



JAKARTA INTERNATIONAL CUSTOMER SERVICE INSTITUTE

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



**EFFECTIVE
COMMUNICATION
SKILLS**

OVERVIEW



Selama ini kami telah menyelenggarakan pelatihan berbasis Effective Communication Skills yang mencakup dua bidang yang tak terpisahkan, yaitu Komunikasi Tertulis dan Komunikasi Lisan. Pelatihan ini secara eksklusif melayani Effective Communication Skills yang merupakan Pelatihan Lanjutan. Setiap organisasi yang ingin memposisikan dirinya secara strategis di pasar global akan tahu lebih baik daripada mengabaikan pentingnya Effective Communication Skills dari masing-masing pihak. Satu interaksi memiliki potensi untuk membuat atau menghancurkan peluang bisnis, mendapatkan kontrak jutaan dolar, atau bahkan kehilangan klien. Faktanya, setiap perusahaan yang ingin berkembang harus berinvestasi pada kompetensi terhadap komunikasi internal.

JAKARTA INTERNATIONAL CUSTOMER SERVICE INSTITUTE (JICSI) telah lama menyelenggarakan beberapa program pelatihan tentang Effective Communication Skills, dan hasilnya luar biasa! Testimoni klien menunjukkan bagaimana pelatihan ini telah membantu individu dan tim untuk mencapai kesuksesan nyata dalam kemampuan fungsional dalam dunia kerja. Telah diamati secara global bahwa kandidat yang dapat mengekspresikan kemampuan berkomunikasi dengan lancar melalui daftar yang sempurna memiliki peluang yang lebih tinggi untuk dipromosikan, memenangkan proyek-proyek baru, dan membawa perusahaan ke level yang lebih tinggi. Melalui pelatihan ini, kami bertujuan untuk membantu setiap peserta membangun kekuatan komunikasi dan mempelajari teknik-teknik untuk meningkatkan kemampuan berkomunikasi secara efektif.



COURSE OBJECTIVES

Pelatihan terkait dengan Communication Skills ini mempersiapkan untuk memiliki pengetahuan dan keterampilan yang diperlukan bagaimana menjadi pembicara yang mampu memberikan motivasi kepada semua orang. Dengan berakhirnya pelatihan ini diharapkan peserta mampu :

- Mampu untuk memahami tentang komponen-komponen penting dari komunikasi yang efektif
- Meningkatkan kemampuan umpan balik secara real-time mengenai struktur bahasa, nada, dan nuansa non-verbal mereka
- Mampu untuk mengenali kekurangan dalam gaya komunikasi mereka sendiri
- Mampu untuk mempraktikkan metode yang direkomendasikan untuk komunikasi yang efektif dan membuat peningkatan
- Mampu untuk memahami pentingnya komunikasi yang efektif secara pribadi dan profesional
- Mampu untuk Mengekspresikan ide dengan lancar melalui percakapan
- Mampu untuk menggunakan kata-kata, nada bicara, dan postur tubuh agar sesuai dengan tujuan komunikasi dengan sukses
- Mampu untuk menerapkan teknik-teknik dalam membangun hubungan dengan mudah
- Mampu untuk menggunakan ketegasan untuk memberikan yang terbaik dalam komunikasi seseorang.



TRAINING METHODOLOGY

JAKARTA INTERNASIONAL CUSTOMER SERVICE INSTITUTE (JICSI) menciptakan pelatihan Communication Skills untuk memenuhi kebutuhan para peserta pelatihan dan latar belakang profesional yang berbeda. Sesi kelas dengan presentasi oleh fasilitator yang sangat berpengalaman membentuk bagian utama dari program pelatihan Communication Skills . Kami mendorong partisipasi peserta pelatihan ini melalui diskusi kelompok, permainan peran, aktivitas kelompok, penilaian, dan banyak lagi. Peserta pelatihan juga diminta untuk berbagi pengalaman, isu-isu, masalah, dan praktik terbaik dari organisasi peserta pelatihan masing-masing, yang difasilitasi oleh pelatih untuk mengoptimalkan pembelajaran bagi seluruh kelompok peserta, yang akan sejalan dengan metodologi pelatihan Communication Skills dari program JAKARTA INTERNASIONAL CUSTOMER SERVICE INSTITUTE (JICSI).



