



JAKARTA INTERNATIONAL CUSTOMER SERVICE INSTITUTE

Customer Service Training and Quality Support
2 Days Training



Assertive Communication Skills

OVERVIEW



Keterampilan komunikasi apa yang paling penting dan berguna dalam lingkungan sosial seperti halnya dalam lingkungan pekerjaan? - Tentu saja itu adalah kemampuan untuk membuat keseimbangan yang tepat antara orientasi positif dan pencapaian hasil dalam komunikasi.

Bersama Jakarta International Customer Service Institute (JICSI), kami menyebut keseimbangan ini sebagai 'Seni Percakapan Asertif'. Seni ini menjadi dasar dari semua komunikasi kolaboratif. Ketegasan dalam komunikasi berasal dari ketegasan dalam perilaku, dan oleh karena itu, keterampilan yang tampaknya mudah dipahami oleh banyak orang jauh lebih dalam daripada yang terlihat.

Keunggulan Assertive Communication Skills terletak pada kemampuan seseorang untuk menyerap ketegasan dalam pola pikirnya terlebih dahulu. Ketegasan sering kali dipandang sebagai kasar atau keras. Namun, gaya komunikasi yang agresif atau pasiflah yang membawa hasil yang keliru dalam komunikasi.

Dunia bisnis di abad ke-21 adalah dunia yang menghargai dan menghargai hubungan yang tegas, otentik, dan positif yang terjalin melalui komunikasi yang tulus. Oleh karena itu, Jakarta International Customer Service Institute (JICSI) menaruh perhatian khusus untuk memastikan bahwa para peserta belajar menyelaraskan semua aspek komunikasi untuk mencerminkan pesan yang tulus.

Para pelatih yang sangat berpengalaman dan mahir akan memberikan umpan balik secara personal dan real-time kepada setiap peserta, membantu pertumbuhan yang berarti dalam perkembangan diri peserta.

Pelatihan Assertive Communication telah membantu beberapa eksekutif, manajer, pegawai pemerintah dan pemilik bisnis untuk mendapatkan perubahan paradigma dalam pola pikir mereka, sehingga memungkinkan terobosan dari cara komunikasi yang berlebihan.

Analisis pasca pelatihan menunjukkan adanya peningkatan komunikasi asertif yang positif pada semua peserta pelatihan tersebut, yang memberdayakan para peserta untuk mencapai tingkat kesuksesan yang lebih tinggi setiap harinya.

Dengan demikian, pelatihan ini akan memberdayakan diri sebagai seorang ahli komunikasi. Melalui pelatihan ini, para peserta akan mampu menerapkan teknik komunikasi tingkat lanjut dan juga menjadi panutan dalam membimbing orang lain melalui perannya sebagai contoh.

Dengan memastikan penerapan semua elemen komunikator yang baik, maka akan menarik tingkat keunggulan yang tinggi, seperti yang diinginkan. Hasilnya, secara keseluruhan, peserta akan memiliki posisi yang lebih baik untuk berkontribusi pada perusahaan dalam interaksi dengan para pemangku kepentingan dan pelanggan.

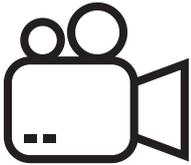


WHO IS THIS PROGRAMME FOR?

The programme is ideal for:

- Presiden, Wakil Presiden dan Manajemen Senior yang ingin meningkatkan pengetahuan dan keterampilan mereka dalam Komunikasi Asertif
- Manajer, Sekretaris dan Pemimpin Tim di seluruh industri
- Eksekutif administrasi yang bertanggung jawab untuk berkomunikasi dengan berbagai sektor bisnis
- Para eksekutif yang membutuhkan keterampilan komunikasi asertif
- Pelatih, staf pengajar, pendidik dan administrator yang bertanggung jawab untuk berinteraksi dengan siswa dan staf pengajar
- Manajer Sumber Daya Manusia, Eksekutif dan Pemimpin yang 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 fakultas yang berkomunikasi dengan pemangku kepentingan eksternal
- Profesional lainnya yang ingin meningkatkan kemampuan mereka untuk berkomunikasi secara asertif

