



JAKARTA INTERNATIONAL CUSTOMER SERVICE INSTITUTE

Customer Service Training and Quality Support



EFFECTIVE PERFORMANCE MANAGEMENT

OVERVIEW



Apakah perusahaan meyakini bahwa sistem manajemen kinerja yang obyektif akan mendorong pertumbuhan bisnis perusahaan? Apakah perusahaan percaya bahwa sistem Manajemen Kinerja yang terstruktur dalam perusahaan akan meningkatkan tingkat kepuasan, motivasi, dan tingkat retensi dalam perusahaan? Manajemen Kinerja sangat penting untuk keberhasilan bisnis apa pun.

Manajemen Kinerja merupakan proses berkelanjutan untuk mengelola kinerja karyawan segera setelah mereka memasuki perusahaan. Tujuannya adalah untuk merencanakan dan menyelaraskan kinerja karyawan dengan tujuan strategis perusahaan, meninjau dan menilai kemajuan, serta mengembangkan pengetahuan, keterampilan, dan kemampuan karyawan. Jadi, bagaimana manajemen kinerja membantu karyawan yang dinilai dan penilai?

Manajemen kinerja menyediakan ruang diskusi terbuka di antara karyawan yang dinilai dan penilai untuk memajukan karir dan memperkuat hubungan antara manajer dan karyawan.

Mengingat perubahan zaman, serta perubahan pola pikir karyawan, menjadi penting untuk mengelola siklus hidup karyawan ke dalam bisnis dengan kebijakan yang lebih transparan dan terbuka, penghargaan yang seragam, dan keputusan promosi.

Di saat yang sama juga mendorong karyawan untuk terus belajar dan berkembang yang berujung pada pola pikir positif dalam kepuasan kerja, motivasi, dan kinerja perusahaan.

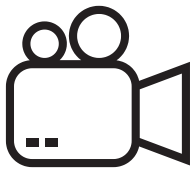


WHO IS THIS PROGRAMME FOR?

The programme is ideal for:

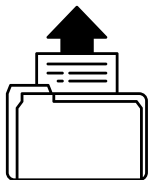
- Kepemimpinan Senior dan Tim Manajemen
- Eksekutif Tingkat C
- Kepala Departemen
- Manajer Tim
- Supervisor Tim
- Profesional Penjaminan Mutu/Audit
- Kepala Manajemen Proyek
- Kepala SDM / Manajer SDM / Eksekutif SDM
- Individu dengan potensi kepemimpinan

