



JAKARTA INTERNATIONAL CUSTOMER SERVICE INSTITUTE

Customer Service Training and Quality Support
2 Days Training



ASSERTIVENESS SKILLS AND CONFIDENCE

OVERVIEW



Pelatihan ini berfokus untuk membantu para peserta membangun rasa percaya diri, berkomunikasi dengan lebih baik, dan mencapai tujuan. Ketegasan sering disebut sebagai keterampilan komunikasi. Program pelatihan memenuhi kebutuhan pasar, menawarkan cakupan semua kebutuhan pelatihan yang terpenuhi di bidang keahlian Assertiveness.

Jadi, apa itu Assertiveness (Ketegasan)? Ketegasan adalah kemampuan untuk mengekspresikan pikiran dan kebutuhan secara tepat dan merupakan keterampilan yang penting. Interaksi dengan lingkungan sekitar, di tempat kerja, atasan, pelanggan; keterampilan ini dapat membantu untuk mengekspresikan diri dengan jelas dan masuk akal tanpa menyinggung perasaan orang lain. Ini berarti menemukan keseimbangan antara sikap apatis dan agresif.

Kepercayaan diri dan ketegasan adalah dua keterampilan terpenting yang sangat penting untuk meraih kesuksesan dalam berbagai aspek kehidupan.

Kemampuan untuk membuat keputusan, berdasarkan pemahaman akan kekuatan dan kelemahan yang dimiliki, serta kemampuan untuk menyeimbangkan perasaan diri sendiri, dapat membuat perbedaan yang besar dalam hal bebas dari stres dan menikmati hidup.

Prinsip utama yang perlu diingat adalah bahwa- tidak apa-apa untuk tidak menyenangkan semua orang, selama kita tidak menginjak hak-hak mereka. Individu dengan harga diri yang rendah memandang dunia sebagai tempat yang sulit untuk ditinggali dan menganggap diri sebagai korban. Akibatnya, para individu ini ragu-ragu untuk mengekspresikan diri sehingga mereka kehilangan kesempatan hidup.

Apakah terpikir oleh diri sebagai orang yang kurang percaya diri? Ada beberapa hal yang dapat dilakukan untuk meningkatkan kepercayaan diri dan membebaskan diri dari rasa tidak percaya diri.

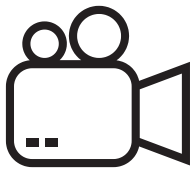


WHO IS THIS PROGRAMME FOR?

The programme is ideal for:

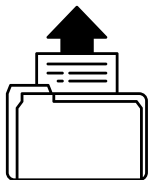
- Individu yang ingin menjadi lebih berpengaruh dan mengambil kendali lebih besar atas kehidupan profesional dan pribadi masing-masing. Manajer dan pemimpin yang ingin mendapatkan rasa hormat dan memiliki keseimbangan antara ketegasan dan agresi.
- Karyawan yang ingin lebih percaya diri dalam mencapai hasil yang diinginkan selama berkomunikasi dan berhubungan dengan orang lain.

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 : Behaviour Types and Management

Module 2 : Formulating Assertive Sentences

Module 3 : Assertiveness Techniques

Module 4 : Characteristics of Assertive leadership

Module 5 : Handling difficult people with Confidence and Negotiations

Module 6 : Assertiveness Tools and Strategies

Module 7 : Building Confidence

Module 8 : Case Studies and Practice Sessions



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. Adapaun 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**

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

