



JAKARTA INTERNATIONAL CUSTOMER SERVICE INSTITUTE

Customer Service Training and Quality Support



DEVELOPING COMPETENCY FRAMEWORK

OVERVIEW



"Knowing is not Doing, Doing is Knowing". Setiap manusia tentu memahami apa yang dimaksud dengan keterampilan dan bagaimana keterampilan dapat memastikan kinerja yang efektif. Namun, jika seseorang tidak mendapatkan kesempatan untuk mendemonstrasikan keterampilan yang tepat pada waktu yang tepat, maka tidak ada gunanya. Memiliki karyawan yang terampil dan kompeten tidak ada gunanya jika perusahaan tidak mengetahui bagaimana, kapan, dan di mana harus memanfaatkan keterampilan dan pengetahuan tersebut.

Setiap pekerjaan membutuhkan keahlian khusus agar dapat bekerja secara efektif. Kerangka kerja kompetensi memastikan manajemen yang lebih baik, membantu mempertahankan karyawan dan menciptakan ruang kerja yang efisien. Mengembangkan kerangka kerja akan memungkinkan pemahaman dan pentingnya keterampilan dan pengetahuan di antara manajemen.

Pelatihan ini sangat penting bagi perusahaan untuk mengetahui perencanaan kerangka kerja kompetensi yang efektif dan menerapkannya. Mempersiapkan pola komunikasi yang canggih dan mengimplementasikan kerangka kerja untuk pertumbuhan perusahaan yang luar biasa.

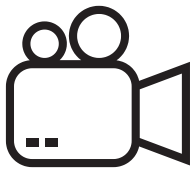


WHO IS THIS PROGRAMME FOR?

The programme is ideal for:

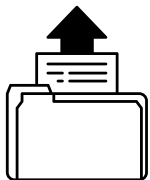
- Pemimpin dan Manajer SDM
- Personil SDM di semua tingkatan
- Manajer Operasional, Pakar SDM
- Konsultan SDM
- Konsultan Independen
- Profesional perekrutan/perekrutan

