



DESIGN THINKING CERTIFICATION

Pendahuluan

Design Thinking adalah serangkaian proses pemecahan masalah kreatif yang didasarkan pada kebutuhan manusia.

Dalam kehidupan sehari-hari, prinsip-prinsip Design Thinking banyak digunakan untuk membuat segala sesuatunya menjadi lebih menyenangkan.

Julia Allworth, Lesley D'Souza, dan Gavin W mengatakan “**Design Thinking** adalah serangkaian proses pemecahan masalah yang menekankan pada manusia”. Artinya, Design Thinking mengutamakan kebutuhan dan kenyamanan pengguna Desain. Dengan demikian, dalam melakukan Design Thinking, diperlukan pemahaman yang mendalam mengenai kebutuhan manusia dan memastikan bahwa kebutuhan tersebut dapat terpenuhi.

Pernahkah melihat produk di pasaran yang dianggap tidak berguna? Bukankah sayang sekali jika membuat inovasi produk yang tidak dibutuhkan orang? Untuk itulah Design Thinking hadir untuk membantu mengatasi hal tersebut.

Design Thinking menempatkan fokus utamanya pada kebutuhan manusia dan sudut pandang mereka. Sebuah produk diciptakan untuk memenuhi kebutuhan manusia, bukan sebaliknya. Jadi, urutannya adalah dari kebutuhan manusia, kemudian melahirkan produk yang inovatif. Bukan dari produk lalu mencari kebutuhan manusia. Untuk itu, dapat dilihat bahwa manfaat utama dari Design Thinking adalah untuk memecahkan masalah-masalah kompleks yang sedang dihadapi oleh manusia.

Tujuan Pelatihan

- Mampu untuk menjelaskan tantangan yang dihadapi oleh pelanggan sehubungan dengan masalah yang dihadapi.
- Mampu untuk mengidentifikasi pendekatan dan solusi baru untuk masalah yang dihadapi
- Mampu untuk menemukan akar permasalahan yang menghambat peluang bisnis
- Mampu untuk mempertanyakan asumsi dan praduga untuk mengeksplorasi alternatif
- Mampu untuk menghasilkan pemikiran out-of-box dengan strategi yang telah terbukti seperti brainstorming dan pemetaan cerita
- Mampu untuk memberikan dampak kepada pengguna dengan solusi terbaik yang ditawarkan setelah membuat prototipe dan menguji ide

Metodologi Pelatihan

- Untuk memenuhi tujuan pelatihan ini, program yang ditawarkan oleh **Jakarta INTERNASIONAL CUSTOMER SERVICE INSTITUTE (JICSI)** akan membuat para peserta menyadari perlunya menjadi kreatif dan inovatif dalam menjalankan bisnis.
- Dalam pelatihan yang sangat interaktif ini, peserta akan memahami bagaimana meningkatkan efektivitas penawaran suatu bisnis. Seorang instruktur yang berpengalaman akan menggunakan berbagai teknik seperti presentasi interaktif, latihan, dan studi kasus. Permainan peran, diskusi kelompok dan contoh-contoh perusahaan terdepan yang telah menyerap pemikiran Design akan memberi para peserta pola pikir yang benar dalam iklim bisnis yang berkembang pesat.

Manfaat Organisasi

- Mampu untuk memungkinkan kolaborasi yang lebih baik selama sesi brain storming
- Mampu untuk membuat dan menguji prototipe sekaligus mengurangi risiko kegagalan
- Mampu untuk mengambil tindakan pengurangan risiko sebelum meluncurkan ide-ide baru
- Mampu untuk menyerap budaya yang berfokus pada kreativitas dan inovasi
- Mampu untuk membebaskan potensi kreatif dari tim
- Mampu membentuk forum untuk berbagi ide secara terbuka
- Mampu menjadikan tim untuk membingkai ulang tantangan menjadi kemungkinan
- Mampu untuk melengkapi diri dengan tim yang siap menghadapi tantangan
- Mampu untuk mendapatkan citra sebagai perusahaan yang berpusat pada pelanggan
- Mampu untuk mengembangkan kemampuan untuk menghadapi persaingan
- Mampu untuk mengidentifikasi perspektif baru dalam melakukan sesuatu
- Mampu untuk meningkatkan keterlibatan karyawan
- Mampu untuk meningkatkan tingkat retensi
- Mampu untuk meningkatkan margin keuntungan

Manfaat Pribadi

- Mampu untuk mengembangkan kemampuan berpikir besar secara terus menerus
- Mampu untuk mengembangkan kemampuan berpikir kreatif.
- Mampu untuk memiliki kesempatan untuk bekerja dengan tim yang beragam dan dengan pengguna akhir
- Mampu untuk bereksperimen, berinovasi, dan membuat prototipe atas ide, produk, dan layanan baru
- Mampu untuk memiliki kesempatan untuk memimpin bisnis ke depan dalam iklim bisnis yang berkembang pesat
- Mampu untuk menciptakan inovasi baru yang dapat meningkatkan keuntungan bagi bisnis.
- Mampu untuk mempererat hubungan dengan konsumen karena secara langsung melibatkan mereka dalam proses pemikiran desain.
- Mampu untuk mendorong terciptanya ide-ide kreatif dan inovatif untuk memecahkan masalah.
- Mampu untuk mendapatkan aplikasi di segala bidang, meskipun sekarang lebih banyak digunakan di bidang teknologi.
- Mampu untuk mengurangi risiko produk tidak laku di pasaran.
- Mampu untuk meningkatkan kepuasan pelanggan.

