



JAKARTA INTERNATIONAL CUSTOMER SERVICE INSTITUTE

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



COMPETENCY BASED INTERVIEWING SKILLS

OVERVIEW



Setiap orang selalu dapat mempelajari cara mengatakan hal yang benar di tempat yang tepat, namun ketika menjadi orang tersebut, tidak ada yang dapat mengajarkan untuk "berbicara dengan benar". Ada banyak alasan mengapa banyak orang kehilangan kendali dalam situasi yang penuh tekanan. Penting untuk berlatih agar tetap tenang dalam situasi yang sangat sulit. Sebagian orang bisa saja unggul dalam membaca naskah, namun ketika diberi pertanyaan yang tidak biasa, jawabannya akan menunjukkan kepaluan.

Sehingga sangat penting bagi perusahaan untuk merekrut karyawan yang sesuai dengan kompetensi yang dibutuhkan untuk bisnis. Metode wawancara berbasis perilaku menggali respon terbaik untuk mengevaluasi keterampilan, pengetahuan, dan pandangan kandidat. Respon berbasis situasi berbicara banyak tentang kepribadian dan karakter kandidat dan bagaimanakah performa karyawan dalam menghadapi kesulitan/perubahan di tempat kerja.

Pelatihan wawancara berbasis perilaku adalah bagian penting dari sebuah perusahaan. Pelatihan (Jakarta International Customer Service International Institute) JICSI ini akan memberikan informasi yang memadai mengenai keterampilan, pendidikan, pengalaman, dan nilai-nilai yang sesuai dengan budaya dan sistem nilai perusahaan.

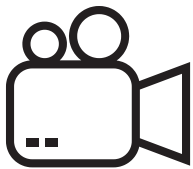


WHO IS THIS PROGRAMME FOR?

The programme is ideal for:

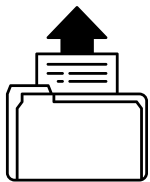
- Mitra Bisnis SDM
- Generalis SDM
- Manajer Sumber Daya Manusia
- Pemimpin SDM
- Profesional Manajemen Bakat
- Profesional Pengembangan Organisasi (OD)
- Profesional Pembelajaran dan Pengembangan (L & D)
- Konsultan SDM
- CEO
- Manajer Lini
- Pemimpin Perusahaan di seluruh industri
- Mahasiswa Manajemen

