



JAKARTA INTERNATIONAL CUSTOMER SERVICE INSTITUTE

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



**CERTIFIED CONTACT CENTER
QUALITY ASSURANCE ANALYST
(CCCQAA)**

OVERVIEW



Quality Assurance Analyst adalah proses mendengarkan atau mengamati titik interaksi agen dengan pelanggan untuk menetapkan dan mengevaluasi kualitas interaksi tersebut.

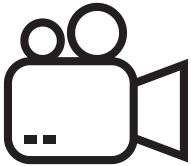
Proses manajemen penanganan insiden, mulai dari deteksi, pencatatan, dan penutupan di Contact Center sangat penting dalam memastikan standar penyediaan layanan. Hal ini juga merupakan metode yang paling efektif untuk melacak dan meningkatkan proses, mengidentifikasi keterampilan agent, efisiensi proses dan merupakan faktor Quality Control dari semua interaksi dan tingkat keseluruhan pemberian layanan di call center operasional.

Tingkat motivasi agen dapat meningkat ketika interaksi dipantau secara akurat, tidak hanya dapat meningkatkan pengalaman pelanggan, tetapi juga dapat meningkatkan kinerja Contact Center secara keseluruhan, mengurangi panggilan balik, memfokuskan upaya pelatihan, mengidentifikasi peluang peningkatan proses, dan memfasilitasi pengembangan karyawan.

Oleh karena itu, program Quality Assurance Analyst merupakan elemen penting dalam memberikan layanan yang sangat baik kepada pelanggan. Interaksi yang berkualitas membantu mempertahankan pelanggan dan mengembangkan bisnis.

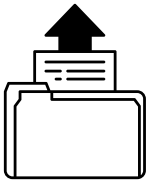
Pelatihan ini memberikan kualifikasi kepada analis Quality Assurance untuk memaksimalkan elemen-elemen yang diperlukan dalam memahami, merancang, mengimplementasikan, dan mengelola program manajemen mutu untuk memastikan akurasi informasi penjualan/layanan yang konsisten dan berkualitas tinggi, manajemen mutu, serta pengalaman pelanggan yang luar biasa.

