



# JAKARTA INTERNATIONAL CUSTOMER SERVICE INSTITUTE

Customer Service Training and Quality Support  
2 Days Training



## Business Communication Skills

# OVERVIEW



Di seluruh dunia, para pebisnis harus memiliki kemampuan menulis profesional karena hal ini merupakan elemen terpenting untuk memposisikan perusahaan baik secara nasional maupun internasional. Jakarta International Customer Service Institute (JICSI) menangani Professional Business Writing Skills dengan sangat serius dan efektif, setelah memberdayakan beberapa orang dari berbagai industri untuk berkembang sebagai penulis dalam mengembangkan bisnis.

Pelatihan Professional Business Writing Skills merupakan sebuah keterampilan yang dapat membantu para peserta dengan mudah berkembang dan berprestasi, melalui silabus yang disusun dengan cermat dalam bentuk delapan modul yang terstruktur dengan baik yang menawarkan wawasan yang mendalam dan pembelajaran yang progresif bagi setiap peserta untuk menjadi penulis ahli dalam komunikasi bisnis. Keberhasilan pelatihan Professional Business Writing Skills terletak pada kemampuan individu untuk memahami dimensi-dimensinya yang tak terbatas dan kemudian memilih yang terbaik.

Pemilihan gaya penulisan yang tepat akan menunjukkan banyak hal tentang individu seperti halnya tentang perusahaan, nilai-nilai perusahaan, dan kelayakan.

Para pelatih yang sangat berpengalaman dan mahir memberikan tanggapan secara personal dan real-time kepada para peserta, sehingga membantu pertumbuhan yang berarti dalam kemampuan menulis para peserta.

Pelatihan Professional Business Writing Skills telah membantu beberapa eksekutif, manajer, pegawai pemerintah dan pemilik bisnis untuk menghasilkan ide-ide penulisan baru dan dengan demikian menciptakan jalan baru bagi mereka untuk mencapai pencapaian baru.

Analisis pasca pelatihan kami mencatat peningkatan yang kredibel dalam keterampilan menulis dari semua peserta, yang memungkinkan mereka untuk mencapai tingkat kesuksesan yang baru setiap harinya. Pelatihan Jakarta International Customer Service Institute (JICSI) ini akan memberdayakan para peserta untuk menjadi ahli dalam komunikasi. Melalui pelatihan ini, para peserta akan dapat menggunakan teknik-teknik komunikasi tingkat lanjut dan juga menjadi panutan dalam membimbing orang lain dengan memberikan contoh yang baik. Dengan memastikan penerapan semua elemen komunikator yang baik, peserta akan menghasilkan tingkat keunggulan yang tinggi, seperti yang diinginkan. Sebagai hasilnya, peserta akan berada dalam posisi yang lebih baik untuk berkontribusi dalam sebuah perusahaan.

# PROGRAMME OUTCOMES

Kemampuan untuk mencapai tingkat kompetensi yang lebih tinggi dalam Professional Business Writing Skills dan Kemampuan untuk memahami tentang potensi transformasi bisnis melalui transformasi dalam komunikasi tertulis

Adanya Umpan balik secara real-time mengenai gaya, teknik, dan mekanisme penulisan mereka yang selaras dengan standar global dalam komunikasi abad ke-21



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

Kemampuan untuk mengenali aspek bahasa dan tata bahasa yang tidak sesuai dengan penulisan bisnis dan Pemahaman tentang prasyarat dari karya komunikasi yang ditulis dengan baik

Kemampuan untuk memperbaiki kesalahan-kesalahan ini dan meningkatkan diri sebagai bagian dari proses pembelajaran yang berkelanjutan

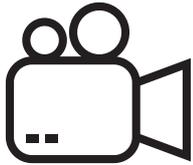


## WHO IS THIS PROGRAMME FOR?

### **The programme is ideal for:**

- Individu di seluruh industri yang ingin meningkatkan pengetahuan dan keterampilan mereka dalam Professional Business Writing Skills
- Manajer, Sekretaris, dan Pemimpin Tim yang menggunakan tulisan sebagai alat komunikasi bisnis
- Eksekutif administrasi yang bertanggung jawab untuk berkomunikasi ke berbagai sektor bisnis menggunakan berbagai mode transfer tertulis
- Para eksekutif yang membutuhkan keterampilan menulis bisnis professional untuk maju ke peran berikutnya
- Pelatih, staf pengajar, pendidik dan administrator yang bertanggung jawab untuk berinteraksi dengan klien dan staf pengajar secara professional
- Manajer Sumber Daya Manusia, Eksekutif dan Pemimpin yang bertanggung jawab atas pengembangan karyawan, kinerja dan pengembangan organisasi
- Pejabat pemerintah yang bertanggung jawab atas komunikasi tertulis dan administrasi di sektor pemerintahan
- Staf rumah sakit, staf pendukung di kamp sukarelawan, dan fakultas yang berkomunikasi dengan pemangku kepentingan eksternal melalui memo, email, dan sarana transfer tertulis lainnya
- professional lainnya yang ingin meningkatkan kemampuan mereka untuk mengadopsi keterampilan yang tak tertandingi dalam penulisan professional

