



JAKARTA INTERNATIONAL CUSTOMER SERVICE INSTITUTE

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



**CERTIFIED CONTACT
CENTER FOR MANAGER
(CCCM)**

OVERVIEW

80%

80% of contact centers with mostly top performers have a formal coaching program

4x
more

likely than those who did not have a formal coaching program

Mempelajari manajemen Contact Center adalah suatu seni yang harus dikembangkan saat ini, dan ilmu manajemen contact center merupakan tantangan baru yang perlu dikembangkan di dunia digital saat ini. Seperti yang kita ketahui bersama bahwa contact center merupakan penghubung utama antara pelanggan dan perusahaan. Untuk menjadi penghubung yang handal dengan pelanggan, dunia contact center tidak hanya mampu menerima dan melakukan panggilan keluar, namun lebih dari itu, memahami perilaku pelanggan yang setiap detiknya melakukan in dan out bound. Agen contact center juga harus mampu menyesuaikan diri dengan setiap perubahan perilaku pelanggan.

Oleh karena itu kami dari team JAKARTA INTERNASIONAL CUSTOMER SERVICE INSTITUTE (JICSI) selalu memperbaharui kurikulum pelatihan yang disesuaikan dengan perkembangan jaman saat ini.

Curriculum Pelatihan yang berfokus pada keterampilan dan pengetahuan komprehensif yang diperlukan untuk mengelola contact center ukuran kecil, menengah, atau yang baru membangun contact center. Pelatihan yang kami sajikan mencakup tanggung jawab manajemen taktis, mulai dari tugas-tugas yang paling mendasar seperti mulai dari proses recruitment, pelatihan, pembinaan, pemeliharaan moral, peramalan, penjadwalan, dan penggunaan metrik kinerja; hingga Quality Assurance, manajemen biaya, strategi, kepemimpinan, dan banyak lagi yang akan dibahas secara comprehensive selama mengikuti pelatihan yang di sediakan oleh JAKARTA INTERNASIONAL CUSTOMER SERVICE INSTITUTE (JICSI).



Contact center tidak hanya mampu menerima dan melakukan panggilan keluar, namun lebih dari itu, memahami perilaku pelanggan yang setiap detiknya melakukan in dan out bound. Agen contact center juga harus mampu menyesuaikan diri dengan setiap perubahan perilaku pelanggan.

PROGRAMME OUTCOMES

Meningkatkan kemampuan untuk melakukan penilaian pada kondisi contact center saat ini dan Meningkatkan kemampuan untuk memahami metrik utama dan hubungan antar metrik

Mampu untuk melakukan pendekatan scorecard untuk memantau metrik utama dan melaporkan hasilnya kepada staf dan manajemen tingkat berikutnya serta Mampu untuk menetapkan target metrik yang realistis



Mampu untuk menerapkan perubahan sistemik yang mengurangi waktu penanganan panggilan dan
Mampu untuk menerapkan teknik rekayasa antrian dan distribusi yang mengurangi waktu tunggu pelanggan

Mampu meningkatkan kemampuan untuk memahami apa yang memicu pergantian staf dan apa yang mendorong retensi staf
Mampu untuk meningkatkan kemampuan mengukur biaya gesekan tahunan



TUJUAN PELATIHAN

Tujuan pelatihan Certified Contact Center Manager antara lain:

- Meningkatkan kemampuan manajerial dalam mengelola contact center dan tim untuk meningkatkan kualitas pelayanan.
- Meningkatkan efisiensi contact center dengan mengoptimalkan proses dan meningkatkan kualitas pelayanan.
- Meningkatkan kepuasan pelanggan dengan memahami kebutuhan dan preferensi pelanggan dan meningkatkan kualitas pelayanan.
- Meningkatkan kemampuan pengambilan keputusan yang tepat dalam mengelola contact center dan tim.
- Meningkatkan kemampuan komunikasi dengan tim, pelanggan, dan stakeholder untuk meningkatkan kualitas pelayanan.
- Meningkatkan kemampuan problem-solving dalam mengelola contact center.



METODE PELATIHAN

Metode pelatihan Certified Contact Center Manager antara lain:

- Menggunakan studi kasus untuk memahami bagaimana mengelola contact center dan tim dalam situasi yang berbeda-beda
- Menggunakan presentasi untuk memaparkan konsep dan teknik manajemen contact center
- Menggunakan diskusi kelompok untuk memfasilitasi pertukaran ide dan pengalaman antara peserta pelatihan
- Mengembangkan proyek untuk memahami bagaimana menerapkan konsep dan teknik manajemen contact center
- Menggunakan perangkat lunak untuk memahami bagaimana mengelola contact center dan tim dengan efektif.



