



JAKARTA INTERNATIONAL CUSTOMER SERVICE INSTITUTE

Customer Service Training and Quality Support



HR RISK MANAGEMENT

OVERVIEW



Apa yang dimaksud dengan HR Risk Management ? Sebuah proses untuk mengidentifikasi dan meminimalkan risiko atau ancaman sebelum atau setelah berinvestasi dalam proses SDM atau proyek lainnya. Manajemen risiko mengantisipasi kerugian di masa depan yang mungkin terjadi. Memprediksi ancaman di masa depan dan mengambil tindakan pencegahan; termasuk ketidakjelasan keuangan, kewajiban hukum, kesalahan administrasi strategis, kecelakaan, dan bencana alam.

Apa saja risiko-risiko yang ada di departemen SDM? HR Risk Management berfokus pada risiko yang disebabkan oleh karyawan terhadap bisnis. Manajemen karyawan yang tidak memadai, perilaku karyawan, atau keterlambatan dalam proses rekrutmen dan retensi. Beberapa dampak yang ditimbulkan antara lain penurunan keuntungan, waktu yang terbuang, bahkan dampak buruk terhadap pelanggan dan karyawan yang penting. Strategi HR Risk Management membantu menangani karyawan yang menantang, membuat keputusan perekrutan yang efektif, dan mengelola karyawan dengan mudah.

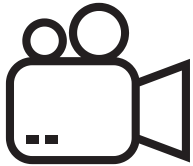


WHO IS THIS PROGRAMME FOR?

The programme is ideal for:

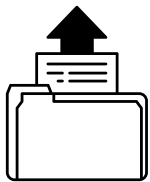
- Profesional manajemen risiko yang terjun ke bidang SDM
- Profesional SDM yang meningkatkan diri ke peran manajemen risiko, pemimpin fungsional, konsultan OD

