



JAKARTA INTERNATIONAL CUSTOMER SERVICE INSTITUTE

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



CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT

OVERVIEW



With the onset of building a relationship with the customer, it is very important to record the information in a manner it is readily available. This customer relationship management (CRM) certification training course equips you to understand and apply the aspects of the CRM and manage the relationship well.

The business demands critical follow up and customers definitely appreciate an individual go the extra mile to serve them. This training ensures greater insight to empower the participants in learning the different mechanisms of the CRM and have high level of customer satisfaction.

CRM merupakan trend pada perusahaan saat ini dalam mempertahankan loyalitas pelanggan



Course Objectives

The customer relationship management (CRM) certification training trains you to understand the importance and application of the CRM system. It helps in noting the details and responding to the customer using a fact-based method.

It allows saving all the information in one place and create a follow through in a professional manner. The business information no longer is based on an individual and is available to the organization and can be used by the required individuals.

Upon completing this Customer Relationship Management (CRM) Certification Training Course successfully, participants will be able to:

- Recognize why Customer Relationship Management (CRM) system is essential
- Know the best practices of CRM implementation
- Explain the value generated by using the customer relationship management tool
- Support teams and individuals to strategize and set key milestones for using the CRM
- Determine the benefits of using a CRM system
- Application of the CRM system
- Support the customer by using the CRM
- Apply the learnings to enhance customer service, sales and marketing
- Document the interactions with the customer to follow through

TRAINING METHODOLOGY

The Customer Relationship Management (CRM) Certification Training Course will be conducted in a highly effective manner and will comprise of the following training methods:

- Presentations
- Live Online Tool Usage
- Examples
- Group Discussions
- Assignments
- Lectures & Seminar Method
- Activities
- Polls
- Surveys
- Whiteboard interaction
- Case Studies & Functional Exercises

The program structure is a detailed and interactive session, following a two-way communication, we work with the participant to ensure they are able to get a practical experience of how to interact with the customer.





Organisational Benefits

Organizations who want to showcase a professional approach when interacting with the customer and want to have all information readily available using a systemic approach than a person-based approach should nominate their employees for this program.

Companies who nominate their employees to participate in this Customer Relationship Management (CRM) Training Course can benefit in the following ways:

- Train their employees in building the right attitude of entering data in the CRM
- Know the benefits of the CRM and learn how to use it
- Create a strategy to implement the CRM process in the organization
- Have all the customer information readily available anywhere at any time
- Learn the best practices in Customer Relationship Management administration
- Learn ways to analyse the information and know how to create reports
- Create a fact-based interaction with the customer
- Have business information no longer be person dependent and be available to the organization
- Have a process based approach



Personal Benefits

Individuals who participate in this Customer Relationship Management (CRM) Certification Training Course can gain from it in the following ways:

- Know what a CRM is and how is it used
- Recognize why Customer Relationship Management (CRM) is essential
- Support the customer by using the CRM
- Determine the uses of the CRM system
- Apply the learnings to the customer service, sales and marketing
- Use a fact-based approach to interact with the customer
- Recognize the best practices of CRM implementation



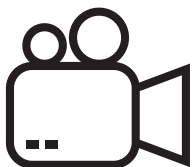
WHO IS THIS PROGRAMME FOR?

This Customer Relationship Management (CRM) Certification Training Course is ideal for:

- Customer Relationship Managers
- Any individual who uses the CRM – Customer Relationship Management System
- Customer Service Representatives
- Customer Service Executives
- Sales Support Representatives
- Call Centre or BPO Executives
- Business Development Executives
- Receptionist

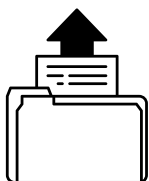
This Customer Relationship Management (CRM) Certification Training Course would be suitable for anyone who is interacting with the customer on the phone or face to face and will look at recording the information in the CRM system in a systematic and fact based manner, so that it enables better follow through and offer excellent service.

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 : Introduction

Module 2 : Build a road map

Module 3 : Importance of the CRM

Module 4 :Strategy & Planning

Module 5 : Finalize the Tool

Module 6 : CRM used in Customer Service

Module 7 : CRM used in Sales & Marketing

Module 8 : Follow Through



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)



SERTIFIKAT PELATIHAN

PD/2024/070524/004

DIBERIKAN KEPADA

Muhammad Alfaro

Telah Menyelesaikan Pelatihan Diselenggarakan Oleh
Jakarta International Customer Service Institute (JICSI) bersama
Customer Service Experience Association Indonesia (CSEAI)

Customer Relationship Management (CRM)

Rudyanto H.P Manullang, Ph.D, M.P.H

Founder JICSI

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. 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 >>](#)

MESSAGE FROM FOUNDER

Rudy HP Manullang ,Ph.D

Founder JICSI



Berbicara terkait dengan Customer Relationship Management (CRM) adalah suatu strategi, proses, dan sistem perangkat lunak komprehensif yang membantu bisnis mengelola interaksi dan hubungan pelanggan, dalam hal ini akan dapat mengoptimalkan upaya penjualan dan pemasaran, serta meningkatkan layanan pelanggan. Ini memungkinkan perusahaan untuk mengumpulkan, menganalisis, dan menggunakan data pelanggan untuk memberikan pengalaman yang dipersonalisasi dan mulus di berbagai titik kontak.

