



# JAKARTA INTERNATIONAL CUSTOMER SERVICE INSTITUTE

---

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



**CERTIFIED CUSTOMER  
SERVICE FOR MANAGER  
(CCSM)**

# OVERVIEW



Layanan pelanggan adalah suatu bantuan yang diberikan oleh customer service kepada pelanggan sebelum, selama dan setelah melakukan transaksi pembelian suatu produk. Lewatlah sudah hari-hari di mana hanya mengkomunikasikan dukungan melalui telepon dengan pelanggan dianggap sebagai layanan pelanggan. Saat ini setiap perusahaan yang bertujuan untuk mendapatkan daya tarik di industri dan ingin membedakan dirinya dari para pesaingnya harus memastikan bahwa semangat layanan pelanggan tertanam dalam ke dalam benak seluruh anggota organisasi.

Kepuasan pelanggan adalah kunci untuk mendapatkan retensi pelanggan jangka panjang dan layanan pelanggan merupakan bagian integral dari itu. Layanan pelanggan memberikan bekal untuk mengetahui perilaku pelanggan dengan lebih baik dan memanfaatkan untuk berbagai peluang pemasaran dari mereka. Manajer layanan pelanggan akan memainkan peran penting dalam menyampaikan elemen ini ke organisasi.

Bagaimana layanan pelanggan dapat digunakan untuk mengubah prospek menjadi penjualan? Bagaimana layanan pelanggan perlu dibentuk ke berbagai model pembelian seperti belanja online, belanja di dalam toko? Bagaimana layanan pelanggan dapat digunakan untuk upsell dan cross-sell? Seberapa kompeten layanan pelanggan dapat menenangkan pelanggan yang komplain atau berkeluh kesah?

Apa itu lingkungan kerja layanan pelanggan yang efisien dan bagaimana tim harus dikembangkan?

Ini adalah beberapa dari banyak aspek layanan pelanggan yang perlu ditangani oleh seorang manajer. Tanpa pelatihan yang memadai tentang cara menangani pelanggan, manajer mungkin merasa bingung.

Untuk mengubah tenaga kerja menjadi sumber daya berharga yang mampu memberikan layanan yang kompeten dalam keadaan dinamis, menjadi penting bagi para manajer untuk mengenal secara menyeluruh dengan gradasi layanan pelanggan yang berbeda.

**JAKARTA INTERNATIONAL CUSTOMER SERVICE INSTITUTE (JICSI)** memahami pentingnya mengembangkan customer service yang terampil dalam suatu organisasi dan dengan dengan memperkenalkan pelatihan yang komprehensif untuk manajer customer service. Pelatihan ini bertujuan untuk menanamkan dalam diri peserta keterampilan pengambilan keputusan yang lebih baik dengan memberikan wawasan mengenai berbagai norma norma layanan pelanggan.

Pelatihan ini akan meningkatkan keterampilan berkomunikasi yang dibutuhkan saat berinteraksi dengan pelanggan dan akan membangun sikap dan temperamen yang tepat yang diperlukan ketika menangani keluhan pelanggan. Pelatihan ini akan melatih manajer untuk terhubung dengan baik dengan pelanggan dengan mengidentifikasi kebutuhan pelanggan tepat waktu dan memberikan layanan yang cepat kepada pelanggan.

Pelatihan ini mempersiapkan para peserta untuk menghadapi berbagai tantangan dengan dan dengan demikian menambah nilai bagi perusahaan.



## Tujuan Pelatihan

**Pelatihan customer service for manager bertujuan untuk memenuhi tujuan berikut:**

- Mengembangkan pemahaman menyeluruh tentang layanan pelanggan bagi organisasi
- Menumbuhkan pemahaman yang mendalam mengenai perilaku pelanggan dan memberikan layanan secara dinamis, tepat waktu dengan perubahan perilaku pelanggan
- Meningkatkan retensi pelanggan melalui kepuasan pelanggan.
- Untuk mengidentifikasi berbagai peluang yang dihasilkan dari penjualan yang berulang seperti upselling, crossselling
- Membina hubungan jangka panjang dengan pelanggan yang akan menambah nilai tambah bagi organisasi
- Memperkuat citra dari brand suatu organisasi melalui dukungan pelanggan yang selalu ditingkatkan
- Menghasilkan keuntungan yang lebih baik karena pelanggan cenderung membayar lebih untuk mendapatkan pengalaman dan dukungan yang lebih baik

