



JAKARTA INTERNATIONAL CUSTOMER SERVICE INSTITUTE

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



**CONTACT CENTER FOR
SUPERVISOR / TEAM
LEADER**

OVERVIEW



Contact Center adalah suatu fungsi layanan pada pelanggan yang menangani panggilan pelanggan melalui berbagai saluran komunikasi yang mencakup telepon, percakapan, email, media sosial, dan lainnya. Seperti kita ketahui bahwa Agen contact center juga dikenal sebagai perwakilan layanan perusahaan pada pelanggan, dan merupakan garda terdepan yang berinteraksi secara langsung kepada pelanggan dan membantu masalah seperti melakukan pemesanan, menyelesaikan masalah penagihan, dan menjawab pertanyaan pelanggan lainnya.

Agen contact center adalah saluran komunikasi utama yang dimiliki pelanggan ketika melakukan transaksi dengan perusahaan, oleh sebab itu agen contact center dapat memiliki pengaruh yang signifikan terhadap pengalaman pelanggan. Karena mereka memiliki peran yang sangat penting bagi perusahaan. Oleh karena itu perusahaan perlu untuk mempekerjakan contact center dengan baik dan memberikan pelatihan secara konsisten.

Agen contact center yang sukses seharusnya memiliki empati, memiliki keterampilan memecahkan masalah, dan merupakan komunikator yang terampil pada pelanggan eksternal maupun internal, karena agen contact center diwajibkan memiliki banyak keterampilan dan mampu untuk menangani lebih dari satu saluran komunikasi, agen contact center harus fleksibel dan mampu beradaptasi dengan berbagai perubahan. Organisasi perlu menyediakan agen contact center dengan alat dan dukungan pelatihan yang diperlukan oleh anggota organisasi untuk mampu membantu/memenuhi kebutuhan pelanggan yang selalu berubah seiring dengan perubahan teknologi saat ini.

Pelatihan Contact Center for Supervisor/Team Leader dari Jakarta International Customer Service Institute (JICSI) ini akan dibawakan secara komprehensif dengan penyajian materi yang sederhana kepada peserta pelatihan. Dengan berakhirnya pelatihan ini diharapkan para Supervisor/Team Leader agent contact center dapat memiliki banyak keterampilan dalam menangani berbagai keluhan pelanggan.

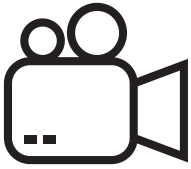


WHO IS THIS PROGRAMME FOR?

The programme is ideal for:

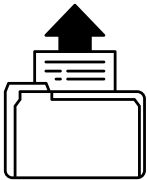
- Call / Contact Centre Officer
- Para staff Agent Contact Center yang akan dipromosikan menjadi Supervisor/Team Leader Contact Center
- Supervisor/Team Leader Contact Center

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**



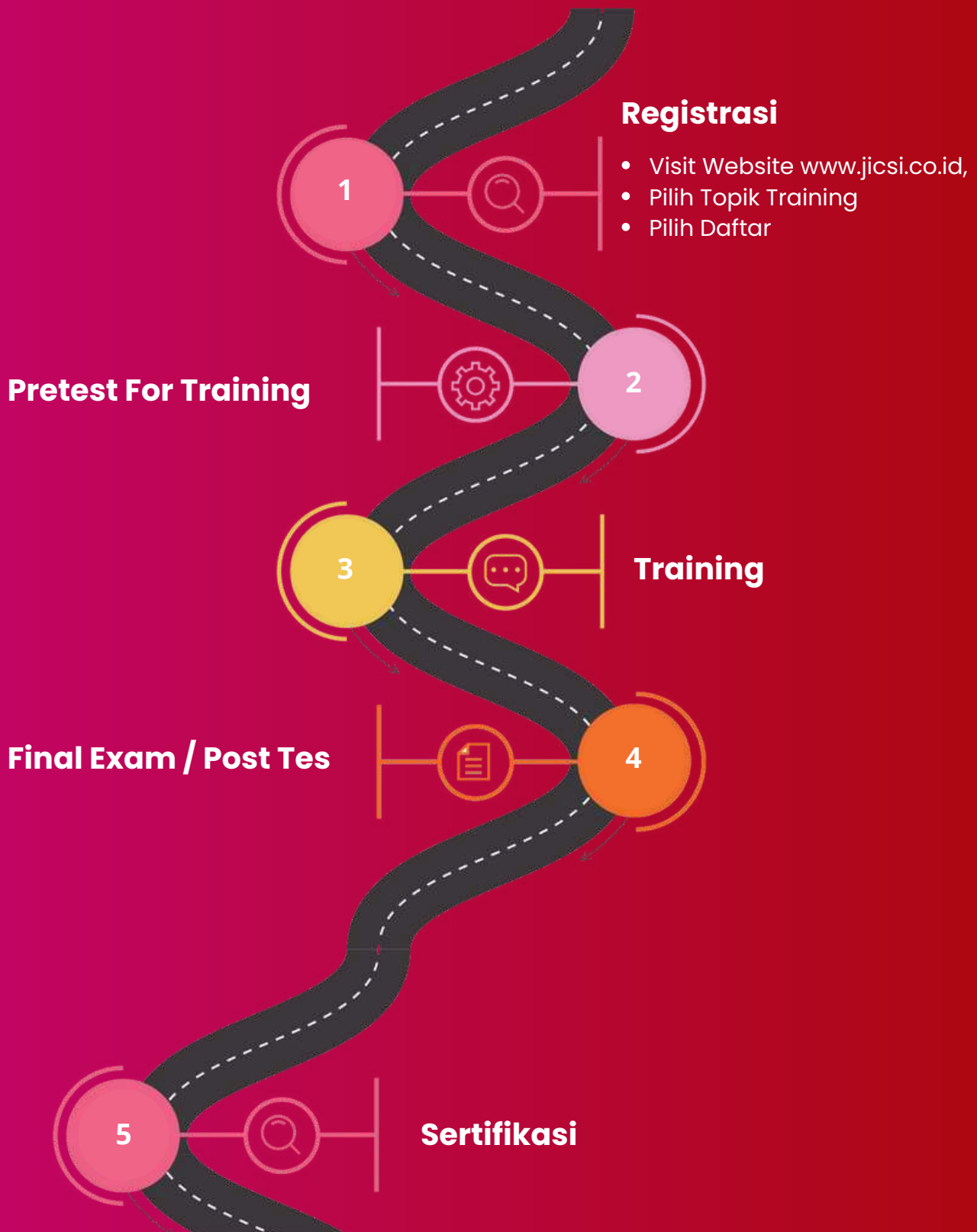
**5+
Real-World
Case Studies**



**2+
Role Plays**



LEARNING JOURNEY



MODULES

Module 1 : Contact Center Mission and Structure

Module 2 : Contact Center Call Delivery Systems and Capabilities

Module 3 : Service Quality and Effectiveness

Module 4 : Efficient Call Handling

Module 5 : Agent Utilization, Motivation and Retention

Module 6 : Training Contact Center

Module 7 : Communications and Coaching for Continuous Performance Improvement



PROGRAMME OUTCOMES

Mampu menjelaskan peranan contact center dan tanggung jawab supervisor contact center

Mampu menjelaskan ruang lingkup pelayanan dan tantangan operasional contact center



Mampu menganalisis beban kerja serta kebutuhan tenaga kerja dan operasional contact center

Mampu menganalisis kualitas pelayanan contact center
Mampu menganalisis laporan kinerja tenaga kerja dan operasional contact center

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:

Ask Our Customer
Service



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



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