PROGRAMME HIGHLIGHTS



+60

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



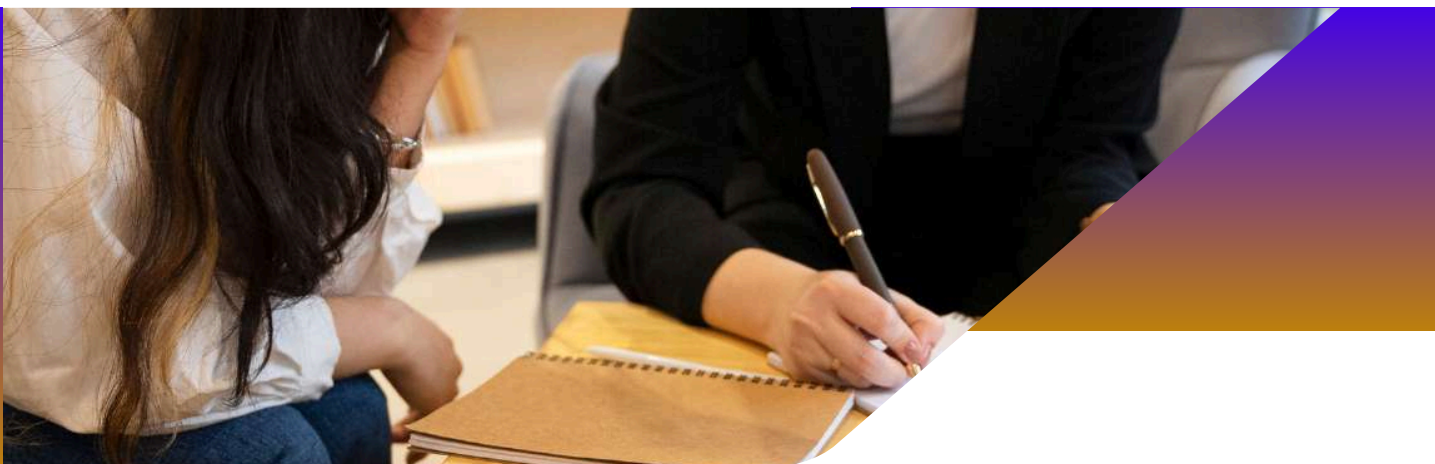
**10+
Assignments/
Applications**



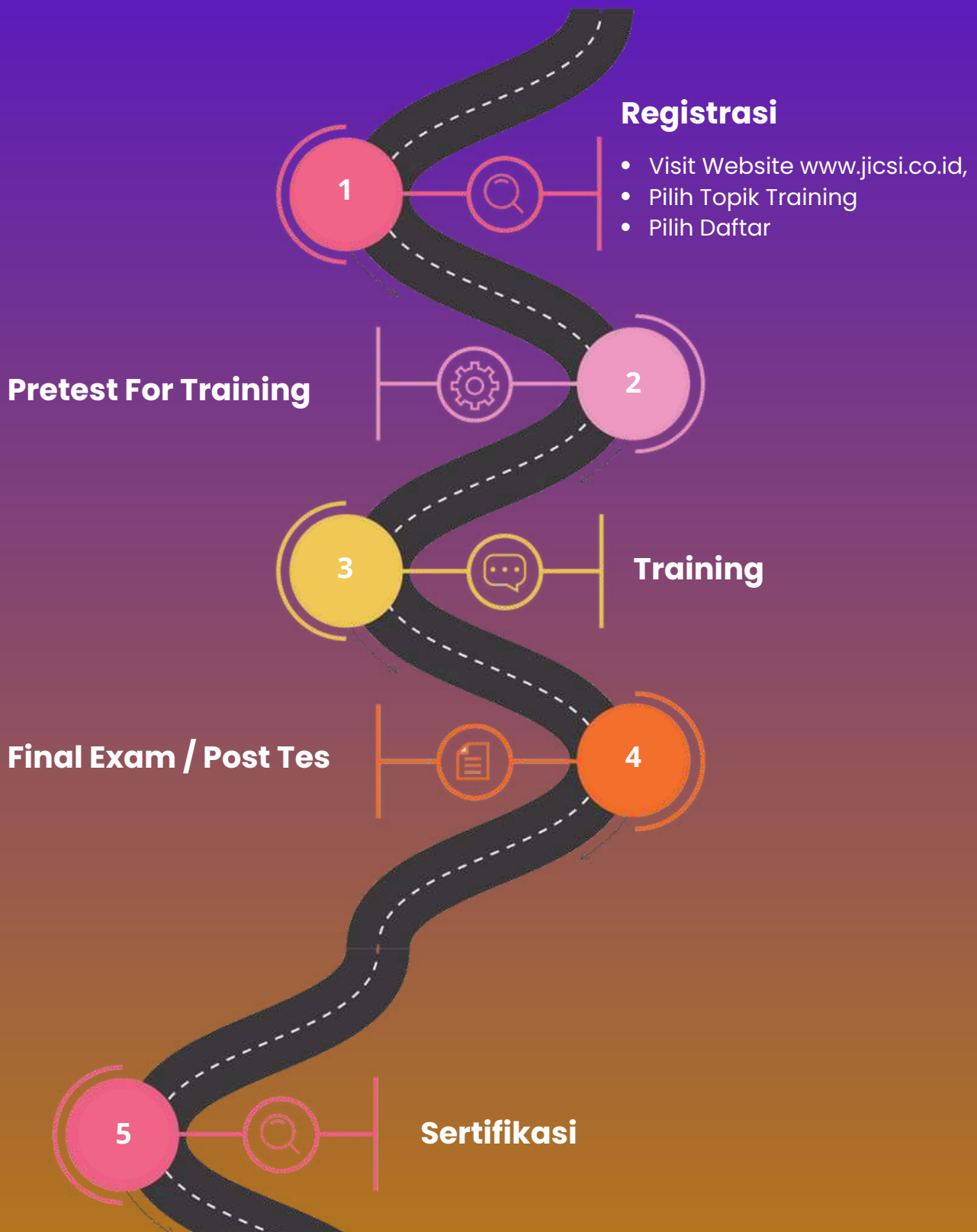
**5+
Real-World
Case Studies**



**2+
Role Plays**



LEARNING JOURNEY



MODULES

Module 1 : Introduction of Competency Based Interview

Module 2 : Planning and conducting the interview

Module 3 : Assessing and Identifying Competencies

Module 4 : Questions to determine the competencies

Module 5 : Basics of Interviewing

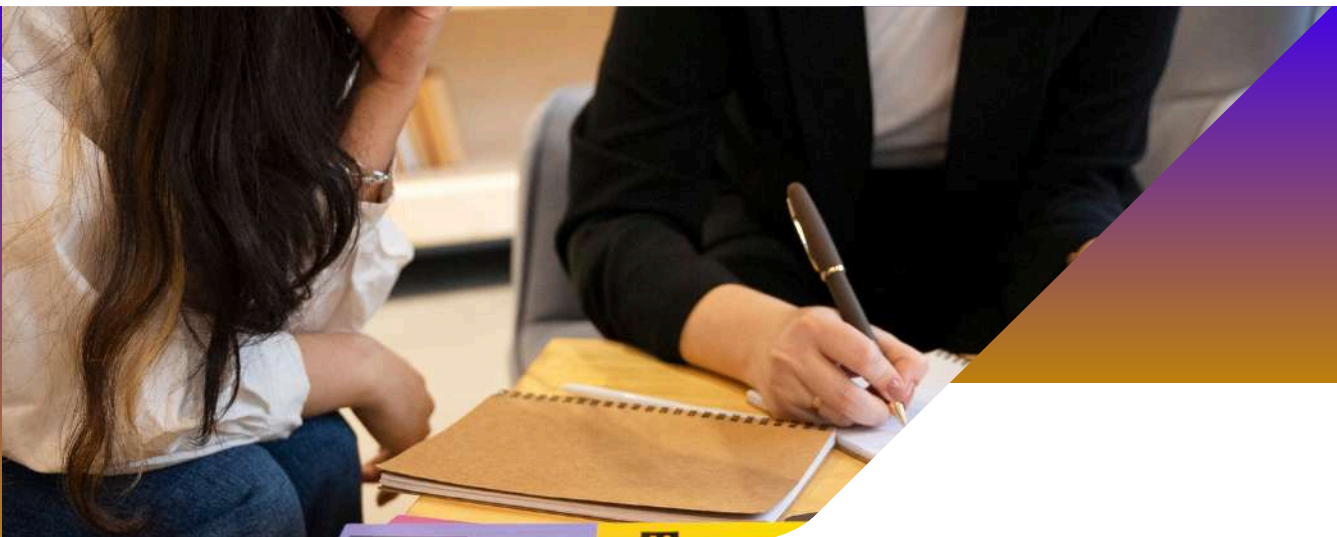
Module 6 : Competency versus General interviewing

Module 7 : Shortlisting the Candidate

Module 8 : Extending the offer

Module 9 : Improvisation and reinventing the wheel

Module 10 : FAQ's, Roleplays, Case studies and Discussions



PROGRAMME OUTCOMES

Mampu untuk memahami pentingnya wawancara berbasis kompetensi.

Mampu untuk memahami proses dan langkah-langkah yang terlibat dalam wawancara berbasis kompetensi.

Mampu untuk mempelajari manfaat dan tantangan dari wawancara berbasis kompetensi
Mengidentifikasi dan memilih kompetensi yang sesuai untuk setiap peran pekerjaan yang akan di wawancara.

Mampu untuk mengidentifikasi dan memilih kompetensi yang sesuai untuk setiap peran pekerjaan yang akan di wawancara.

Mampu untuk mempelajari keterampilan untuk melakukan wawancara dengan mudah.

Mampu untuk mempelajari cara mengajukan pertanyaan yang tepat untuk mengidentifikasi kompetensi kandidat secara efektif.



Mampu untuk merekrut kandidat yang memiliki kompetensi yang sesuai dengan profil pekerjaan.

Mampu untuk mengidentifikasi kompetensi kandidat dan menilai kompatibilitasnya.

Mampu untuk menjelaskan kompetensi yang dibutuhkan untuk pekerjaan tertentu.

Mampu untuk memberdayakan pemangku kepentingan utama untuk menilai kompetensi fungsional dan perilaku untuk kinerja yang sukses.

Mampu untuk mengelompokkan kompetensi berdasarkan keahlian pewawancara yang terlibat dalam proses.

Mampu untuk menggabungkan berbagai metode dalam wawancara berbasis kompetensi untuk mengkonfirmasi keaslian klaim Pengetahuan, Keterampilan dan Kemampuan (KSA) karyawan.

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. 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 >>](#)

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

