



JAKARTA INTERNATIONAL CUSTOMER SERVICE INSTITUTE

Customer Service Training and Quality Support
2 Days Training



ADVANCED PRESENTATION SKILLS

OVERVIEW



Kreativitas dan inovasi adalah elemen dasar kesuksesan sebuah bisnis. Sebagian besar bisnis yang sukses mengembangkan Budaya Kreativitas dan Inovasi. Di dunia saat ini, kreativitas dan inovasi menjadi lebih penting daripada sebelumnya dengan sistem global yang berkembang pesat. Jika tidak terus menerus berkreasi dan berinovasi, orang lain akan mengambil alih industri dan usaha tersebut akan tertinggal dari persaingan.

Perusahaan yang berguna dan efisien dalam bisnis apa pun membutuhkan karyawan yang memiliki keterampilan kreativitas dan inovasi. Mengembangkan pemikiran kreatif dan inovasi bisnis dapat meningkatkan efisiensi, perbaikan terus-menerus, mengembangkan ide bisnis, mengimprovisasi kualitas proses saat ini untuk hasil yang lebih cepat dalam layanan bisnis.

Apa yang dimaksud dengan Kreativitas? Dan bagaimana cara meningkatkan Keterampilan Kreatif? Kreativitas adalah hal yang mendorong ide-ide melalui pemikiran individu yang berbeda yang membuka pintu menuju peluang baru di dalam dan di sekitarnya.

Kreativitas adalah kemampuan untuk mengadopsi proses baru yang menghasilkan produksi yang lebih efisien atau mengembangkan produk atau layanan baru.

Inteligensi tidak harus menjadi alasan untuk kreativitas. Individu dengan IQ rendah juga bisa menjadi kreatif dengan pendekatan sendiri. Kreativitas adalah bahan bakar yang akan membuat bisnis terus bergerak di dunia yang cepat berubah dan kompetitif saat ini. Jadi, apa itu Inovasi? Dan bagaimana cara menjadi lebih inovatif dalam pendekatan bisnis? Inovasi adalah eksekusi dari kreativitas. Inovasi terdiri dari taktik, prosedur, teknik, dan pendekatan. Strategi-strategi ini ketika diimplementasikan akan menghasilkan Inovasi. Dan strategi-strategi ini lahir melalui pemikiran kreatif.

Inovasi dapat berupa penerapan ide baru pada produk atau layanan yang sudah ada. Meskipun memiliki ide yang luar biasa, namun tetap saja, ide tersebut tidak akan menjadi inovatif jika tidak bisa diwujudkan. Pertemuan bisnis yang sangat efektif, tetapi tidak ada inovasi sampai hal-hal tersebut diimplementasikan oleh bisnis.

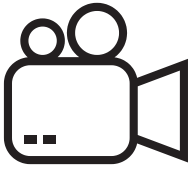


WHO IS THIS PROGRAMME FOR?

The programme is ideal for:

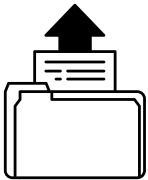
- Individu yang ingin menjadi lebih proaktif dan produktif dalam kehidupan dan tempat kerja mereka. Para pelaku bisnis, ahli strategi, inovator, perencana, manajemen puncak, manajer, supervisor, konsultan, eksekutif dan pejabat akan membutuhkan sesi praktis ini untuk meningkatkan keterampilan kerja para peserta.
- Setiap individu yang ingin berpikir out-of-the-box dan berkontribusi pada bisnis atau komunitas yang sedang berkembang harus mengikuti program pelatihan ini dalam pemikiran Kreatif dan Inovasi.