# 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**



# MODULES

---

Module 1 : Business Communication in the 21st Century

Module 2 : Behaviours & Communication Styles

Module 3 : Elements of Business Communication

Module 4 : Business Communication Tools

Module 5 : Building Rapport

Module 6 : Assertive Listening

Module 7 : Steps in Business Communication

Module 8 : Business Communication Instruments



# PROGRAMME DETAILS



## Duration & Format:

2 Days x 8 hours



## Programme Fee:

Ask our Customer Service



## Programme Starts:

Coming Soon



# 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)

*BUSINESS COMMUNICATION 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 >>

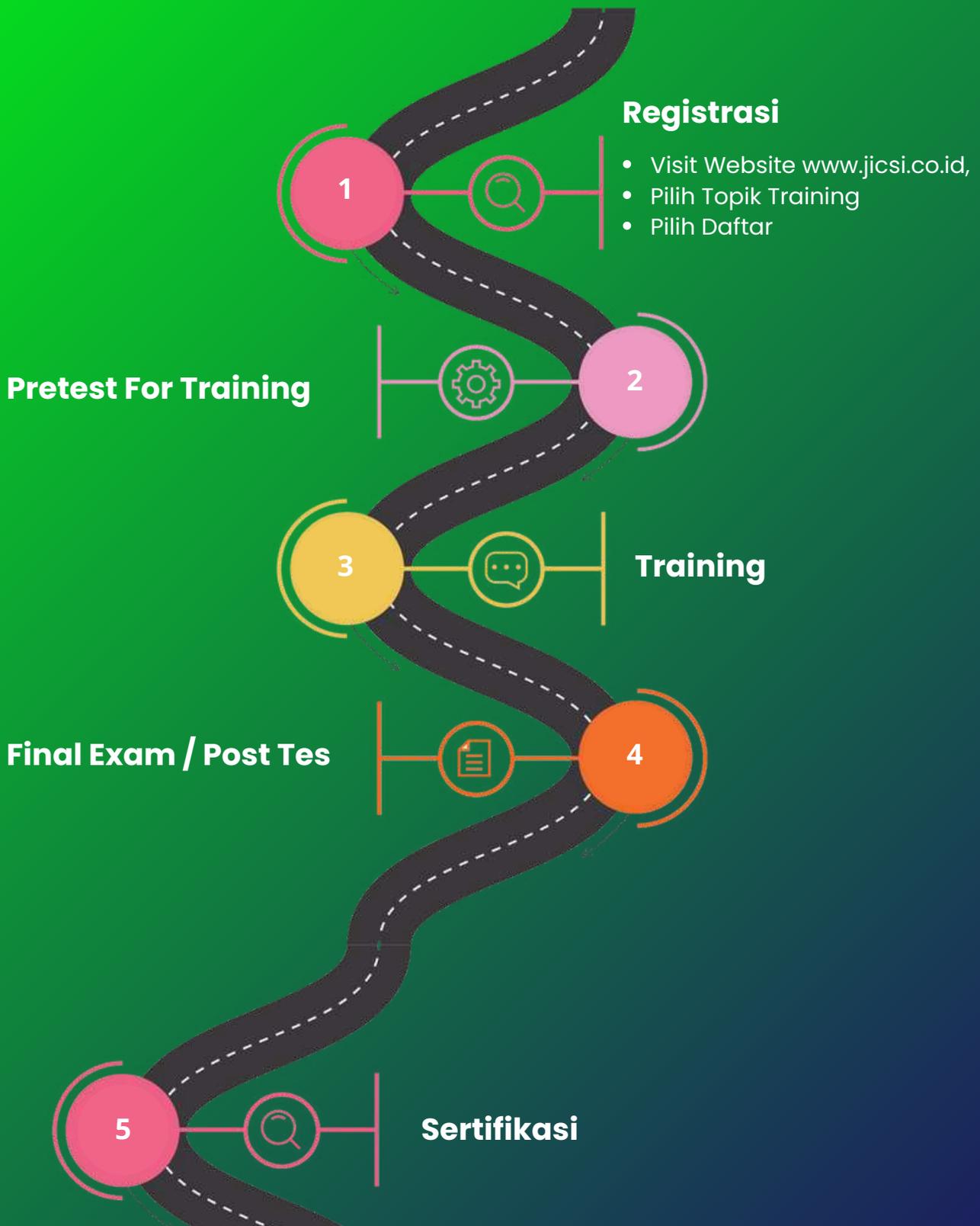


## OY! Indonesia

Training Contact Center Agent Professional

Lihat Video >>

# LEARNING JOURNEY



# 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

# OUR CLIENT

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

- ProDigi**, **BCA**, **OYO!**, **Pertamina**, **Nara**, **Wearing Klamby**, **J&T EXPRESS**, **Wika**, **id**, **PANDI**
- bulir padi FOUNDATION**, **PT WISATA KARNA (Persero) Tbk**, **SAVA**, **BNI**, **Syariah**, **HUAWEI**, **RS UMMI**, **batan**, **KIPK**, **syngenta**, **BNI**, **RS UMMI**, **PERTAMINA**, **RUMAH SAKIT UNIVERSITAS INDONESIA**, **ANGKASA PURA II**, **FUJIKURA KASEI**
- AEON MALL**, **BAZNAS**, **AQUA**, **MAP**, **Mitra Adiperkasa**, **HERBALIFE NUTRITION**, **LF**, **Danamon**, **indosat**, **OOREDOO HUTCHISON**
- DELL**, **Sribu**, **bilibli.com**, **SICEPAT**, **Telin** Malaysia, **BNI** Asset Management
- SIMPHERIA**, **ASTRA**, **BPJS** Ketenagakerjaan, **YAPPIKA**
- KREATIF**, **kelascinta**, **ROYAL KLINIK**, **LOTTE Mart**, **I CAN READ**, **FAM** PT FREEPORT INDONESIA
- Danamon**, **Lion Air**, **Justika** by HUKUMONLINE.COM
- TelkomAkses** by Telkom Indonesia

The map of Indonesia features several yellow location pins, indicating the presence of these clients across the country.



# 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](mailto: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

