



JAKARTA INTERNATIONAL CUSTOMER SERVICE INSTITUTE

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



**DEBT COLLECTION, RECOVERY,
NEGOTIATION AND CREDIT
CONTROL MANAGEMENT**

OVERVIEW



Debt Collection adalah proses menindaklanjuti pembayaran yang jatuh tempo oleh debitur (bisnis atau individu). Organisasi yang mengkhususkan penagihan utang dikenal sebagai agen penagihan atau penagih utang. Penagih bekerja atas nama kreditur untuk membuat debitur melunasi pembayaran yang tertunda, dengan biaya atau komisi.

Penagihan dan pemulihan utang sangat penting karena masalah arus kas dapat menyebabkan tantangan organisasi yang serius. Hal yang perlu diperhatikan adalah Debt Collection dan pemulihan hutang hampir digunakan secara sinonim, namun ada sedikit perbedaan di antara keduanya.

Pelatihan ini akan memberdayakan pemahaman dan informasi lengkap mengenai Debt Collection, pemulihan hutang, negosiasi dan manajemen pengendalian kredit. Materi ini telah dirancang untuk meningkatkan keterampilan dalam semua bidang penting, sehingga memberikan pengetahuan dan pengalaman yang diperlukan untuk menjalankan tanggung jawab yang lebih tinggi dalam organisasi, yang pada akhirnya akan mendorong perkembangan.



PROGRAMME OUTCOMES

mampu untuk memahami dengan jelas Debt Collection, Recovery, Negotiation and Credit Control Management

mampu untuk menyusun kebijakan kredit yang sederhana dan jelas serta pedoman lainnya untuk memastikan bahwa tindakan pencegahan yang diperlukan dipahami dan dipraktikkan oleh seluruh karyawan di seluruh organisasi



mampu untuk mendefinisikan dan menetapkan sistem dan proses pengendalian kredit yang kuat untuk mengurangi risiko penunggak yang berdampak pada status keuangan organisasi

mampu untuk menetapkan pedoman yang ketat untuk penerimaan nasabah atau fungsi lain yang terkait dengan keuangan untuk mencegah masalah dalam pemberian pinjaman dan dukungan lainnya

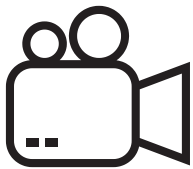


WHO IS THIS PROGRAMME FOR?

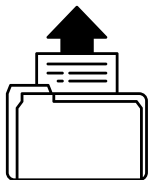
The programme is ideal for:

- Kepemimpinan strategis organisasi yang bertanggung jawab untuk membuat dan menerapkan keputusan tingkat tinggi
- Manajer keuangan dan pinjaman yang melaksanakan tanggung jawab mereka yang melibatkan transaksi keuangan dan penerbitan pinjaman
- Akuntan dan eksekutif lainnya yang perlu memahami manajemen pengendalian kredit secara menyeluruh
- Anggota agen penagihan yang ingin meningkatkan pengetahuan mereka tentang aspek-aspek terkait
- Penasihat hukum dan keuangan organisasi yang memainkan peran penting ketika terjadi masalah kebocoran hukum atau keuangan
- Profesional lainnya yang tertarik untuk mengetahui lebih banyak tentang penagihan dan pemulihan hutang

PROGRAMME HIGHLIGHTS



**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**



MODULES

Module 1 : Types of Debt Collectors

Module 2 : Debt Recovery Process

Module 3 : Measures Reducing Bad Debt Recovery

Module 4 : Effective Debt Collection Strategies

Module 5 : Challenges Impacting Debt Collection Operations

Module 6 : Debt Collection Agency Functions

Module 7 : Methods of Debt Collection Agencies to Recover Debt

Module 8 : Effective Credit Policy Components

Module 9 : Effective Debt Settlement Negotiations

Module 10 : Cash Flow Management

Module 11 : Credit Control System Set-Up

Module 12 : Credit Risk Modelling Examples

Module 13 : Factors Affecting Borrowers' Credit Risk



PROGRAMME DETAILS



Duration & Format:
2 Days x 8 Hours



Programme Fee:

Ask Our Customer
Service



Programme Starts:

Coming Soon



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)



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. Adapaun 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 >>](#)

LEARNING JOURNEY



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

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

JI Nusa Dua Blok A6 No.3 Perumahan
Citragran Cibubur

Kantor 2

JI 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