ORGANIZATIONAL BENEFITS

Organisasi yang para profesionalnya mengikuti pelatihan ini akan mendapatkan manfaat sebagai berikut:

- Mampu menjadikan Individu yang efektif dalam kemampuan berkomunikasi terhadap semua aspek dan akan berdampak positif bagi bisnis Anda.
- Mampu menjadikan lebih profesional dalam berkomunikasi, membantu mempertahankan nilai-nilai merek organisasi Anda.
- Mampu menjadikan Kredibilitas dan rasa hormat yang lebih besar terhadap individu dan organisasi
- Mampu meningkatkan rekomendasi organisasi Anda di pasar di forum-forum publik
- Mampu mengurangi pelanggan yang kecewa dan perselisihan atas instruksi dan komunikasi yang tidak jelas.
- Mampu menjadikan kredibilitas pasar meningkat karena rekomendasi pemangku kepentingan untuk komunikasi karyawan Anda keterampilan
- Mampu meningkatkan kinerja individu dan rasa penghargaan terhadap organisasi



INDIVIDUAL BENEFITS

Pemahaman yang jelas mengenai peran dan pentingnya komunikasi yang efektif, para profesional yang mengikuti pelatihan ini akan mendapatkan manfaat sebagai berikut:

- Mampu meningkatkan kesadaran diri akan kemampuan seseorang untuk berkomunikasi setiap saat
- Mampu dalam mengakses ke contoh, video, dan sesi latihan yang secara eksklusif dimiliki dan dijalankan oleh JAKARTA INTERNASIONAL CUSTOMER SERVICE INSTITUTE (JICSI).
- Mampu mengidentifikasi area peluang seseorang untuk mengenali dan memperbaiki kesalahan umum dalam komunikasi
- Mampu dalam memahami efek dan dampak dari tidak mempertahankan ketegasan dalam komunikasi
- Mampu meningkatkan rasa pencapaian yang berkontribusi pada penerapan yang mantap dari semua aspek yang dipelajari dalam pelatihan ini
- Mampu meningkatkan kinerja individu secara keseluruhan
- Mampu untuk menjadi panutan dalam organisasi agar bawahan dapat belajar dan menirunya.

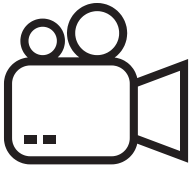


WHO IS THIS PROGRAMME FOR?

The programme is ideal for:

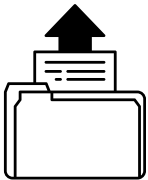
- Sekretaris Presiden, Wakil Presiden dan Manajemen Senior yang mungkin perlu berkomunikasi dengan pemangku kepentingan internal dan eksternal setiap hari
- Pemimpin Tim dan Pelatih Kualitas dari Kantor Pengetahuan dan Pemrosesan Bisnis
- Manajer Pemasaran dan Penjualan yang mewakili merek organisasi setiap saat
- Eksekutif administrasi yang bertanggung jawab atas portofolio yang berhubungan dengan klien
- Rekan kerja yang berkomunikasi dengan klien secara teratur
- Pelatih, staf pengajar, pendidik, dan administrator yang bertanggung jawab untuk berinteraksi dengan siswa dan fakultas
- Manajer Sumber Daya Manusia, Eksekutif dan Pemimpin yang bertanggung jawab atas keterlibatan karyawan, dan pengembangan organisasi
- Pejabat pemerintah yang bertanggung jawab atas komunikasi dan administrasi di sektor pemerintahan
- Staf rumah sakit, staf pendukung di kamp sukarelawan dan fakultas yang berkomunikasi dengan pemangku kepentingan eksternal
- Profesional lainnya yang ingin meningkatkan komunikasi lisan mereka di tingkat lanjut
- Manajer Muda yang ingin meningkatkan Communication Skills mereka untuk membantu mereka naik ke tingkat profesional

