



JAKARTA INTERNATIONAL CUSTOMER SERVICE INSTITUTE

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



**BEHAVIORAL BASED
INTERVIEW TRAINING FOR
HIRING MANAGERS**

OVERVIEW



Berbagai kalangan masyarakat pastinya ada banyak cara yang akan didapatkan dalam mempelajari bagaimana mengatakan hal yang benar di tempat yang tepat, akan tetapi ketika harus menjadi pribadi tersebut maka tak seorangpun yang dapat mengajarkan kita untuk "bagaimana cara berbicara dengan benar". Berbagai kalangan akan kehilangan kendali dalam situasi yang penuh tekanan. Tentunya butuh waktu untuk berlatih dengan tenang meskipun dihadapkan dalam keadaan yang begitu sulit.

Setiap kalangan bisa saja hebat dalam membaca naskah, namun ketika diberikan beberapa pertanyaan yang tidak biasa, maka jawabannya akan menunjukkan adanya unsur manipulasi.

Maka dari itu sangatlah penting bagi suatu perusahaan untuk merekrut tenaga kerja yang sesuai dengan kompetensi yang dibutuhkan untuk usaha.

Dengan melakukan wawancara berbasis perilaku mengekstrak respons terbaik untuk mengevaluasi keterampilan, pengetahuan, dan pandangan terhadap kandidat. Respon yang berbasis situasi berbicara banyak tentang kepribadian dan karakter kandidat serta bagaimana menghadapi pekerjaan apabila sedang terjadi kesulitan/perubahan di tempat kerja secara real-time.

Wawancara berbasis perilaku adalah bagian penting dari suatu perusahaan. Pelatihan di **Jakarta International Customer Service Institute (JICSI)** ini akan memberikan informasi yang memadai mengenai keterampilan, pendidikan, pengalaman, dan nilai-nilai yang sesuai dengan budaya dan sistem nilai perusahaan.

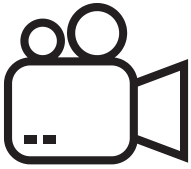


WHO IS THIS PROGRAMME FOR?

The programme is ideal for:

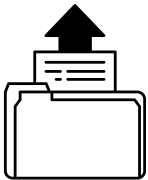
- Pemimpin dan Manajer
- Personil SDM
- Manajer Lini
- Pakar SDM
- Manajer Perekrutan
- Konsultan OD
- Konsultan Independen
- Profesional korporat yang mengelola SDM dalam bisnis perusahaan

