



JAKARTA INTERNATIONAL CUSTOMER SERVICE INSTITUTE

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



CONTACT CENTER QUALITY ASSURANCE

OVERVIEW

Quality is never an accident.
It is always the **result**
of **intelligent effort**.

– John Ruskin



Quality Assurance (QA) adalah standard dan langkah-langkah yang dirancang untuk mengukur, dan meningkatkan kinerja organisasi. Melalui program QA dapat membantu organisasi secara konsisten memberikan layanan kepada pelanggan. Pelatihan ini akan memberikan kepada peserta suatu gambaran umum tentang tujuan, fokus, manfaat program QA dan pemahaman yang terkait dengan empat komponen utama dalam program QA: quality monitoring scorecard, quality monitoring, calibration, and performance coaching.

A quality monitoring (QM) scorecard adalah format untuk mengevaluasi dengan standar yang ditentukan untuk menilai bagaimana agen menangani interaksi pelanggan. A quality monitoring (QM) scorecard digunakan untuk memastikan standar kualitas pengalaman pelanggan sudah terpenuhi. Dengan demikian para agen contact center dapat mengetahui apa yang diharapkan dari mereka sebagai contact center, dan dapat mengevaluasi kinerja agen.

Quality monitoring (QM) adalah proses meninjau dan mengisi quality monitoring scorecard serta melakukan pemantauan kualitas layanan ketika berinteraksi dengan pelanggan (misalnya ketika melakukan panggilan, email, obrolan, posting media sosial, dan saluran komunikasi lainnya). Tujuan QM adalah untuk mengidentifikasi area perbaikan dan kemudian melakukan sesi pelatihan yang lebih disesuaikan dengan kebutuhan agen Anda. Melalui pelatihan ini akan mempersiapkan agen secara efektif memantau interaksi pelanggan. Quality assurance calibration membantu untuk memastikan penilaian yang adil dan memberikan umpan balik yang konsisten kepada agen. Pelatihan ini akan memberikan pemahaman tentang mengapa calibration sangat penting pada program quality assurance (QA). Peserta pelatihan juga akan mempelajari langkah-langkah utama dan pertimbangan untuk menyiapkan dan merancang sesi kalibrasi.





COURSE OBJECTIVES

- Mampu untuk membantu organisasi secara konsisten memberikan layanan kepada pelanggan.
- Mampu untuk memastikan penilaian yang adil dan memberikan umpan balik yang konsisten kepada agen.
- Mampu untuk mengevaluasi dengan standar yang ditentukan untuk menilai bagaimana agen menangani interaksi pelanggan serta memastikan standar kualitas pengalaman pelanggan sudah terpenuhi.
- Mampu meninjau dan mengisi quality monitoring scorecard serta melakukan pemantauan kualitas layanan ketika berinteraksi dengan pelanggan.



WHO IS THIS PROGRAMME FOR?

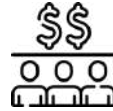
The programme is ideal for:

- Staff Contact Cententer/ Team leader

BENEFIT YANG DI DAPATKAN MELALUI PELATIHAN INI:



**Ketersediaan
24/7**



**Peningkatan Customer
Engagement**



**Komunikasi yang
Dipersonalisasi**



**Meningkatkan
Kepuasan Pelanggan**



**Menjaga Loyalitas
Pelanggan**



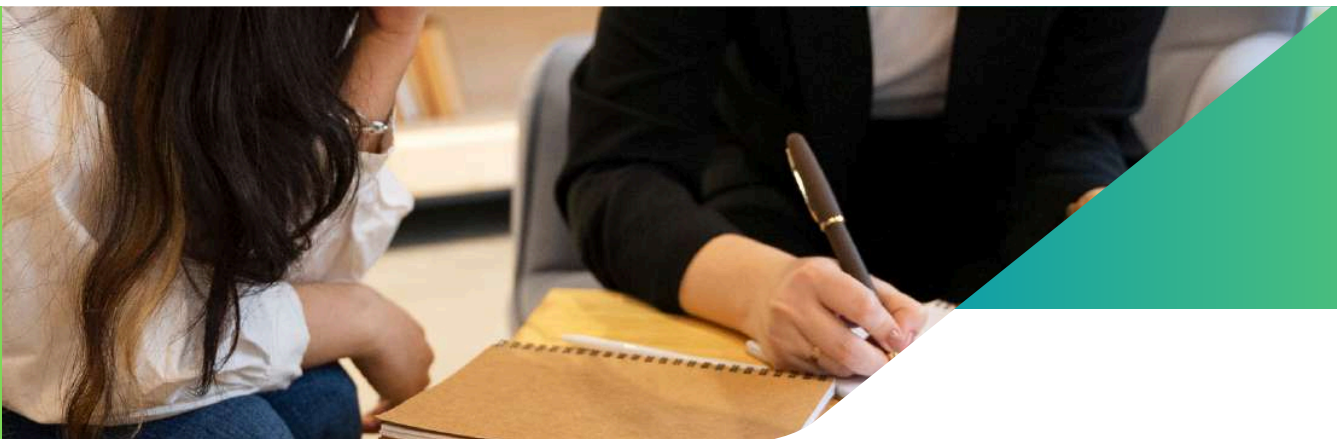
**Membangun
Komunitas**



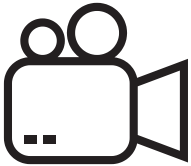
**Memberdayakan
Self-service**



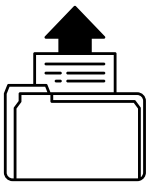
**Meningkatkan
Kolaborasi Karyawan**



PROGRAMME HIGHLIGHTS



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



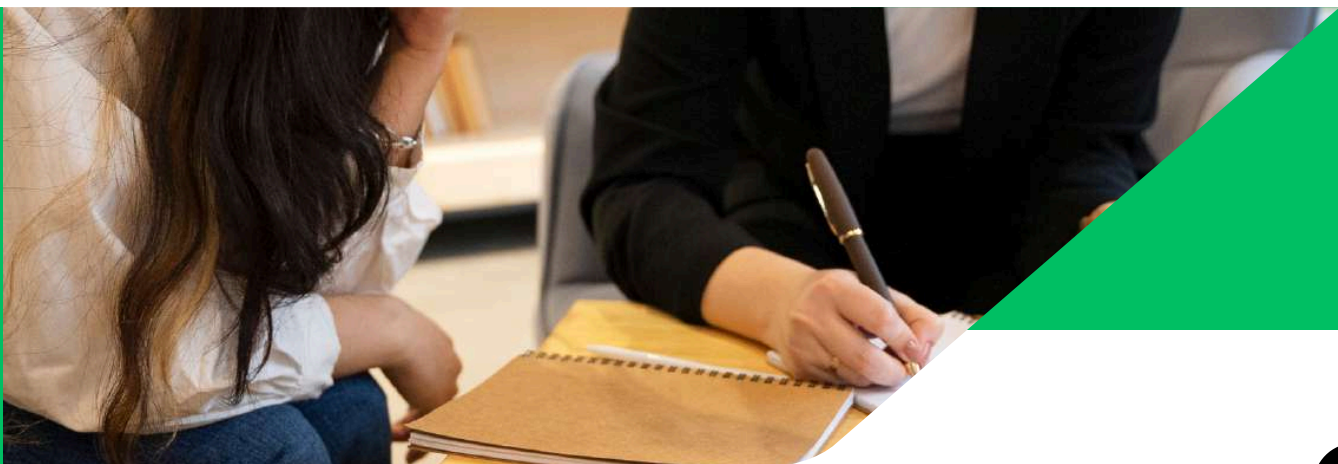
**10+
Assignments/
Applications**



**5+
Real-World
Case Studies**



**2+
Role Plays**



MODULES

Module 1 : Over view quality Assurance

Module 2 : QA – Quality Monitoring Scorecard

Module 3 : QA – Quality Monitoring

Module 4 : QA – Calibration

Module 5 : QA – Performance Coaching



PROGRAMME DETAILS



Duration & Format:
2 Days x 8 Hours



Programme Fee:

Hubungi Customer
Service Kami



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)



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 >>](#)