PROGRAMME HIGHLIGHTS

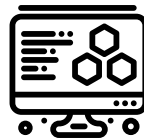


+60

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



**10+
Assignments/
Applications**



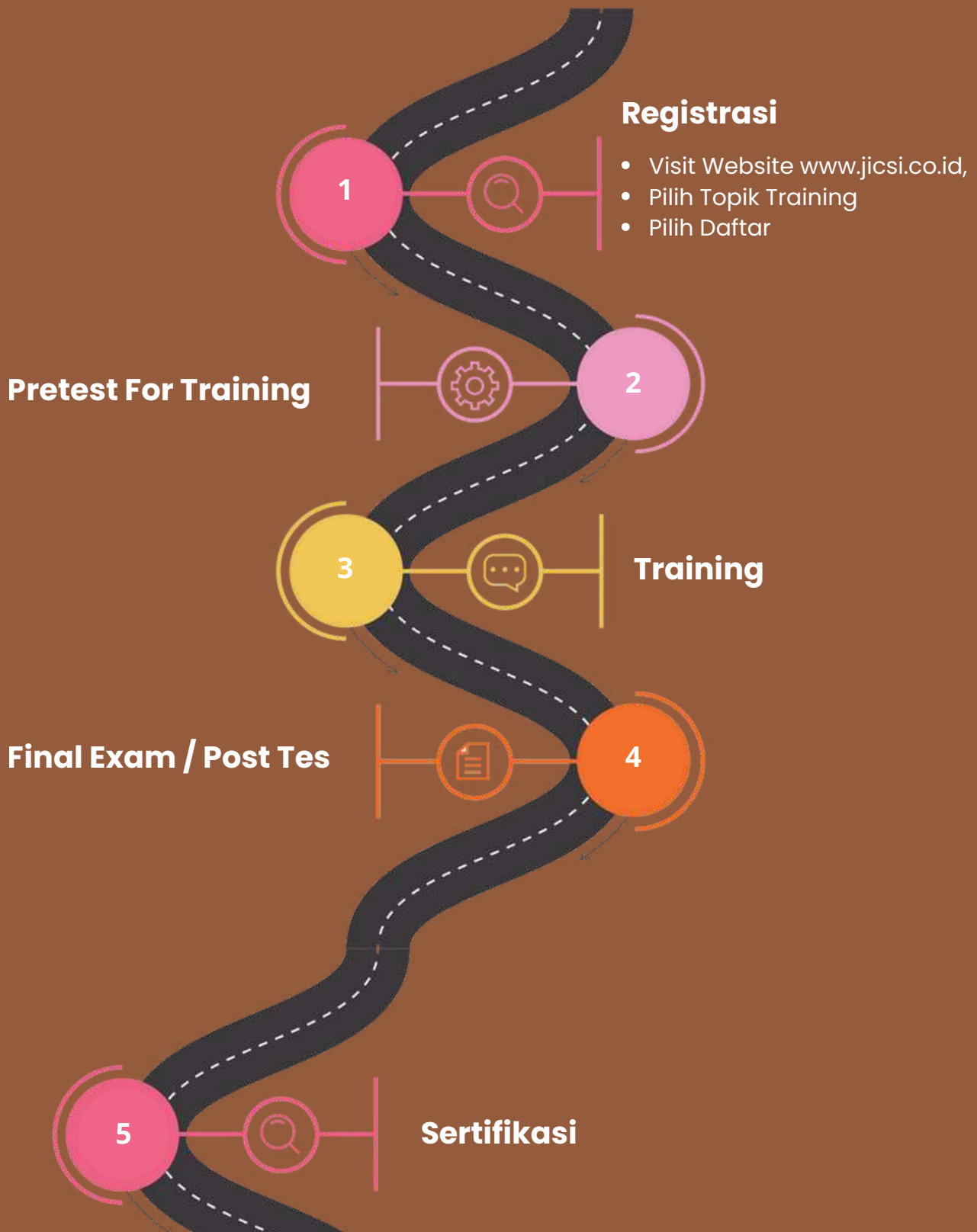
**5+
Real-World
Case Studies**



**2+
Role Plays**



LEARNING JOURNEY



MODULES

Module 1 : Introduction to Effective Communication

- 1.1 Definisi komunikasi efektif dalam konteks profesional.
- 1.2 Mengapa komunikasi menjadi kunci keberhasilan individu & organisasi.
- 1.3 Hambatan umum dalam komunikasi.