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**



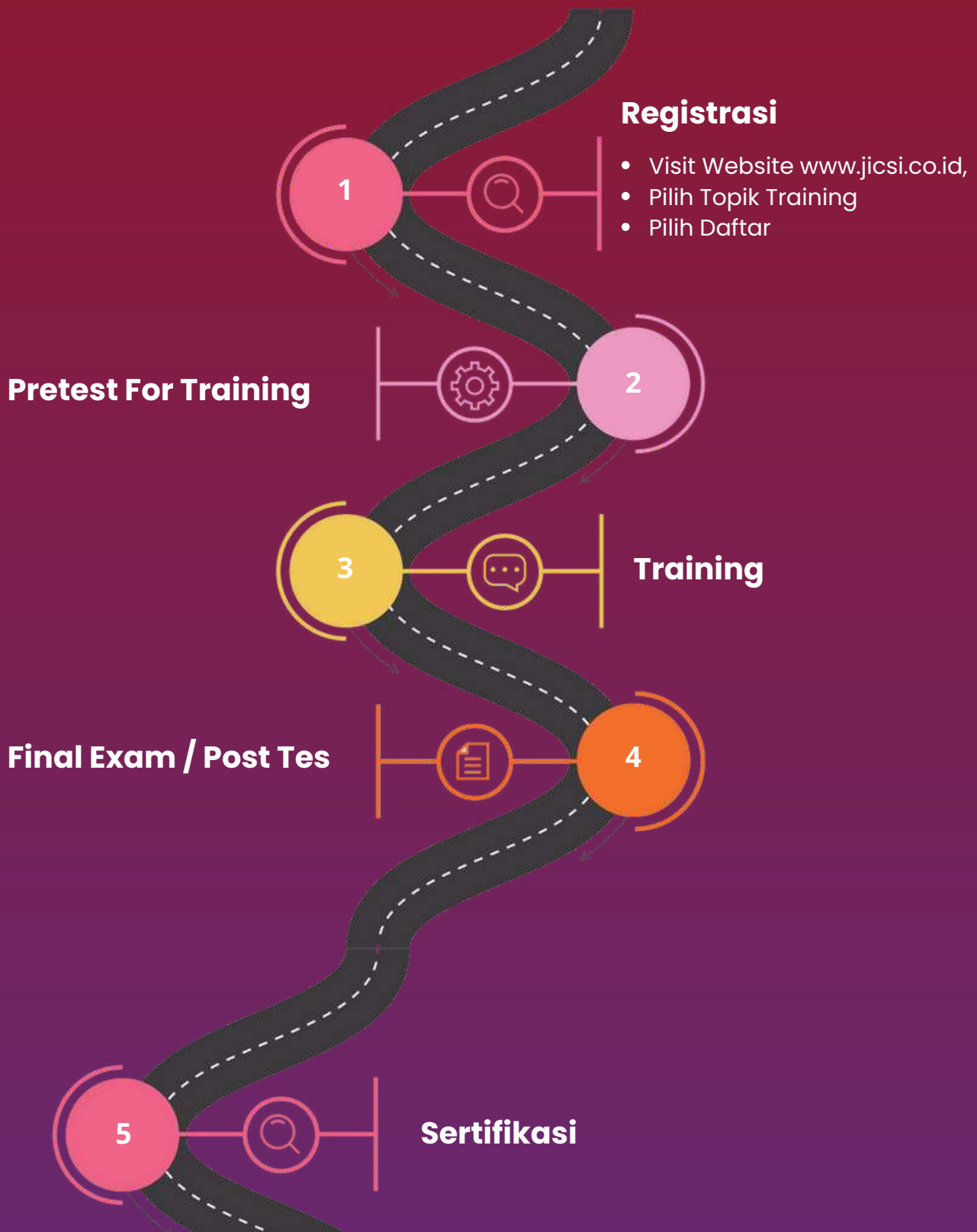
**5+
Real-World
Case Studies**



**2+
Role Plays**



LEARNING JOURNEY



MODULES

Module 1 : Introduction of Behavioural Based Interviews

Module 2 : Competency Mapping

Module 3 : Behavioural Interview Essentials

Module 4 : Different Methodology

Module 5 : Interviewing Basics

Module 6 : valuating the right Competency

Module 7 : Shortlisting Candidate

Module 8 : Identifying behaviours

Module 9 : Documentation and Recording for future reference

Module 10 : Communicating Feedback to the candidate

Module 11 : FAQ's, Roleplays, Case studies and Discussions:



PROGRAMME OUTCOMES

Mampu untuk mendefinisikan apa yang dimaksud dengan wawancara berbasis perilaku
Mampu untuk mengembangkan keterampilan untuk melaksanakan wawancara secara efektif
Mampu untuk membangun kemampuan untuk mengajukan pertanyaan-pertanyaan perilaku untuk menilai kompetensi

Mampu untuk mempekerjakan para duta brand yang dapat menjadi wajah perusahaan
Mampu untuk menggunakan metodologi yang tepat untuk mewawancarai kandidat berdasarkan perilaku
Mampu untuk mengukur kemampuan untuk bekerja dalam tim dan berkomunikasi dengan baik



Mampu untuk menjadikan perusahaan yang memiliki kandidat yang sangat berkualitas dan berpengalaman di pasar, yang sesuai dengan kebutuhan perusahaan secara budaya
Mampu untuk menilai kandidat untuk berbagai situasi kritis yang mungkin dihadapi dalam perusahaan/peran

Mampu untuk membuat repositori pertanyaan dan jawaban yang tepat untuk memungkinkan pewawancara membuat keputusan yang faktual
Mampu untuk menghindari diskriminasi dan mempekerjakan kandidat yang selaras dengan nilai-nilai dan tujuan perusahaan
Mampu untuk meninjau kembali lembar evaluasi dan menilai kekuatan dan kelemahannya

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:

Hubungi Customer
Service Kami



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

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