Sebelum kita lanjutkan lebih dalam lagi, mari kita melihat sejarah munculnya CRM berikut ini. Konsep CRM dimulai dari tahun 1960-an dan 1970-an, dimana bisnis pada saat itu mengalihkan fokus dari product-centricity ke customer-centricity. Kemajuan teknologi tahun 1980-an, khususnya dalam pemasaran basis data dan munculnya integrasi telepon komputer (CTI), hal ini akan memungkinkan bisnis merekam setiap interaksi dengan pelanggan dan dengan menggunakan data ini untuk kampanye pemasaran yang lebih terarah lagi.

Kemudian pada tahun 1990-an, perangkat lunak CRM muncul sebagai tanggapan atas meningkatnya kebutuhan akan pendekatan yang lebih sistematis untuk mengelola hubungan dengan pelanggan. Kemudian Industri melihat pertumbuhan yang signifikan sebagai perusahaan seperti Siebel Systems dan Salesforce.com memasuki pasar.

Baru pada tahun 2000-an, CRM berkembang menjadi sistem yang lebih komprehensif, mengintegrasikan berbagai fungsi bisnis seperti pemasaran, penjualan, dan layanan pelanggan. Dengan munculnya komputasi berbasis cloud dan Perangkat Lunak sebagai Layanan (SaaS) model, CRM menjadi lebih mudah diakses dan terjangkau untuk usaha kecil dan menengah.

Menurut statistik berikut ini dikatakan bahwa 70% pelanggan mengharapkan pengalaman yang baik di semua saluran komunikasi, menjadikan sistem CRM penting untuk memberikan pengalaman pelanggan yang konsisten (Sumber: Salesforce). Perusahaan yang menggunakan sistem CRM telah mengalami peningkatan konversi prospek sebesar 17%, peningkatan retensi pelanggan sebesar 16%, dan peningkatan produktivitas agen sebesar 21% (Sumber: WebFX). Kemudian di perkuat oleh hasil penelitian berikut bahwa RM adalah pasar perangkat lunak terbesar dan paling cepat berkembang, dengan perkiraan pendapatan global sebesar \$114.4 miliar pada tahun 2027 (Sumber: Adamenfroy). 91% bisnis dengan lebih dari 11 karyawan sekarang menggunakan sistem CRM, dibandingkan dengan 50% bisnis dengan 10 karyawan atau kurang (Sumber: PermintaanSage). Tim penjualan berperforma tinggi 3.2 kali lebih mungkin menggunakan CRM dan alat otomatisasi penjualan lainnya daripada tim berperforma buruk (Sumber: Salesforce).

Melihat data statistik diatas kita dapat mengambil kesimpulan bahwa penggunaan CRM tsb semakin di butuhkan oleh banyak perusahaan.

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 >>](#)

MESSAGE FROM FOUNDER

Rudy HP Manullang ,Ph.D
Founder JICSI



Menjaga hubungan yang baik dengan pelanggan adalah bagian penting untuk sukses dalam dunia bisnis. Ikatan pelanggan yang kuat dibangun dan dipelihara melalui komunikasi yang baik. Ini karena membantu pelanggan dan perusahaan membangun kepercayaan satu sama lain.

Ketika seorang customer service berbicara dengan pelanggan secara langsung, jujur, dan terbuka, customer service tersebut telah menunjukkan bahwa Anda menghargai waktu pelanggan dan mengetahui apa yang dibutuhkan oleh pelanggan. Hal ini dapat membantu membangun hubungan yang baik, yang dapat menghasilkan lebih banyak pelanggan setia dan lebih banyak bisnis yang berulang.

Dengan aktive listening dapat menjaga hubungan baik dengan pelanggan dan membantu bisnis Anda mempertahankan pelanggan setia, menghasilkan lebih banyak uang, dan mendapatkan nama baik di pasar. Mendengarkan secara aktif adalah bagian penting dalam membangun hubungan baik dengan pelanggan.

Menurut Center for Creative Leadership, pemimpin yang andal dalam skill active listening cenderung mudah mendapat kepercayaan dan hormat dari bawahannya. Oleh sebab itu, keterampilan mendengar aktif patut Anda kembangkan demi menunjang rutinitas di lingkungan kerja dalam memberikan layanan yang baik kepada pelanggan

Pelanggan cenderung nyaman berbicara dengan orang yang memang mendengarkan cerita mereka, ini termasuk kebutuhan dan masalah yang tengah dialami. Pendengar yang aktif terbiasa mendengarkan hingga tuntas dan memahami konteks pembicaraan. Barulah mengambil kesimpulan berdasarkan apa yang telah dipahami. Melalui kebiasaan ini, pelanggan jadi betah dan nyaman berbicara mengenai keluhan kesah.

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) 566 806 1

M:0858-833-833-83

E:marketing@jicsi.co.id



@Jicsi Jaya



@Jicsi_official



@Jisi Official



@Jakarta International Customer Institute

