



JAKARTA INTERNATIONAL CUSTOMER SERVICE INSTITUTE

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



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

PROGRAMME SUMMARY

CERTIFIED CONTACT CENTER FOR MANAGER (CCCM)



Institute Name

Jakarta International Customer Service Institute collaborated with CSEAI (Customer Service Association Indonesia)



Programme Duration

2 Days x 8 Hours



Learning Mode

Offline



Weekly effort

8 hours/days



Trainer

JICSI Trainer and Practitioner



Guest Trainer/ Industry Experts

Jakarta International Customer Service Institute Trainer



Eligibility

Any discipline from a University by JICSI



Certificate

Upon successful completion of the programme, participants will be awarded a verified certificate by JICSI & CSEAI

Learning Experience

- **Live Sessions -**

2 live sessions with trainer

- **High-quality videos -**

Great learning experience, even while on-the-move

- **World-class Trainer -**

Learn from the best Trainer and industry Trainer

- **Pre-recorded videos with AIM Trainer -**

Learn at your own pace, around your busy schedule

- **On Demand learning -**

Re-watch any lesson/concept for deeper understanding

FAQ

Are there any LIVE sessions with the institute Trainer in this course?

Tentu ada, 2 sesi dengan para pengajar. Selain itu, sesi yang tersisa akan di rekam dengan kualitas tinggi untuk memberikan pembelajaran yang fleksibel mengingat keterbatasan waktu bagi para peserta yang bekerja.

Who grades/ gives inputs on the assignments and projects?

Tugas-tugas tersebut ditinjau oleh tim penilai JICSI & CSEAI (Customer Service Experience Association Indonesia)

What if I miss the assignments for a particular week? Can I attempt them later?

Tugas yang tidak diserahkan setelah tanggal jatuh tempo akan dianggap terlambat. Tugas yang terlambat akan diterima hingga satu minggu setelah tanggal berakhirnya program dan dipublikasikan di laman program.

Who is the Trainer for the LIVE Masterclass/ Online sessions/ Doubt Clearing sessions?

Training ini akan dibawakan secara langsung oleh....

Will JICSI/ Institute help with placement services?

Pelatihan ini di rancang oleh para akademisi dan praktisi yang terbaik

What if I don't find the course appropriate for me after starting the sessions? Can I seek a refund?

Kami menotivasi para peserta pelatihan kami untuk menyelesaikan pelatihan ini untuk memahami konsep-konsep dan mendapatkan hasil pembelajaran yang berharga terkait dengan topik pelatihan yang kami bawaan. Jika Teman teman ingin membatalkannya , permintaan pengembalian dana dapat dilakukan dalam waktu 14 hari sejak dimulainya pelatihan. Namun, setelah 14 hari, biaya pelatihan tidak dapat dikembalikan.

What type of certificate will I receive?

Dengan berakhirnya program pelatihan ini, Para peserta pelatihan akan menerima sertifikat secara phisik dan certificate digital. Teman teman dapat menggunakannya pada surat lamaran, resume, atau menampilkannya di profil LinkedIn Anda. Sertifikat digital akan dikirim sekitar dua minggu setelah program dan setelah penilaian dari JICSI dan CSEAI selesai.

How long will I have access to the learning materials?

Anda akan memiliki akses ke platform pembelajaran online dan semua video serta materi program selama 12 bulan setelah tanggal dimulainya program. Akses ke platform pembelajaran dibatasi untuk peserta yang terdaftar sesuai dengan ketentuan perjanjian.

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



WHO IS THIS PROGRAMME FOR?

The programme is ideal for:

- Contact center, help desk, and support center managers
- Profesional bisnis 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 profesional Quality Assurance contact center

APA YANG BISA DI LAKUKAN SETELAH MEMPELAJARI CUSTOMER EXPERIENCE DARI TRAINING INI?



Pahami Kebutuhan Pelanggan



Personalisasi Pengalaman



Sediakan Layanan Pelanggan yang Responsif

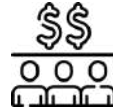


Pahami Kebutuhan Pelanggan

BENEFIT YANG DI DAPATKAN MELALUI PELATIHAN INI:



**Ketersediaan
8/2**



**Peningkatan Customer
Engagement**



**Komunikasi yang
Dipersonalisasi**



**Meningkatkan
Kepuasan Pelanggan**



**Menjaga Loyalitas
Pelanggan**



**Membangun
Komunitas**



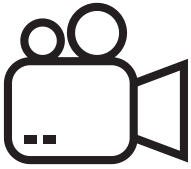
**Memberdayakan
Self-service**



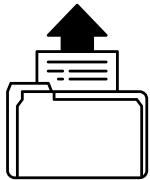
**Meningkatkan
Kolaborasi Karyawan**



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**



**5+
Real-World
Case Studies**



**2+
Role Plays**



PROGRAMME DETAILS



Duration & Format:

2 Days x 8 Hours



Programme Fee:

Ask Our Customer Service



Programme Starts:

We open class every weekend or for in house training please or request to our customer service



MODULES

Module 1 : Introduction and Call Center Assessment

Module 2 : Introduction and Call Center Assessment 2

Module 3 : Call Center Technology

Module 4 : Forecasting and Scheduling

Module 5 : Staffing the Call Center

Module 6 : Training and Retention

Module 7 : Staffing the Call Center

Module 8 : Communication and Coaching for Improved Performance



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

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