# Metodelogi Pelatihan

**Pelatihan certified customer service for manager ini akan terdiri dari beberapa metode pelatihan berikut:**

- Sesi dan kuliah interaktif
- Presentasi
- Game manajemen
- Bermain peran/keteladanan
- Studi kasus
- Diskusi kelompok
- Sesi pemecahan masalah
- JICSI mengikuti model 'Do-Review-Learn-Apply'.





## Manfaat Bagi Organisasi

**Setelah berhasil menyelesaikan pelatihan Training Manager Customer Service, peserta harus dapat memberi manfaat bagi organisasi mereka dengan cara berikut:**

- Retensi pelanggan yang lebih baik karena pelanggan yang menerima layanan responsif cenderung kembali untuk lebih banyak bisnis
- Meningkatkan reputasi perusahaan karena manajer layanan pelanggan yang terlatih lebih mahir dalam menangani pelanggan dalam situasi yang berbeda
- Menyediakan organisasi dengan tenaga kerja layanan pelanggan yang dinamis yang menghargai keragaman basis pelanggan
- Membangun hubungan yang tahan lama dan berkelanjutan dengan pelanggan perusahaan dan memahami pentingnya mereka sebagai pemangku kepentingan penting
- Mengembangkan berbagai strategi dan cara dalam menyediakan layanan pelanggan melalui mode non-tradisional seperti media elektronik, media sosial
- Hasilkan rekomendasi dari mulut ke mulut yang positif dari pelanggan saat ini mengenai layanan pelanggan yang responsif sehingga menarik lebih banyak pelanggan

# Manfaat Bagi Pribadi

**Individu yang berpartisipasi dalam pelatihan terkait certified customer service for manager ini dapat memperoleh manfaat darinya dengan cara berikut :**

- Berhasil menyelesaikan Kursus Pelatihan Manajer Layanan Pelanggan, akan menguntungkan para peserta di tingkat pribadi dengan cara berikut:
- Kembangkan keterampilan komunikasi yang memadai yang dibutuhkan saat berinteraksi dengan pelanggan. Ini terdiri dari komunikasi tertulis, verbal dan non-verbal
- Memperoleh keterampilan yang dibutuhkan untuk menangani pelanggan yang komplain terkait dengan layanan yang diberikan
- Menanamkan kebiasaan manajemen stres yang lebih baik
- Mengembangkan keterampilan berpikir kritis yang memungkinkan peserta untuk membuat keputusan yang berwawasan luas
- Kembangkan keahlian dinamis dan sikap profesional yang akan memungkinkan peserta mengelola pertanyaan pelanggan yang berbeda sekaligus

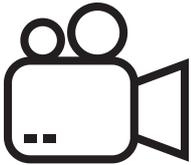




## WHO IS THIS PROGRAMME FOR?

- Profesional pemasaran
- Profesional penjualan
- Staf dukungan pelanggan
- Manajer hubungan pelanggan
- Manajer umum
- Pengusaha pemula dan pemilik bisnis baru
- Pendiri start-up

# 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 : Pengantar Layanan Pelanggan

Module 2 : Mengembangkan Komunikasi

Module 3 : Mengelola Hubungan Pelanggan

Module 4 : Keahlian Layanan Pelanggan Melalui Telepon

Module 5 : Layanan Pelanggan melalui Internet dan Media Sosial

Module 6 : Mengukur Layanan Pelanggan

Module 7 : Manajemen Stres

Module 8: Mengembangkan Tim Layanan Pelanggan



# 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

*Name xxxxx*

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

*Certified Customer Service For Manager (Ccsm)*

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

Founder JICSI

# 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



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 active 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 keluh kesah.

# OUR CLIENT





## 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

