



JAKARTA INTERNATIONAL CUSTOMER SERVICE INSTITUTE

Customer Service Training and Quality Support



COACHING AND MENTORING SKILLS

OVERVIEW



Apa yang dimaksud dengan Coaching & Mentoring? Coaching & Mentoring adalah hubungan antara individu yang berpengalaman dengan ketersediaan untuk berbagi pengetahuan, keterampilan, dan keahliannya dengan individu yang berenergi yang terbuka dan bersedia untuk belajar dan berkembang dalam bidang tertentu.

Adapun yang dimaksud dengan Coaching adalah membuka dan mengungkapkan potensi yang dimiliki seseorang untuk memaksimalkan kinerjanya. Coaching bertujuan untuk mengembangkan dan meningkatkan kinerja serta membangun fokus pada saat ini dan bukan pada masa lalu atau masa depan yang jauh.

Apa tujuan dari Coaching & Mentoring? Tujuan dari Mentoring & Coaching adalah bimbingan, arahan yang diberikan oleh seorang mentor atau pelatih. Keberadaan para mentor mempengaruhi pertumbuhan pribadi dan profesional.

Mentoring & Coaching membantu peserta untuk menjadi lebih efektif di tempat kerja dan dalam kehidupan pribadi, mempelajari keterampilan baru, mengembangkan kepercayaan diri yang lebih besar, dan membuat keputusan yang lebih baik untuk pertumbuhan pribadi dan profesional secara keseluruhan. Hal ini juga memberikan kepuasan yang luar biasa bagi para mentor & coach dan kesempatan untuk mengembangkan gaya kepemimpinan mereka sendiri, keterampilan komunikasi dan kompetensi perilaku/kepemimpinan yang penting.

Dalam konteks perusahaan, mentoring membantu dalam pembelajaran dan pengembangan karyawan yang berkelanjutan. Program mentoring yang terstruktur akan meningkatkan keterlibatan, kepuasan, produktivitas, dan retensi karyawan. Hal ini memainkan peran penting dalam membantu perusahaan mencapai tujuan dan sasaran bisnis yang penting dan menciptakan nilai bagi semua pemangku kepentingan.

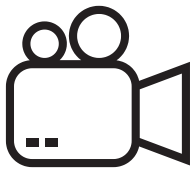


WHO IS THIS PROGRAMME FOR?

The programme is ideal for:

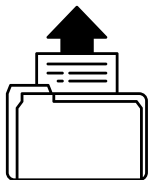
- Mitra Bisnis SDM
- Generalis SDM
- Manajer Sumber Daya Manusia
- Pemimpin SDM
- Profesional Manajemen Bakat
- Profesional Pengembangan Organisasi (OD)
- Profesional Pembelajaran dan Pengembangan (L & D)
- Konsultan SDM
- CEO
- Manajer Lini
- Pemimpin Perusahaan di seluruh industri
- Mahasiswa Manajemen