Siapa yang Harus Hadir?

- Eksekutif C-Suite
- Direktur Strategi
- Presiden
- Wakil Presiden
- Direktur
- Pengusaha
- Pemilik Bisnis
- Kepala Departemen
- Manajer Produk
- Manajer Pemasaran
- Manajer Pertumbuhan
- Manajer Litbang
- Kepala Produk
- Manajer Kreatif
- Designer Senior
- Direktur Seni
- Konsultan- Inovasi dan Pertumbuhan
- Pemimpin Tim
- Pemimpin yang ingin menggabungkan kreativitas dan inovasi di tempat kerja
- Semua orang yang peduli untuk memberikan pengalaman pelanggan yang luar biasa
- Semua orang yang ingin meningkatkan produk / layanan merek

Course Outline

Module 1 : DESIGN THINKING

- Introduction to design thinking
- History of design thinking
- Overview of design thinking frameworks
- Exploring the 5 Stages in design thinking framework
- Design thinking for everyone in the organisation
- Innovation in solving problems with design thinking
- Steps to facilitate design thinking in your team

Module 2 : DISCOVER DESIGN PROBLEMS

- Overview of the discovery phase
- Define project stakeholders
- Methods within discover

Module 3 : BUILDING EMPATHY

- What is empathy?
- It's relevance in design thinking
- Developing empathy for your target groups
- Techniques to develop empathy with users
- Understand the ways to get results from ethnographic research
- How to conduct user interviews?
- How to build empathy with user groups?

Module 4 : DEFINE- FRAME THE DESIGN PROBLEMS

- Overview of define phase
- Methods with define
- Clustering your ideas and reveal insights through Affinity Diagrams
- Introduction to personas
- Steps to create engaging personas
- Constructing and describing a persona
- Empathy Maps- Their importance and how to use them
- Problem statement- How to create your point of view (POV) problem statement
- Mapping the stakeholders in the design project

Module 5 : IDEATE

- What is Ideation?
- It's importance in design thinking
- Preparing an ideation plan
- Technique of brainstorming
- Using the SCAMPER Ideation method
- Using the worst possible idea method
- Use the challenges assumption method
- Analogies method
- Sketching as an ideation method
- Barriers in ideation and how to overcome them

Module 6 : PROTOTYPING

- What is prototyping?
- How does it benefit?
- How to start with prototyping?
- Insights from prototyping
- Fidelity prototypes and best practices
- Pitfalls in prototyping and how to avoid them
- Ensuring feasibility and viability of the prototype to the actual product

Module 7 : DESIGN- DESIGN THE SOLUTIONS

- Overview of the design phase
- Types of Evaluative Research
- When to use Evaluative research?
- What is a usability Test and when to use it?
- How to conduct the heuristic evaluation?
- Test your prototypes for feedback and learning
- Pitfalls in usability testing
- Feedback

Informasi Pelatihan & Biaya

Location

In House / Online (Ditentukan Oleh Klient)

Facility

Will be given access to training materials for 1 month in the form of :

- Online Modul Acces
- Online Video Acces
- Pre-Test
- Post-Test
- Internal Certificate (JICSI) and Certificate from Customer Service Experience Association Indonesia (CSEAI)
- General Check Up For Customer Service (optional)
- Coffe Break
- Lunch
- Test Result Report

Time

In Training 2 x 8 Jam Pelatihan (2 Hari) Jam 09.00 – 17.00 W IB

Testimoni



PT Freeport Indonesia

Training Customer Service Professional
HR Call Center

Lihat Video >>



PT Indosat Ooredoo

Training Certified Contact Center
Manager (CCCM)

