



JAKARTA INTERNATIONAL CUSTOMER SERVICE INSTITUTE

Customer Service Training and Quality Support



EMPLOYEE ENGAGEMENT

OVERVIEW



Sebagian besar karyawan menghabiskan separuh hidupnya di tempat kerja, jadi secara teknis tempat kerja adalah rumah kedua bagi para karyawan. Sangat penting bagi karyawan untuk memiliki pemahaman yang baik tentang tempat kerja serta memiliki hubungan yang baik dengan tempat tersebut.

Program Keterlibatan Karyawan memungkinkan karyawan untuk memahami berbagai aktivitas perusahaan, kebijakan, tunjangan, serta budaya internal dan eksternal. Program tersebut merupakan program yang mendorong karyawan untuk terhubung dan berkomunikasi dengan karyawan lain dan manajemen.

Program Keterlibatan Karyawan adalah sebuah pendekatan untuk menyatukan semua karyawan, menyamakan persepsi dan memotivasi mereka untuk memberikan kontribusi terbaik bagi diri mereka sendiri dan pertumbuhan perusahaan. Hal ini meningkatkan komitmen terhadap tujuan dan nilai-nilai perusahaan.

Proses komunikasi dua arah ini mencakup rasa saling percaya, fokus pada tujuan, memberdayakan, memberi dan menerima umpan balik yang konstruktif secara teratur. Setiap individu diberi kesempatan untuk menyuarakan pendapat, ide, dan perjalanan bersama. Selain itu, kegiatan yang membuat karyawan termotivasi dan terlibat untuk datang bekerja setiap hari menjadi pengalaman yang bersahabat dan menyenangkan untuk dinikmati.

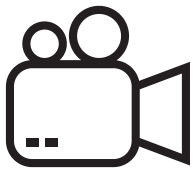


WHO IS THIS PROGRAMME FOR?

The programme is ideal for:

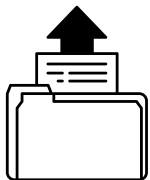
- Siapa pun yang suka berkolaborasi dengan banyak pihak dan meningkatkan pengalaman karyawan
- Pemimpin dan Manajer SDM
- Manajer HR
- Manajer Operasional
- Ahli SDM
- Konsultan OD
- Konsultan independen