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**



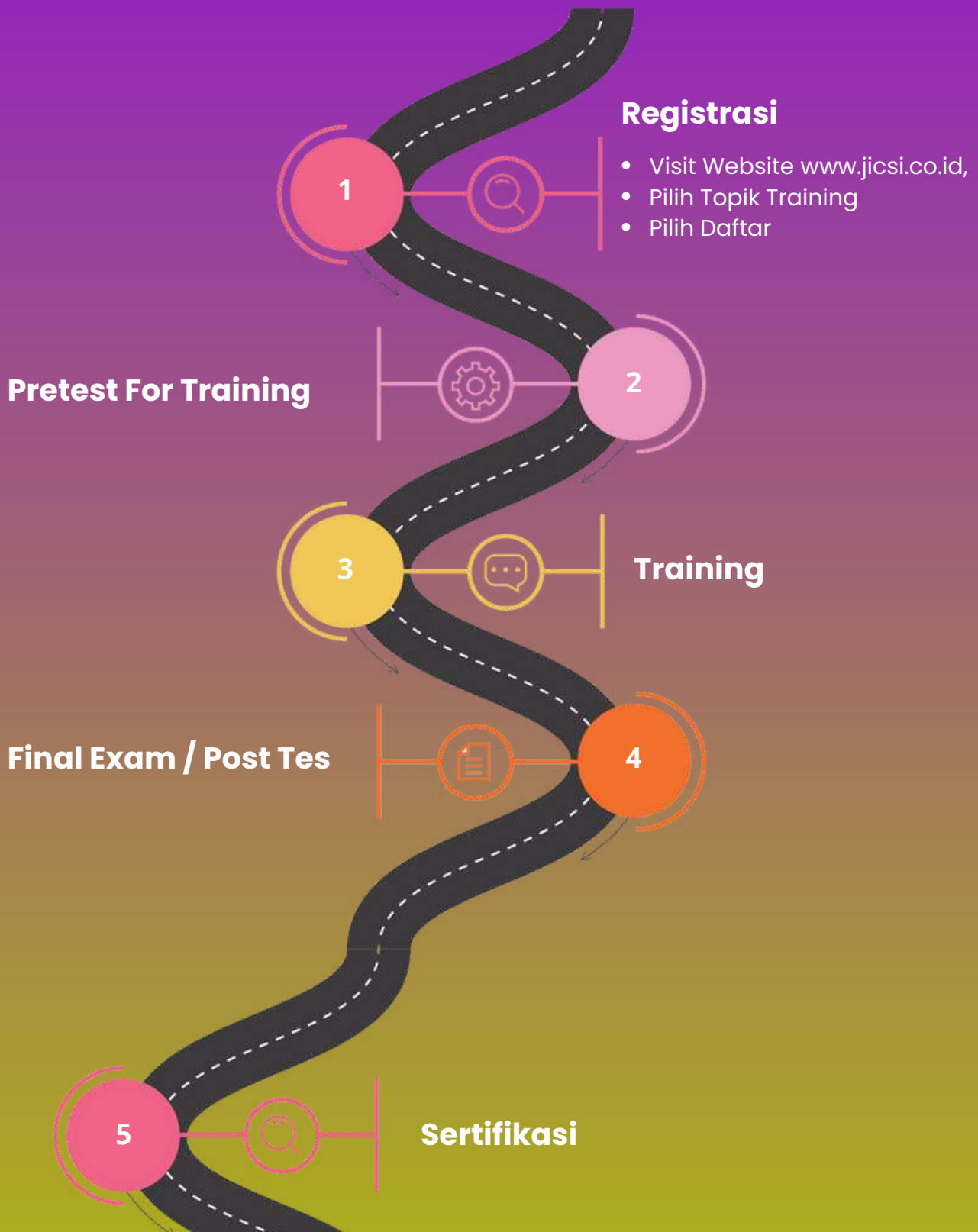
**5+
Real-World
Case Studies**



**2+
Role Plays**



LEARNING JOURNEY



MODULES

Module 1 : Basics of Coaching & Mentoring

Module 2 : Benefits/Importance of Mentoring

Module 3 : Key Components of Mentoring Relationship

Module 4 : Mentoring Techniques/Models

Module 5 : Various Qualities/Skills Needed to be a Good Mentor

Module 6 : Various Qualities/Skills Needed to be a Good Mentee

Module 8 : Mentoring Program Best Practices

Module 9 : Important Concepts in Coaching

Module 10 : Various Coaching Tools

Module 11 : Various Types of Coaches

Module 12 : Mistakes/Pitfalls to Avoid in Coaching

Module 13 : ICF (International Coaching Federation) Core
Competencies

Module 14: Measuring & Evaluating Mentoring/Coaching Program
Success



PROGRAMME OUTCOMES

Mampu untuk memahami dasar-dasar Mentoring & Coaching.

Mampu untuk mengetahui manfaat dari mentoring.

Komponen kunci dari setiap hubungan mentoring

Mampu untuk mempelajari berbagai teknik/model mentoring.

Mampu untuk menciptakan budaya yang terbuka dan mengundang.

Mampu untuk membudayakan pembelajaran dan pengembangan yang berkesinambungan.

Mampu untuk meningkatkan retensi talenta yang sangat penting bagi bisnis.

Mampu untuk meningkatkan tingkat kepuasan pemangku kepentingan.



Mampu untuk membantu mencapai tujuan perencanaan suksesi dengan menciptakan kumpulan karyawan berbakat yang lebih besar yang siap untuk mengambil posisi kepemimpinan yang sangat penting bagi bisnis.

Mampu untuk meningkatkan keterampilan kepemimpinan dan pembinaan pada manajer
Mampu untuk meningkatkan moral, kinerja, dan motivasi staf di antara para karyawan.

Mampu untuk memahami aspek-aspek kunci dari pembinaan & pendampingan yang efektif.

Mampu untuk memperoleh keahlian untuk membantu organisasi dalam mengembangkan program coaching dan mentoring yang efektif.

Mampu untuk memahami dasar-dasar dan pentingnya coaching & mentoring.

Mampu untuk mengetahui komponen-komponen utama dalam hubungan Mentoring.

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. Adapun 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