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**



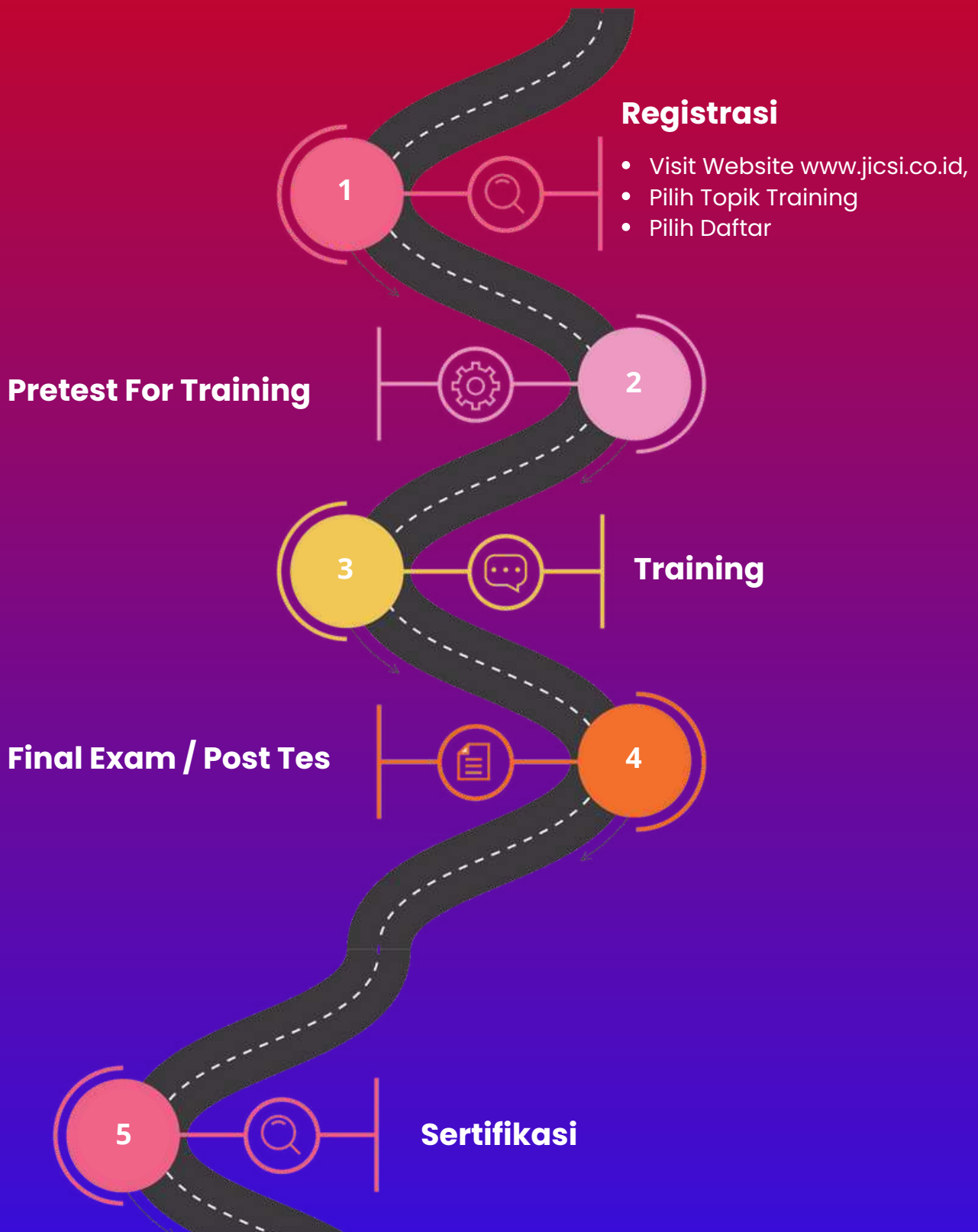
**5+
Real-World
Case Studies**



**2+
Role Plays**



LEARNING JOURNEY



MODULES

Module 1 : Defining Competencies

Module 2 : Key Stakeholders To Collaborate With While Defining Competencies

Module 3 : Develop Framework

Module 4 : Training And Development

Module 5 : Supervise The Staff

Module 6 : Manage The Projects

Module 7 : Revise And Revisit The Competencies Required

Module 8 : Implementing Competency Framework

Module 9 : Template Designing

Module 10 : FAQ's



PROGRAMME OUTCOMES

Mampu untuk mendefinisikan pengertian kompetensi.

Mampu untuk mendefinisikan pengertian kerangka kerja kompetensi dan menyelaraskannya dengan setiap pekerjaan.

Mampu untuk memastikan karyawan menunjukkan keahlian yang diperlukan untuk suatu pekerjaan.

Mampu untuk menyelaraskan nilai, kompetensi, dan tujuan karyawan dengan perusahaan.

Mampu untuk menciptakan karyawan yang bekerja pada halaman yang sama tanpa perselisihan dan perbedaan yang diperlakukan secara adil.

Mampu untuk menciptakan tingkat kinerja dan pertumbuhan yang sepadan.



Mampu untuk mempelajari cara memanfaatkan kerangka kerja untuk merekrut dan mempekerjakan karyawan baru.

Mampu untuk melakukan kolaborasi dan berkoordinasi dengan manajer lini untuk membuat kerangka kerja.

Mampu untuk mempelajari kebijakan dan prosedur yang berlaku untuk pertumbuhan bisnis dan menyelaraskan kompetensi untuk sukses.

Mampu untuk memotivasi dan memberikan arahan yang tepat kepada karyawan.

Mampu untuk menjadikan peserta akan belajar memberikan umpan balik yang efektif kepada karyawan.

Mampu untuk mempelajari mengumpulkan data (faktor pendukung dan penghambat) untuk referensi di masa depan.

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 >>](#)



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