PROGRAMME HIGHLIGHTS

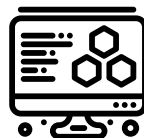


+60

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



**10+
Assignments/
Applications**



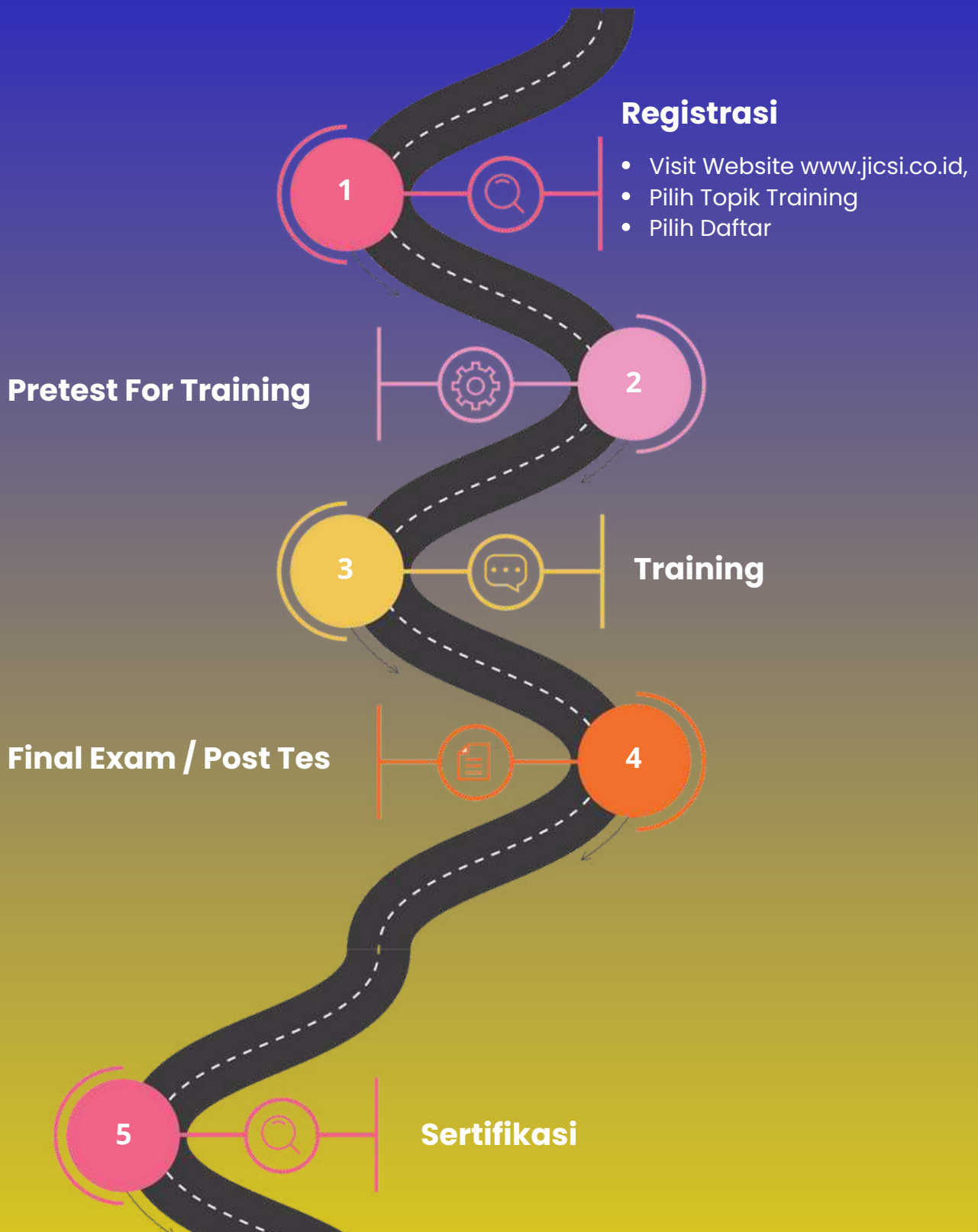
**5+
Real-World
Case Studies**



**2+
Role Plays**



LEARNING JOURNEY



MODULES

Module 1 : UNDERSTANDING THE CURRENT TREND IN PERFORMANCE MANAGEMENT

Module 2 : EMBEDDING PERFORMANCE-ORIENTED CULTURE IN THE ORGANISATION

Module 3 : PERFORMANCE REVIEW MEETINGS

Module 4 : IMPLEMENTING THE PROCESS OF PERFORMANCE MANAGEMENT

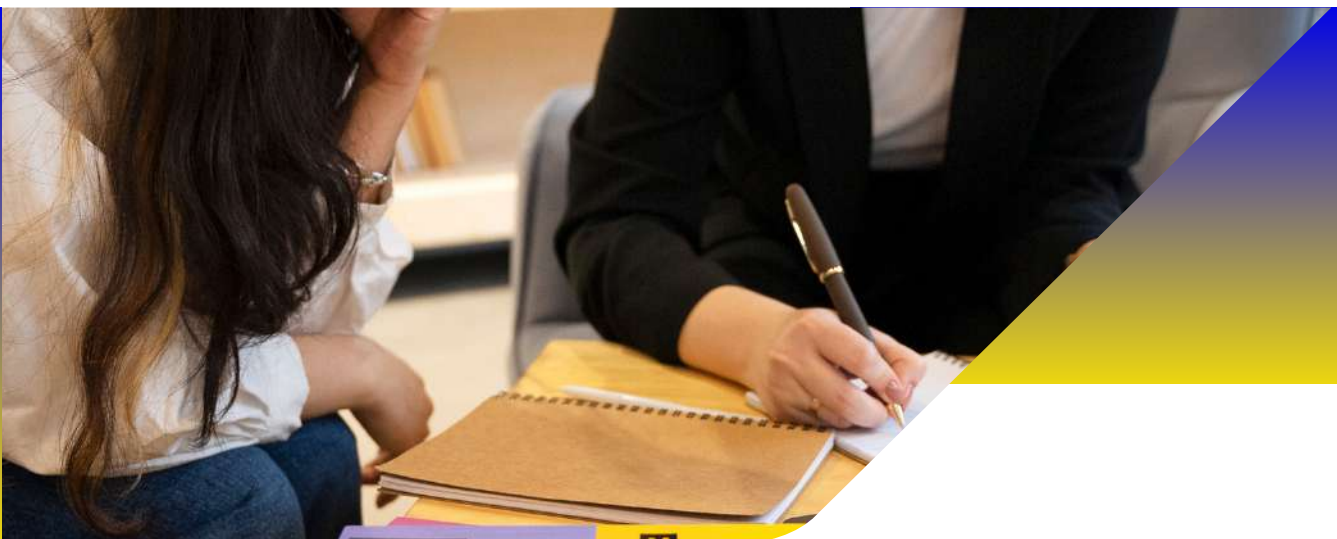
Module 5 : DEALING WITH POOR PERFORMANCE

Module 6 : COMMUNICATION DURING PERFORMANCE REVIEW MEETING

Module 7 : MANAGING THE ENTIRE PROCESS

Module 8 : FROM GOOD PERFORMANCE TO GREAT PERFORMANCE

Module 9 : UNDERSTANDING CAREER DEVELOPMENT, AND SUCCESSION PLANNING



PROGRAMME OUTCOMES

Mampu untuk memahami pentingnya, tujuan, dan dampak dari Manajemen Kinerja yang kuat dan tangguh terhadap budaya dan pertumbuhan perusahaan.

Mampu untuk menciptakan dan menerapkan proses manajemen kinerja yang kuat.

Mampu untuk memahami cara memberikan penghargaan untuk kinerja yang baik – baik secara finansial maupun non-finansial

Mampu untuk memahami pentingnya komunikasi yang transparan dan terbuka untuk kepuasan dan retensi dalam tim

Mampu untuk mempelajari cara melatih dan memberikan umpan balik yang konstruktif



Mampu untuk meningkatkan kepuasan karyawan.

Mampu untuk meningkatkan tingkat retensi karyawan.

Mampu untuk memunculkan budaya transparansi dan kinerja.

Mampu untuk menyeragamkan kebijakan yang adil dan merata.

Mampu untuk meningkatkan perkembangan bisnis.

Mampu untuk memahami perilaku kunci yang diperlukan untuk mempromosikan manajemen kinerja daripada melakukan penilaian kinerja sebagai sebuah ritual.

Mampu untuk menggunakan Balanced Scorecard sebagai Alat Strategis dalam mengukur Kinerja.

Mampu untuk memahami bagaimana cara mengenali karyawan yang berkinerja rata-rata dan kurang baik untuk membimbing dan memotivasi mereka secara tepat waktu agar menjadi karyawan yang lebih baik.

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. 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 >>](#)



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

