bagaimana cara menciptakan loyalitas pelanggan.

Di pelatihan ini, diharapkan untuk meminimalkan istilah people's person dan mengembangkan sifat-sifat layanan pelanggan yang lebih tinggi. Kami bekerja sama dengan para peserta untuk melatih kemampuan para peserta dalam menghargai pelanggan dan menunjukkan ketertarikan, pemahaman, dan empati yang tulus.

Program pelatihan JICSI ini akan memberikan prospek untuk para peserta mengembangkan dan meningkatkan kemampuan layanan pelanggan dengan memberikan pelayanan ekstra yang sangat penting bagi pelanggan.



Tujuan Pelatihan

Setelah menyelesaikan Program Pelatihan Advanced Customer Service Skills ini dengan baik, para peserta akan dapat:

- Menerapkan sikap sabar dan tangguh saat berinteraksi dengan pelanggan
- Menumbuhkan rasa hormat dan ketertarikan yang tulus kepada pelanggan
- Mengembangkan sikap yang tepat untuk meningkatkan loyalitas dengan pelanggan
- Menciptakan pendekatan yang saling menguntungkan dengan pelanggan
- Mampu berkomunikasi dengan cara yang persuasif
- Menangani masalah pelanggan secara proaktif
- Memiliki kemampuan untuk menangani pelanggan yang sulit
- Menanggapi keluhan pelanggan secara efektif
- Memiliki perhatian terhadap detail kecil dan melebihi harapan
- Mampu berkomunikasi secara positif dan memberikan senyuman kepada pelanggan
- Memahami bahasa tubuh pelanggan
- Mempermudah cross-selling dan up-selling

Metode Pelatihan

Program Pelatihan Advanced Customer Service Skills yang bersifat kolaboratif ini akan terdiri dari metode pelatihan berikut ini:

- Presentasi
- Roleplays
- Diskusi Kelompok
- Penugasan
- Kegiatan
- Jajak pendapat
- Survei
- Studi Kasus & Latihan Fungsional

Struktur program ini merupakan sesi yang komprehensif dan interaktif, mengikuti komunikasi dua arah, kami bekerja sama dengan peserta untuk memastikan bahwa peserta kompeten untuk mendapatkan pengalaman praktis tentang cara berinteraksi dengan pelanggan. Di JICSI, kami menggunakan model '**Do-Review-Learn-Apply**'.





Manfaat Bagi Organisasi

Perusahaan yang menominasikan karyawannya untuk berpartisipasi dalam Program Advanced Customer Service Skills ini dapat memperoleh manfaat sebagai berikut:

- Mendapatkan kepuasan pelanggan yang lebih besar
- Meningkatkan keterampilan interpersonal customer service
- Customer Service akan fokus pada pendekatan yang lebih profesional dalam berhubungan dengan pelanggan
- Berkurangnya keluhan dari pelanggan
- Customer Service akan bertanggung jawab untuk bermitra dengan pelanggan dan menciptakan win-win solution
- Organisasi akan dikenal karena bekerja lebih keras untuk mendukung pelanggan
- Organisasi akan dikenal sebagai perusahaan yang ramah terhadap pelanggan
- Organisasi akan dikenal karena memiliki sisi kemanusiaan

Manfaat Bagi Pribadi

Peserta yang berpartisipasi dalam Program Pelatihan Advanced Customer Service Skills ini dapat memperoleh manfaat sebagai berikut:

- Mengembangkan sikap hormat dan layanan pelanggan
- Mampu mengelola kebutuhan pelanggan secara proaktif
- Memahami cara berinteraksi dengan pelanggan dan membuat pelanggan merasa dihargai
- Memahami kesadaran diri akan kepribadian diri dan kepribadian pelanggan
- Meningkatkan keterampilan komunikasi, bahasa tubuh dan keterampilan mendengarkan untuk berhubungan dengan pelanggan
- Mengurangi keluhan dari pelanggan dan fokus pada kepuasan pelanggan



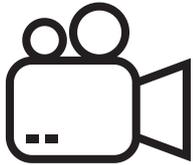


Siapa Target Pelatihan Ini?

Program Pelatihan Advanced Customer Service Skills ini akan tepat bagi siapa saja yang tertarik untuk mendapatkan loyalitas pelanggan dan ingin membuat bisnis dikenal dengan pelayanan yang sangat baik

Jika seseorang berinteraksi dengan pelanggan atau mengelola sebuah tim, keterampilan ini merupakan suatu keharusan di zaman sekarang. Program ini dirancang untuk membangun hubungan dengan pelanggan, membangun kredibilitas dan mendapatkan kepercayaan pelanggan.

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 : Building the right attitude

Module 2 : Build patience and resilience

Module 3 : Build Patience and resilience

Module 4 : Thorough Knowledge and Facts

Module 5 : Communicate Positively - Excel Customer Service

Module 6 : Read the customer language

Module 7 : Proactiveness is appreciated

Module 8: Know your and customer's personality style

Module 9 : Resolve Complaints and Escalations

Module 10: Know you are the brand



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

Name xxxxx

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

Advanced Customer Service Skills Training Program

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





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