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**



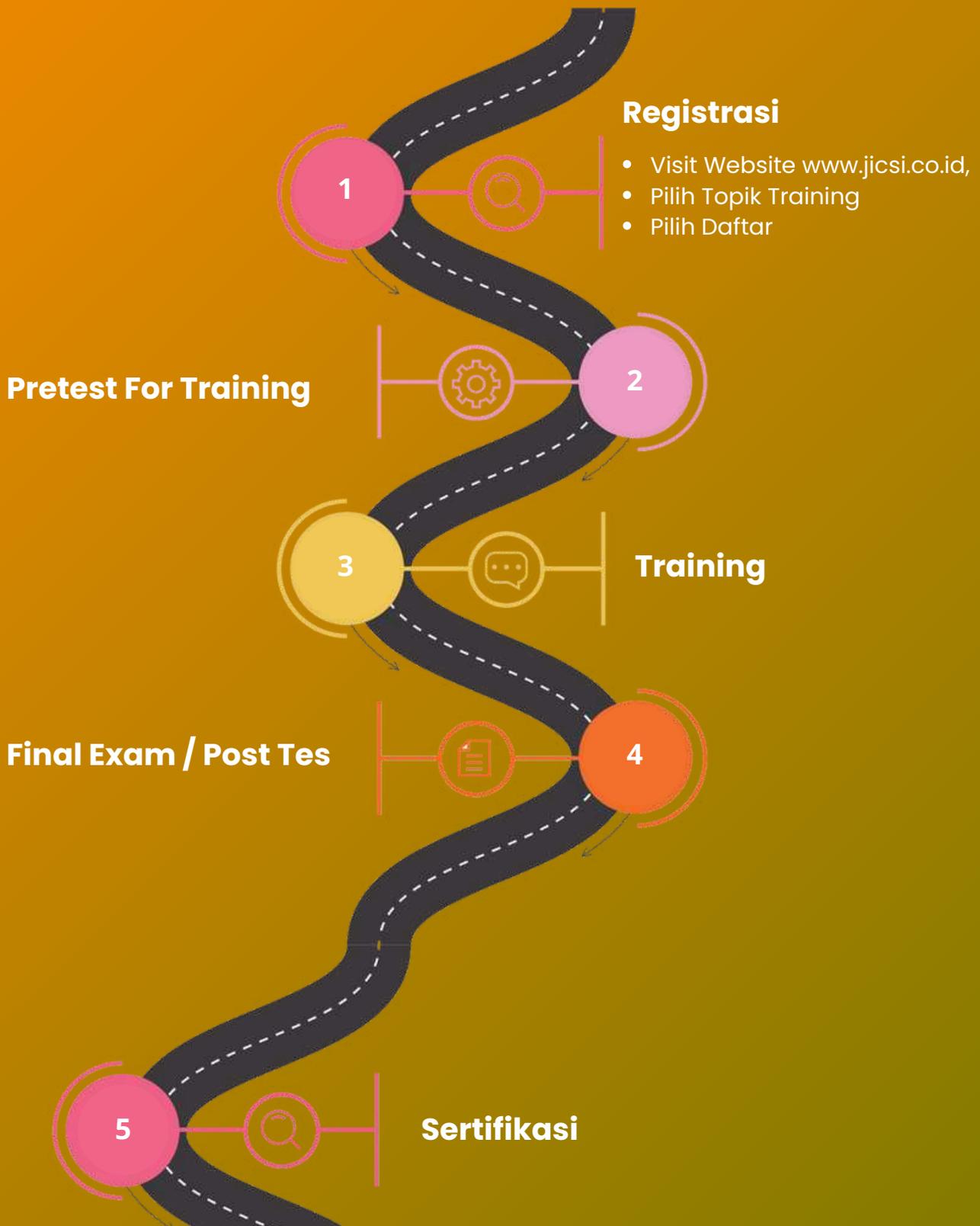
**5+
Real-World
Case Studies**



**2+
Role Plays**



LEARNING JOURNEY



MODULES

Module 1 : Communication in the 21st Century

Module 2 : Behaviours & Communication Styles

Module 3 : Why Assertive Communication?

Module 4 : Becoming an Assertive Communicator

Module 5 : Assertive Body Language

Module 6 : Assertive Listening

Module 7 : Elements of Assertiveness

Module 8 : Assertiveness at the Workplace



PROGRAMME OUTCOMES

Mampu untuk mencapai tingkat kompetensi yang lebih tinggi dalam komunikasi asertif

Mampu untuk mendapatkan umpan balik secara real-time mengenai komunikasi lisan mereka yang selaras dengan ketegasan dalam komunikasi abad ke-21



At the end of this programme, you will be able to:

Mampu untuk mengenali aspek-aspek bahasa dan vokal yang tidak selaras dengan komunikasi asertif dan Mampu untuk memperbaiki kesalahan-kesalahan ini dan meningkatkan diri

Mampu untuk memahami persyaratan seorang komunikator yang asertif (positif dan kolaboratif) dan Mampu untuk mengekspresikan ide dengan tegas pada subjek apa pun

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)

Assertive Communication Skills

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

Founder JICSI

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 >>

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



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