PROGRAMME HIGHLIGHTS

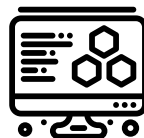


+60

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



**10+
Assignments/
Applications**



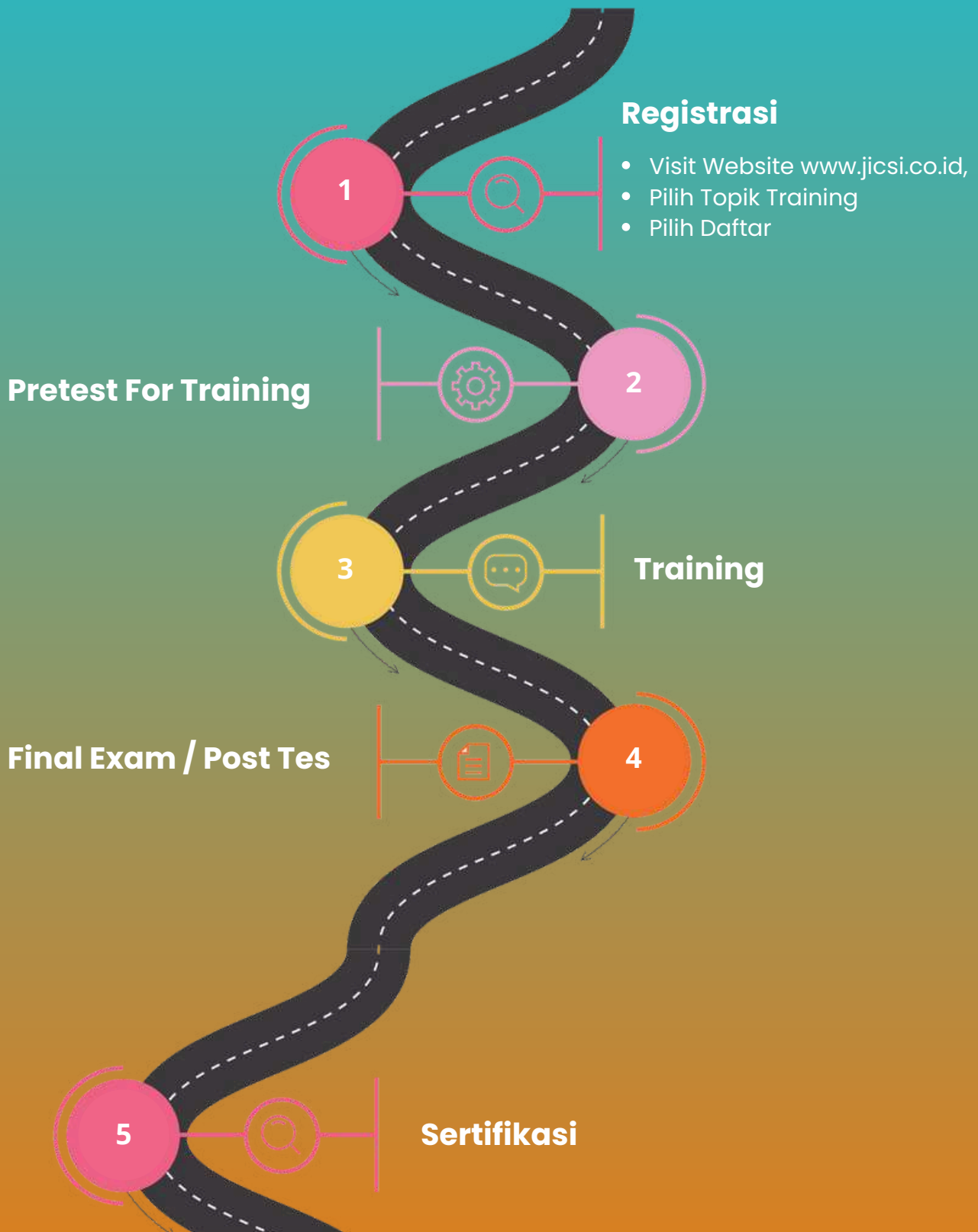
**5+
Real-World
Case Studies**



**2+
Role Plays**



LEARNING JOURNEY



MODULES

Module 1 : Employee Engagement

Module 2 : Key Drivers of Employee Engagement

Module 3 : Elements of Employee Engagement

Module 4 : Leadership Strategies

Module 5 : Employee Engagement Initiatives

Module 6 : Supportive and Transparent Workspace

Module 7 : Communicating and Motivating employees

Module 8 : Skill Enhancement Programme

Module 9 : FAQ's



PROGRAMME OUTCOMES

Mampu untuk mendefinisikan Keterlibatan Karyawan.

Mampu untuk mengetahui manfaat dan Pentingnya aktivitas Keterlibatan Karyawan di tempat kerja.

Mampu untuk memahami berbagai aspek Keterlibatan Karyawan.

Mampu untuk menyelaraskan visi dan nilai-nilai karyawan melalui berbagai inisiatif.

Mampu untuk mengurangi Konflik dengan meningkatkan kohesi yang memungkinkan keterampilan interpersonal yang luar biasa.

Mampu untuk memunculkan ide-ide inovatif dari karyawan untuk produktivitas yang lebih baik.

Mampu untuk memberikan penghargaan kepada karyawan atas komitmen dan kegembiraan.



Mampu untuk melakukan kolaborasi dengan karyawan yang mengarah pada penjualan dan layanan yang efisien, sehingga meningkatkan pendapatan.

Mampu untuk memungkinkan lingkungan yang mendorong inovasi & kreativitas dan menghargai keberhasilan.

Mampu untuk menanamkan rasa tanggung jawab dan ketangguhan ketika menghadapi kemunduran.

Mampu untuk memegang peran sebagai konselor, pelatih, dan mentor ketika karyawan membutuhkan bimbingan.

Mampu untuk menyelesaikan masalah kritis dengan mencari solusi dari karyawan dan mendorong rasa memiliki.

Mampu untuk mendorong aktivitas yang melampaui tanggung jawab pekerjaan dan membantu pengembangan karyawan secara keseluruhan.

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 >>](#)

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