Module 2 : Communication Fundamentals

- 2.1 Unsur dasar komunikasi (sender, message, channel, receiver, feedback).
- 2.2 Verbal vs. non-verbal communication.
- 2.3 Peran bahasa tubuh, intonasi, dan ekspresi.



MODULES

Module 3 : Understanding Communication Styles

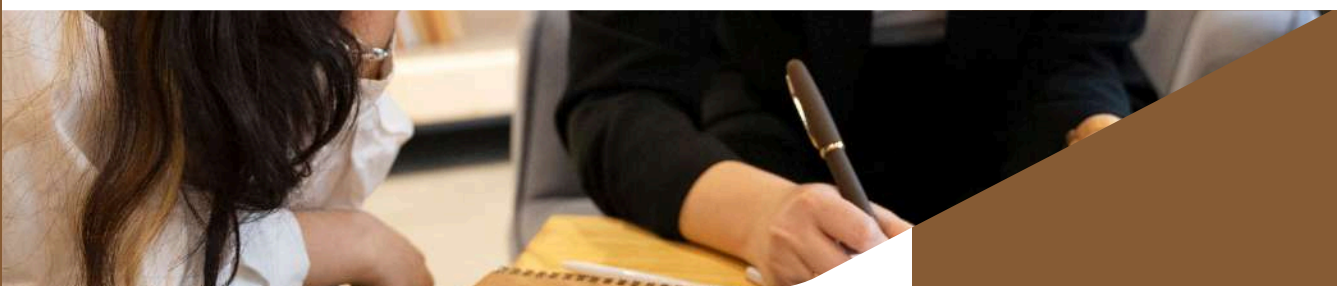
- 3.1 Gaya komunikasi: pasif, agresif, asertif.
- 3.2 Mengidentifikasi gaya komunikasi diri sendiri & orang lain.
- 3.3 Menyesuaikan gaya komunikasi dengan situasi & audiens.

Module 4 : Active Listening Skills

- 4.1 Unsur dasar komunikasi (sender, message, channel, receiver, feedback).
- 4.2 Verbal vs. non-verbal communication.
- 4.3 Peran bahasa tubuh, intonasi, dan ekspresi.

Module 5 : Building Clarity and Conciseness

- 5.1 Menyusun pesan yang jelas & to the point.
- 5.2 Pemilihan kata dan struktur kalimat yang efektif.
- 5.3 Menghindari jargon dan ambiguitas.



MODULES

Module 6 : Emotional Intelligence in Communication

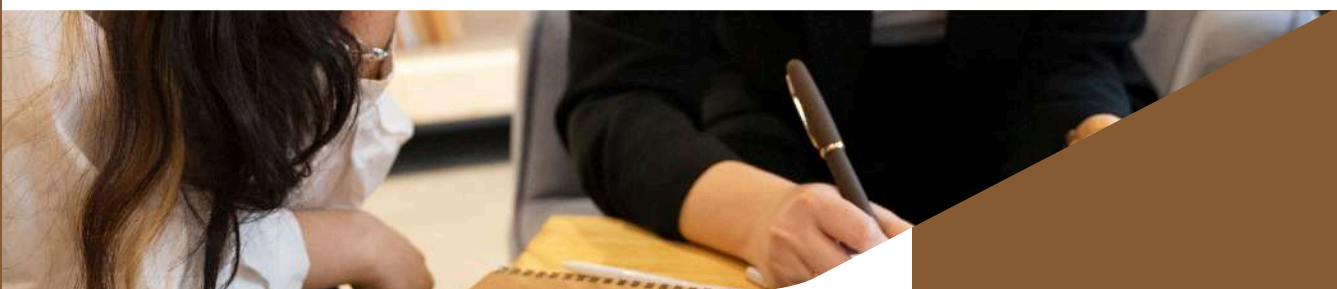
- 6.1 Memahami peran emosi dalam interaksi.
- 6.2 Teknik mengelola emosi saat berkomunikasi.
- 6.3 Empati dalam membangun hubungan kerja yang baik.