PROGRAMME HIGHLIGHTS



+60

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



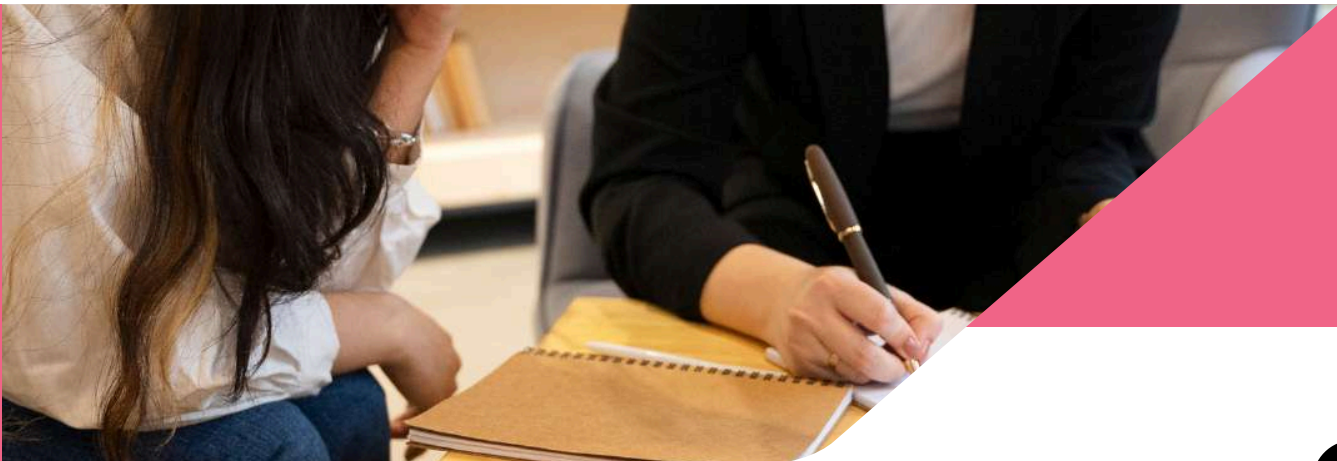
**10+
Assignments/
Applications**



**5+
Real-World
Case Studies**



**2+
Role Plays**



LEARNING JOURNEY



MODULES

Module 1 : The Role of Quality Assurance Analyst in a Contact Centre

Module 2 : QA Analyst Competencies

Module 3 : The Monitoring and Feedback Process

Module 4 : Performance Feedback Concepts

Module 5 : Developing Key Coaching Skills

Module 6 : Moving Forward



PROGRAMME OUTCOMES

Kemampuan untuk memastikan Quality Assurance Analyst selaras dengan bisnis dengan tujuan bisnis dari Contact Center.

Kemampuan untuk menciptakan dan meningkatkan kesadaran akan penjaminan dan pemantauan kualitas Contact Center.



Kemampuan untuk mempelajari konsep-konsep kunci tentang pemantauan kualitas.

Kemampuan untuk memahami bagaimana pemantauan kualitas adalah faktor kunci dalam menentukan pengalaman pelanggan yang sebenarnya dan meningkatkannya.

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. 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



Quality Assurance (QA) adalah suatu pendekatan sistematis yang dirancang untuk memastikan bahwa produk atau layanan yang dihasilkan memenuhi standar kualitas yang telah ditetapkan. QA melibatkan serangkaian proses dan kegiatan yang bertujuan untuk mencegah cacat atau masalah kualitas sejak tahap perencanaan hingga tahap produksi atau penyediaan layanan. Ini memastikan bahwa setiap langkah dalam siklus produksi atau pengembangan produk dilakukan dengan ketelitian dan sesuai dengan pedoman kualitas yang telah ditentukan. Prinsip-prinsip Utama QA mencakup komitmen terhadap kualitas, transparansi, akuntabilitas, dan terus-menerus memperbaiki proses. Komitmen terhadap kualitas memastikan bahwa semua anggota tim terlibat aktif dalam upaya untuk mencapai dan mempertahankan standar kualitas yang tinggi. Transparansi melibatkan pembagian informasi terkait kualitas dan kriteria kualitas kepada semua pihak terkait. Akuntabilitas menetapkan tanggung jawab individu dan tim terkait dengan kualitas produk atau layanan. Sementara itu, proses perbaikan berkelanjutan melibatkan identifikasi masalah, analisis penyebab, dan implementasi perubahan untuk memastikan kualitas terus meningkat.

Demikian juga dengan Contact Center center quality assurance adalah proses monitoring dan analisis percakapan pelanggan berdasarkan indikator kinerja utama (KPI) yang telah diterapkan. Dalam hal ini, komponen yang dipantau meliputi panggilan telepon, email, pesan singkat dan saluran komunikasi lainnya.

Contact center quality assurance berperan untuk menjaga konsistensi pelayanan, sehingga pelanggan merasa puas. Hal ini sangat penting bagi bisnis, sebab pelanggan cenderung bertahan setelah menerima pengalaman yang memuaskan.

Sementara itu, matriks yang biasanya digunakan untuk mengukur kinerja agen layanan call center, adalah: Waktu respon, First Call Resolution (FCR), Kepuasan pelanggan. Dengan demikian akan memudahkan untuk mengevaluasi kualitas layanan call center apakah telah sesuai dengan standar yang sudah ditetapkan. Pada dasarnya, seluruh upaya call center quality assurance tersebut bertujuan untuk mempertahankan kualitas layanan kepada pelanggan, sehingga dapat meningkatkan kepuasan pelanggan. Hal tersebut pada akhirnya dapat meningkatkan retensi pelanggan dan mendorong pertumbuhan bisnis.

Salam



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