MANFAAT BAGI ORGANISASI

Manfaat bagi organisasi dari pelatihan Certified Contact Center Manager antara lain:

- Meningkatkan efisiensi contact center dengan mengoptimalkan proses dan meningkatkan kualitas pelayanan.
- Meningkatkan kepuasan pelanggan dengan memahami kebutuhan dan preferensi pelanggan dan meningkatkan kualitas pelayanan.
- Meningkatkan kemampuan manajerial dalam mengelola contact center dan tim untuk meningkatkan kualitas pelayanan.
- Meningkatkan produktivitas tim contact center dengan mengoptimalkan proses dan meningkatkan kualitas pelayanan.
- Meningkatkan kualitas pelayanan contact center dengan memahami kebutuhan dan preferensi pelanggan dan meningkatkan kemampuan tim.



MANFAAT UNTUK PRIBADI

Manfaat pribadi dari pelatihan Certified Contact Center Manager antara lain:

- Meningkatkan kemampuan manajerial dalam mengelola contact center dan tim.
- Meningkatkan pengetahuan tentang manajemen contact center, teknologi, dan tren industri.
- Meningkatkan kesempatan karir dan pengembangan profesional dalam bidang contact center.
- Meningkatkan rasa percaya diri dalam mengelola contact center dan tim.
- Meningkatkan kemampuan problem-solving dalam mengelola contact center dan tim.
- Meningkatkan kompetensi dalam mengelola contact center dan tim
- Meningkatkan kemampuan beradaptasi dengan perubahan teknologi dan kebutuhan pelanggan



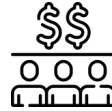
UNTUK SIAPA PROGRAM INI?

- Manajer contact center, meja bantuan, dan pusat dukungan
- Bisnis profesional yang baru dipindahkan ke contact center
- Profesional yang bertanggung jawab untuk meningkatkan atau mengatur ulang contact center yang sudah ada
- Direktur dan eksekutif dengan pengawasan contact center
- Pemimpin yang ditugaskan untuk membentuk departemen atau bisnis contact center yang baru atau kemampuan untuk mengelola dengan metrik
- Supervisor yang baru saja di promosikan untuk ke jenjang level yang lebih tinggi
- Perekrut, pelatih, mentor, dan contact center Quality Assurance profesional

BENEFIT YANG DI DAPATKAN MELALUI PELATIHAN INI:



**Ketersediaan
8/2**



**Peningkatan Customer
Engagement**



**Komunikasi yang
Dipersonalisasi**



**Meningkatkan
Kepuasan Pelanggan**



**Menjaga Loyalitas
Pelanggan**



**Membangun
Komunitas**



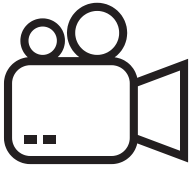
**Memberdayakan
Self-service**



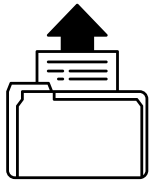
**Meningkatkan
Kolaborasi Karyawan**



PROGRAMME HIGHLIGHTS



**Role Plays 5+ Real-World Case Studies 10+ Assignments/
Applications Pre-Recorded Video from JICSI with for self
paced learning.**



**10+
Assignments/
Applications**



**1+
Real-World
Case Studies**



**2+
Role Plays**



PROGRAMME DETAILS



Duration & Format:

2 Days x 8 Hours



Programme Fee:

- **Paket I** Rp 40.000.000 + PPN 11% (Maksimal 4 Peserta)
- **Paket II** Rp 70.000.000 + PPN 11% (Maksimal 10 Peserta)



DAFTAR HARGA

2 HARI PELATIHAN

Topik	Paket I	Paket II	Benefit
Contact Center For Manager	Rp 40.000.000,- (Maksimal 4 Peserta)	Rp 70.000.000,- (Maksimal 10 Peserta)	• Modul Pelatihan • Coffee Break • Lunch • Dokumentasi selama Pelatihan berlangsung

*** Harga diatas belum termasuk pajak (PPN 11%)**

CATATAN:

1. 50% pembayaran dilakukan 1 minggu sebelum training dimulai
2. Pembayaran dilakukan melalui transfer rekening bank BCA atas nama PT JICSI Nusantara Jaya. Nomor Rekening 277-8292-888
3. Mohon sertakan bukti transfer melalui email marketing@jicsi.co.id atau nomor whatsapp 0858-833-833-83, 0811-9876-888.