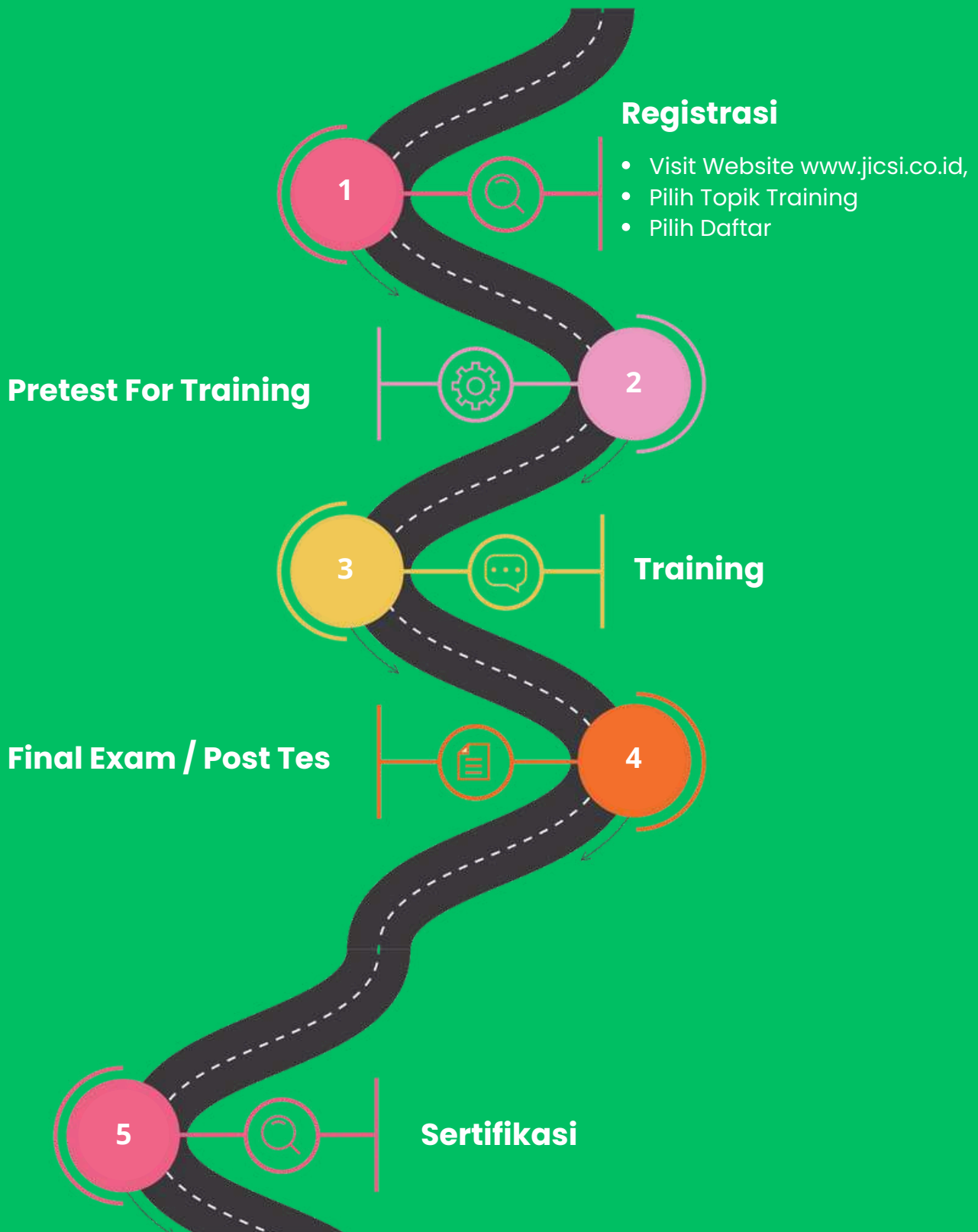


OY! Indonesia

Training Contact Center Agent Professional

[Lihat Video >>](#)

LEARNING JOURNEY



MESSAGE FROM FOUNDER

Rudy HP Manullang ,Ph.D
Founder JICSI



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

OUR CLIENT



TRAINER



Rudyanto HP Manullang, Ph.D **Improving Service Through People**

Pengalaman

- (April 2019 - Sekarang) : CEO and Founder Jakarta International Customer Service Institute (JICSI)
- (Juni 2021 – Sekarang) : Chairman Customer Service Experience Asosiasi Indonesia (CSEAI)
- (Des 2006 - Agustus 2010) : Senior Trainer PT. SMART TELECOM
- (Mar 2000 - Des 2005) : Industrial Development and Marketing Manager | Mission College
- (Jan 1996 - Sep 2000) : Human Resource Manager MAIL BOXES INTERNATIONAL
- (Jan 1988 - Des 1989) : E. Public Health Program Officer and Trainer | E. Adventist Development Relieve and Agency.

Pendidikan

- (1991- 1995) : Doctor Of Philosophy (Ph.D), Human
- Resources Management/ Personnel Administration General | University Of Santo Tomas
- (1990 - 1992) : Master's Degree, Public Health Education & Promotion | Adventist University Of The Philippines.



**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