Lihat Video >>



OY! Indonesia

Training Contact Center Agent
Professional

Lihat Video >>



Miracle Flora MF Mart

Training Customer Service Professional

Lihat Video >>



Iphone Borneo Kalimantan

Training Customer Service Professional
HR Call Center

Lihat Video >>

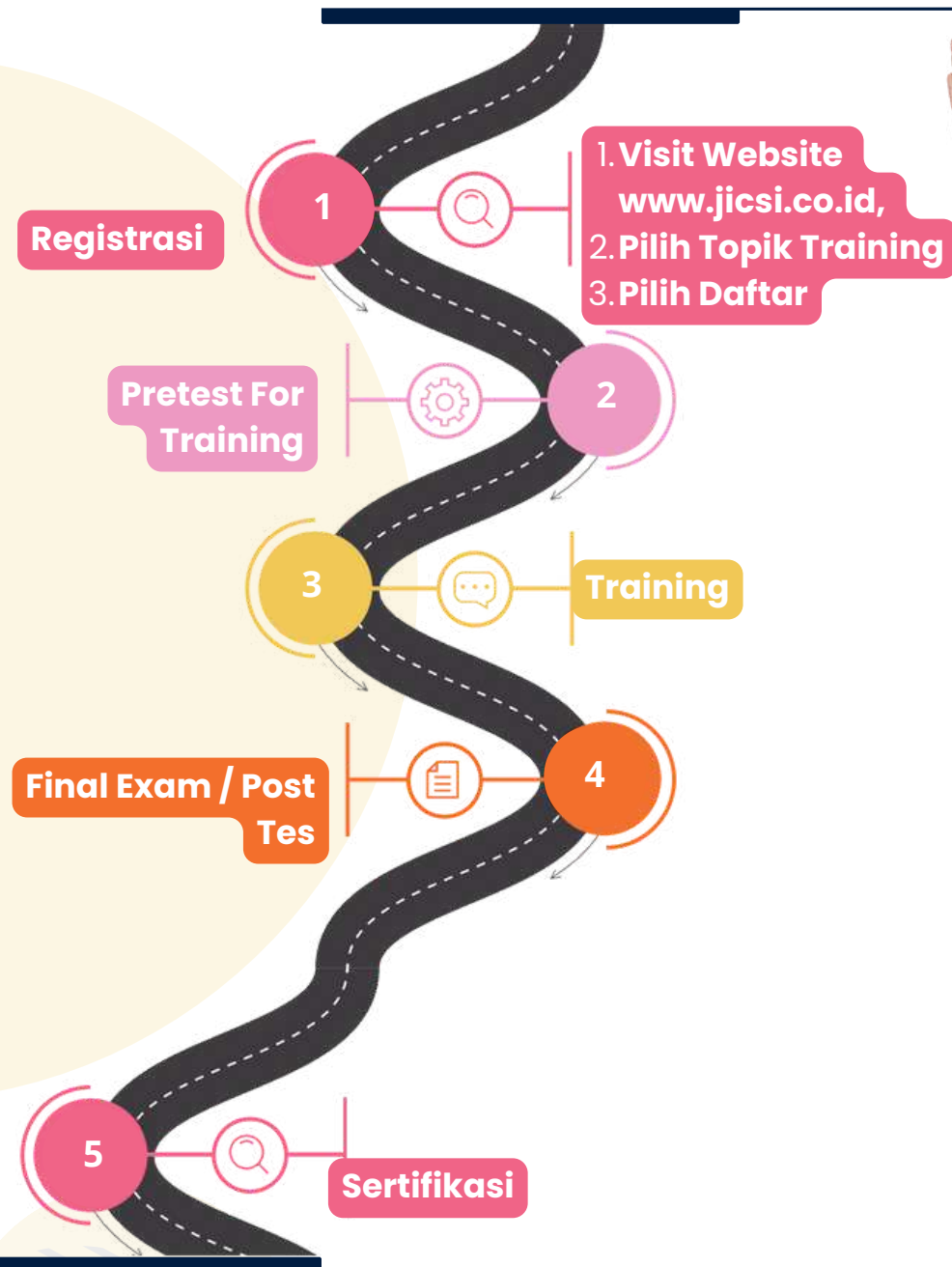


Rudyanto HP Manullang, Ph.D and Teams
CEO JICSI & Customer Service Expert

2021-Present : Chairmant of Contact Center ExperienceAssociation Indonesia (CSEAI)-Jakarta
2019-Present : CEO and Founder Jakarta International Customer Service Institute (JICSI)-Jakarta
2000-Present : Senior Lecturer of London School of Public Relation (LSPR)-Jakarta
2006-2010 : Senior Trainer PT Smart Telecom-Jakarta
2000-2005 : Industrial Development and Marketing Manager PT Mission College-(Thailand) Bangkok
1996-2000: Human Resource Mail Boxes International-Jakarta



Road Mapping Training



VISI & MISI

VISI

“Memberikan Pelayanan Prima kepada setiap pelanggan termasuk pelanggan dari dalam organisasi maupun Pelanggan dari luar organisasi setiap saat, kapanpun, dimanapun.”

MISI

1. Memberikan program pendidikan dan pelatihan yang inovatif bagi karyawan yang melayani pelanggan baik pelanggan eksternal maupun internal
2. Memberikan peluang bisnis melalui umpan balik pelanggan dari program survey customer Satisfaction.
3. Membangun jaringan dan pendidikan yang berkelanjutan melalui program anggota organisasi
4. Menyediakan produk dukungan layanan pelanggan untuk tampilan organisasi dan promosi pengabdian kepada pelanggan.

ABOUT US

Jakarta International Customer Service Institute (JICSI) adalah suatu lembaga pelatihan, pengadaan sumber daya manusia, dan lembaga survey kepuasan pelanggan yang tentunya selalu berfokus pada pelanggan. Kami selalu pada pendirian kami yang berorientasi pada 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

OUR COMPANY

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.

OUR SERVICE

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.

Message from President 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

Rudyanto HP Manullang, Ph.D

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) 21284114

M: 0858-833-833-83

E: marketing@jicsi.co.id



@Jicsi Jaya



@Jicsi_official



@Jisi Official



@Jakarta International Customer Institute