MODULES

Modul 1 : Introduction to Contact Center Management

- Peran strategis contact center dalam organisasi.
- Evolusi contact center → omnichannel & customer experience hub.
- Kompetensi inti seorang contact center manager.

Modul 2 : Contact Center Operations & Workforce Management

- Dasar-dasar workforce planning & scheduling.
- Erlang C & perhitungan kapasitas.
- Service Level & Occupancy → cara membaca & mengelola
- Demand forecasting & resource allocation



MODULES

Modul 3: KPI, SLA & Performance Management

- Menentukan KPI utama (AHT, FCR, CSAT, NPS, SLA, dll.).
- Menyusun SLA yang seimbang (pelanggan vs bisnis).
- Dashboard & reporting untuk manajemen
- Analisis gap & strategi perbaikan

Modul 4 : Financial & Cost Management

- Struktur biaya contact center (fixed vs variable)
- Budgeting & cost control tanpa mengorbankan kualitas
- ROI dari investasi contact center.



MODULES

Modul 5: Technology & Digital Transformation

- CRM, ACD, IVR, Chatbot, AI, Analytics.
- Integrasi kanal (voice, email, chat, social media)
- Data security & compliance.

Modul 6 : Quality Assurance & Continuous Improvement

- Monitoring kualitas layanan (QA framework).
- Customer feedback & VOC (Voice of Customer).
- PDCA & continuous improvement cycle.
- Benchmarking best practices industri.



MODULES

Modul 7 : Leadership, Coaching & Team Empowerment

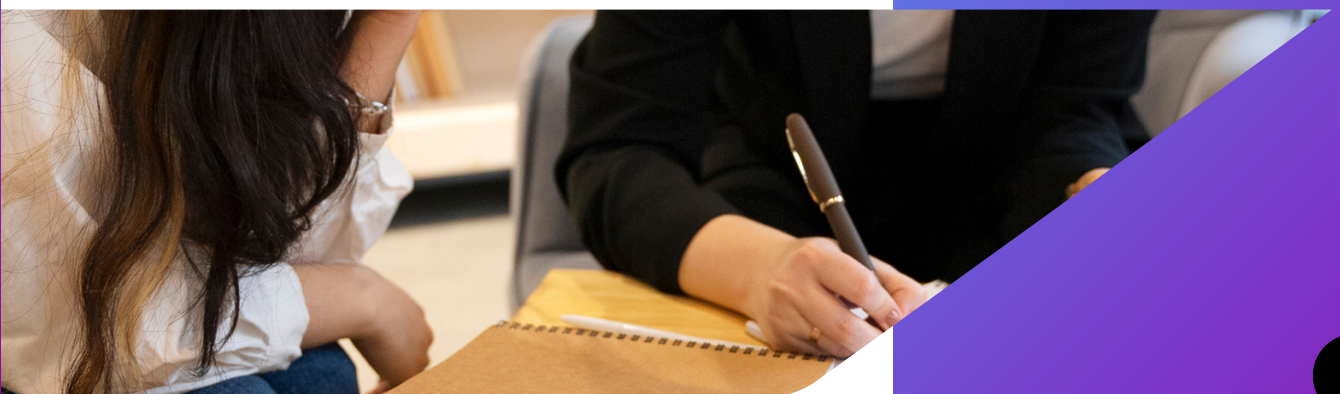
- Membangun budaya pelayanan prima.
- Coaching & feedback untuk supervisor & agent.
- Talent development & succession planning

Modul 8 : Customer Experience Strategy

- Service mindset: dari “operasional” ke “experience driver.”
- Journey mapping & pain point analysis.
- Metrik pengalaman pelanggan (CES, NPS, dll.).
- Peta Jalan (Roadmap) Pengembangan Operasional
- Inovasi & diferensiasi layanan.

Modul 9 : Crisis & Change Management

- Manajemen krisis (spike call, keluhan massal, isu publik).
- Change leadership di era digital.
- Risk management & compliance.



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)



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 >>](#)

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





**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

JI Nusa Dua Blok A6 No.3 Perumahan
Citragran Cibubur

Kantor 2

JI 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