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**



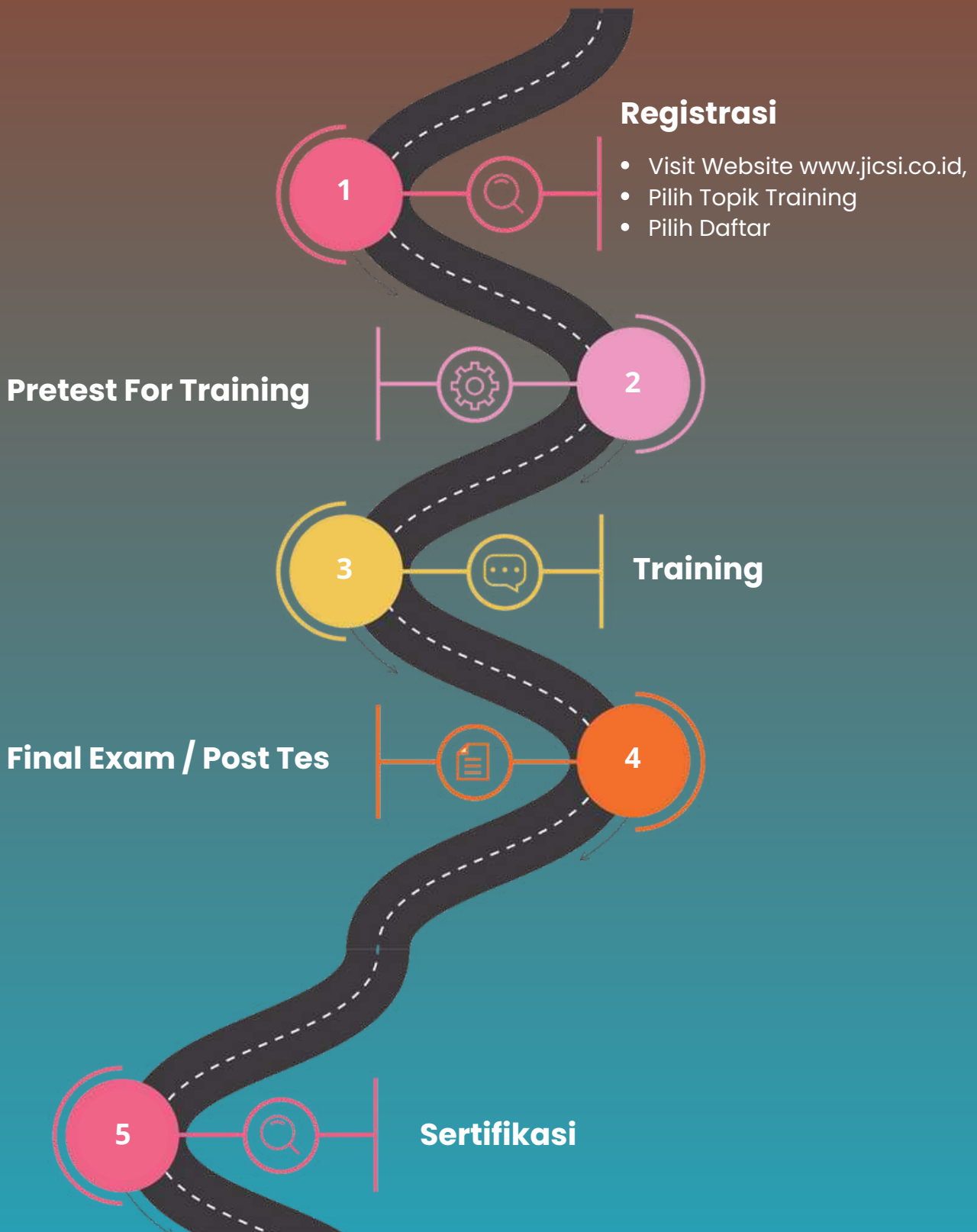
**5+
Real-World
Case Studies**



**2+
Role Plays**



LEARNING JOURNEY



MODULES

Module 1 : What Is Creativity? Thinking Differently

Module 2 : Developing Creativity Skills

Module 3 : Developing Innovative Skills

Module 4 : Having an open mindset

Module 5 : Associating with the right people groups

Module 6 : How to ignite curiosity?

Module 7 : Risk-taking

Module 8 : Environmental factors in Innovation

Module 9 : Corporate and group creativity



PROGRAMME OUTCOMES

Mampu untuk mendefinisikan
Kreativitas dan Inovasi
Mampu untuk menggunakan ide
imajinatif dan ubahlah menjadi
strategi

Mampu untuk menemukan
inspirasi dan kepercayaan diri
Mampu untuk memahami
Motivator Intrinsik vs Ekstrinsik



Mampu untuk mempelajari cara
'gamifikasi' ide-ide bisnis kreatif
dalam diri
Mampu untuk mengatasi Hambatan
Mental dalam menghadapi situasi
sulit

Mampu untuk menghilangkan
Penundaan dengan berpikir kreatif
Mampu untuk menghilangkan rasa takut
gagal dari pikiran diri

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)



PROGRAMME DETAILS



Duration & Format:
2 Days x 8 Hours



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 >>](#)

12



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**

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