Module 7 : Persuasive and Influential Communication

- 7.1 Prinsip dasar komunikasi persuasif.
- 7.2 Strategi mempengaruhi orang lain secara positif.
- 7.3 Menggunakan storytelling untuk dampak lebih besar.

Module 8 : Communication in Challenging Situations

- 8.1 Menyampaikan pesan negatif tanpa konflik.
- 8.2 Teknik menangani perbedaan pendapat.
- 8.3 Strategi komunikasi dalam situasi stres atau tekanan.



MODULES

Module 9 : Digital & Virtual Communication

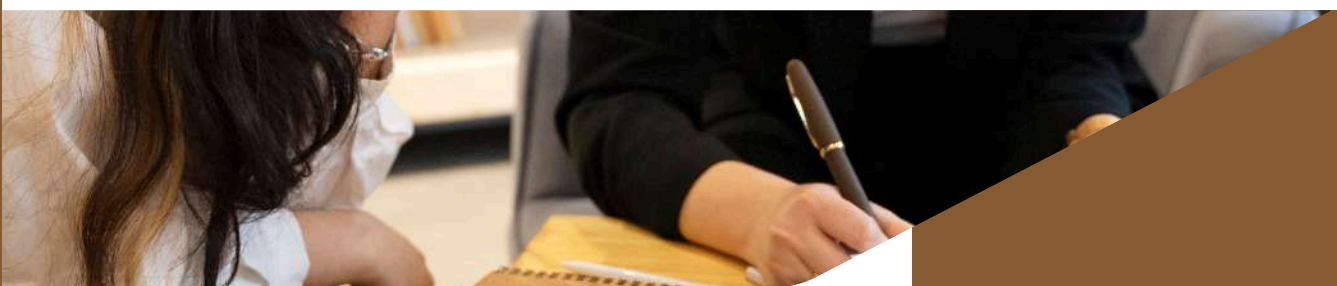
- 9.1 Etika komunikasi melalui email, chat, dan media sosial profesional.
- 9.2 Teknik komunikasi efektif dalam meeting online.
- 9.3 Menjaga engagement dalam komunikasi jarak jauh.

Module 10 : Practical Exercises & Role Play

- 10.1 Simulasi percakapan profesional.
- 10.2 Latihan mendengarkan aktif dan feedback konstruktif.
- 10.3 Studi kasus dari dunia kerja.

Module 11 : Closing & Action Plan

- 11.1 Rangkuman pembelajaran utama.
- 11.2 Evaluasi peserta.
- 11.3 Penyusunan rencana penerapan di pekerjaan sehari-hari.



PROGRAMME OUTCOMES

Mampu untuk memahami tentang komponen-komponen penting dari komunikasi yang efektif dan Meningkatkan kemampuan umpan balik secara real-time mengenai struktur bahasa, nada, dan nuansa non-verbal mereka

Mampu untuk mengenali kekurangan dalam gaya komunikasi mereka sendiri dan Mampu untuk mempraktikkan metode yang direkomendasikan untuk komunikasi yang efektif dan membuat peningkatan



Mampu untuk memahami pentingnya komunikasi yang efektif secara pribadi dan profesional dan Mampu untuk Mengekspresikan ide dengan lancar melalui percakapan

Mampu untuk menggunakan kata-kata, nada bicara, dan postur tubuh agar sesuai dengan tujuan komunikasi dengan sukses dan Mampu untuk menerapkan teknik-teknik dalam membangun hubungan dengan mudah

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:

Coming Soon



Programme Fee:

Ask our Customer Service



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

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