PROGRAMME HIGHLIGHTS



+60

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



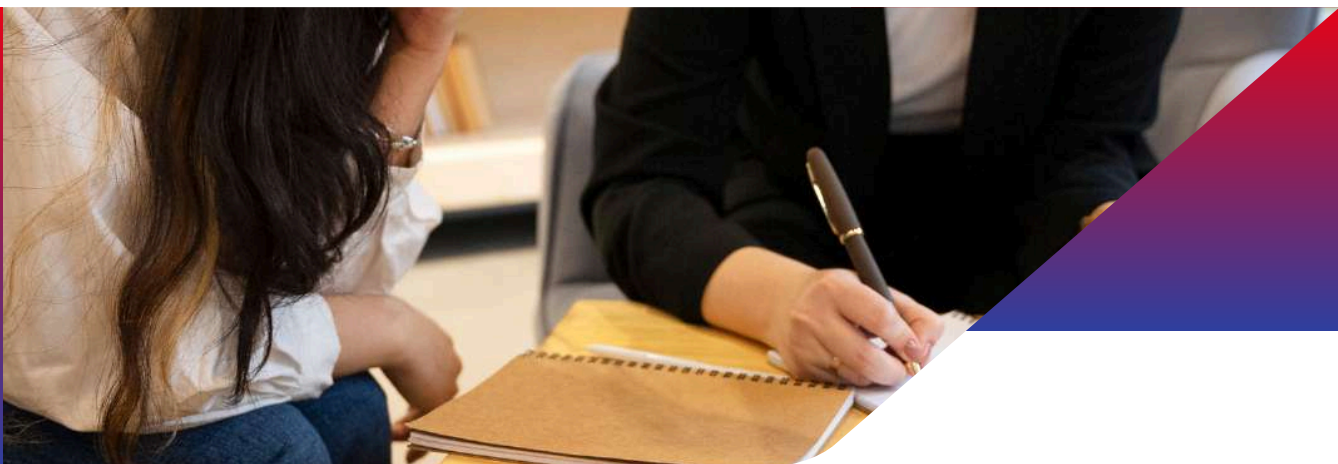
**10+
Assignments/
Applications**



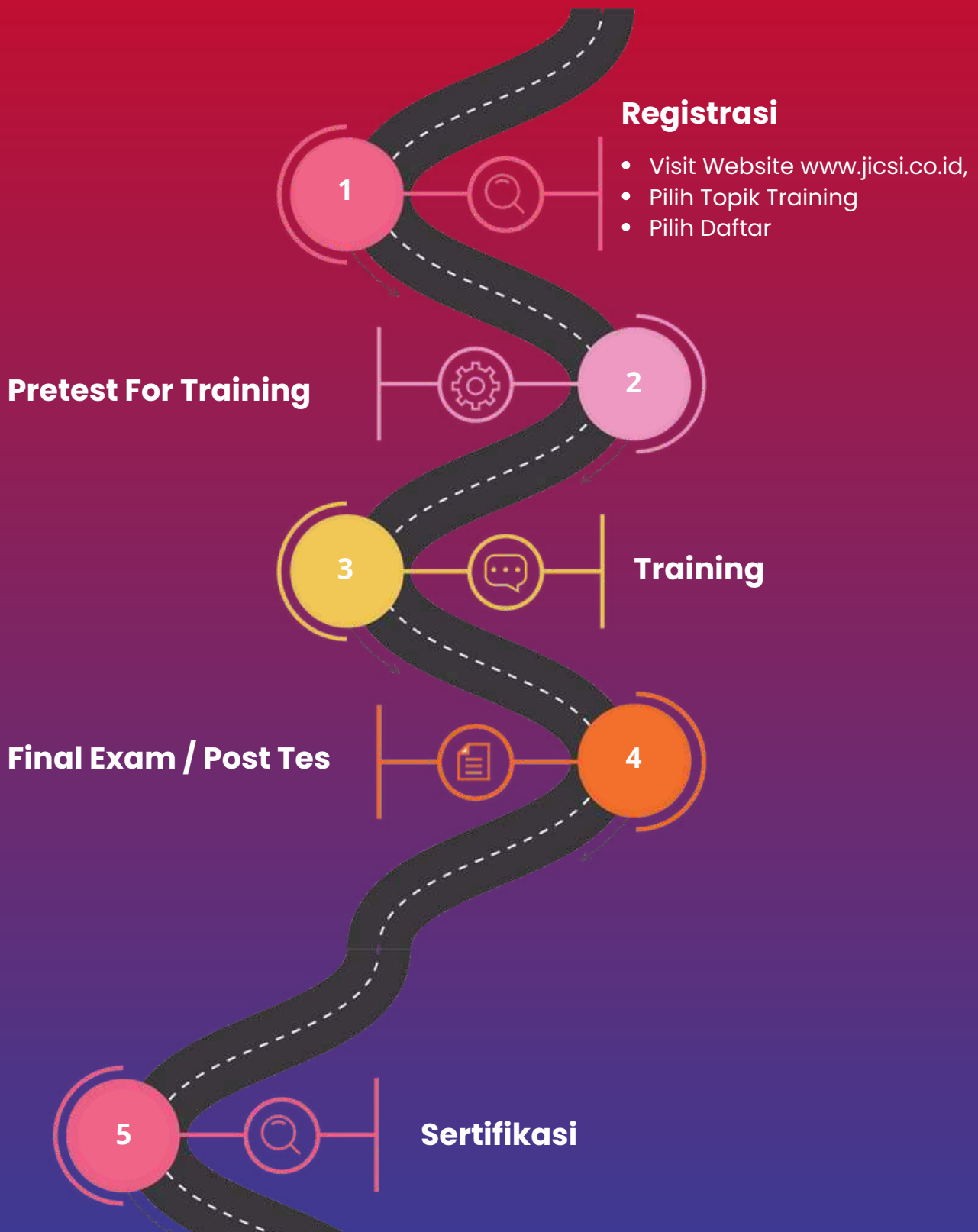
**5+
Real-World
Case Studies**



**2+
Role Plays**



LEARNING JOURNEY



MODULES

Module 1 : Introduction to HR Risk Management

Module 2 : Identifying and Analysing Risk

Module 3 : Managing Risk

Module 4 : Evaluating Risk Management

Module 5 : Human Capital Risks

Module 6 : Developing HR Metrics

Module 7 : Evaluating HR Management Processes and Practices

Module 8 : HR Audits and Models

Module 9 : Sources of HR Risks

Module 10 : FAQ's, Roleplays, Case studies and Discussions



PROGRAMME OUTCOMES

Mampu untuk mengidentifikasi, memahami, dan mengevaluasi risiko.

Mampu untuk mengurangi dan memberantas ancaman yang merusak atau berbahaya.

Mampu untuk mendukung penggunaan sumber daya yang efisien.

Mampu untuk mengkomunikasikan risiko secara efektif di dalam perusahaan.

Mampu untuk menganalisis risiko untuk memahami signifikansi dan potensi dampaknya.

Mampu untuk menerapkan manajemen risiko sumber daya manusia untuk meraih peluang dan mengurangi kewajiban.

Mampu untuk menilai strategi manajemen risiko dan berbagai pendekatan untuk mengelola risiko.



Mampu untuk manajemen risiko faktor manusia di seluruh tim.

Mampu untuk manajemen standar, memungkinkan metodologi yang dapat disesuaikan dan dipersonalisasi.

Mampu untuk manajemen perlengkapan administratif yang terorganisir untuk mengelola risiko yang berpusat pada faktor manusia.

Mampu untuk meningkatkan metode untuk mengidentifikasi risiko dan ancaman.

Mampu untuk menunjukkan komitmen terhadap keunggulan dan integritas.

Mampu untuk meneliti model bisnis secara efektif. Mampu untuk merancang dan mengembangkan strategi risiko untuk organisasi.

Mampu untuk menerapkan proses risiko pengambilan keputusan yang efektif.

Mampu untuk meningkatkan kompetensi risiko bagi perusahaan.

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

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

