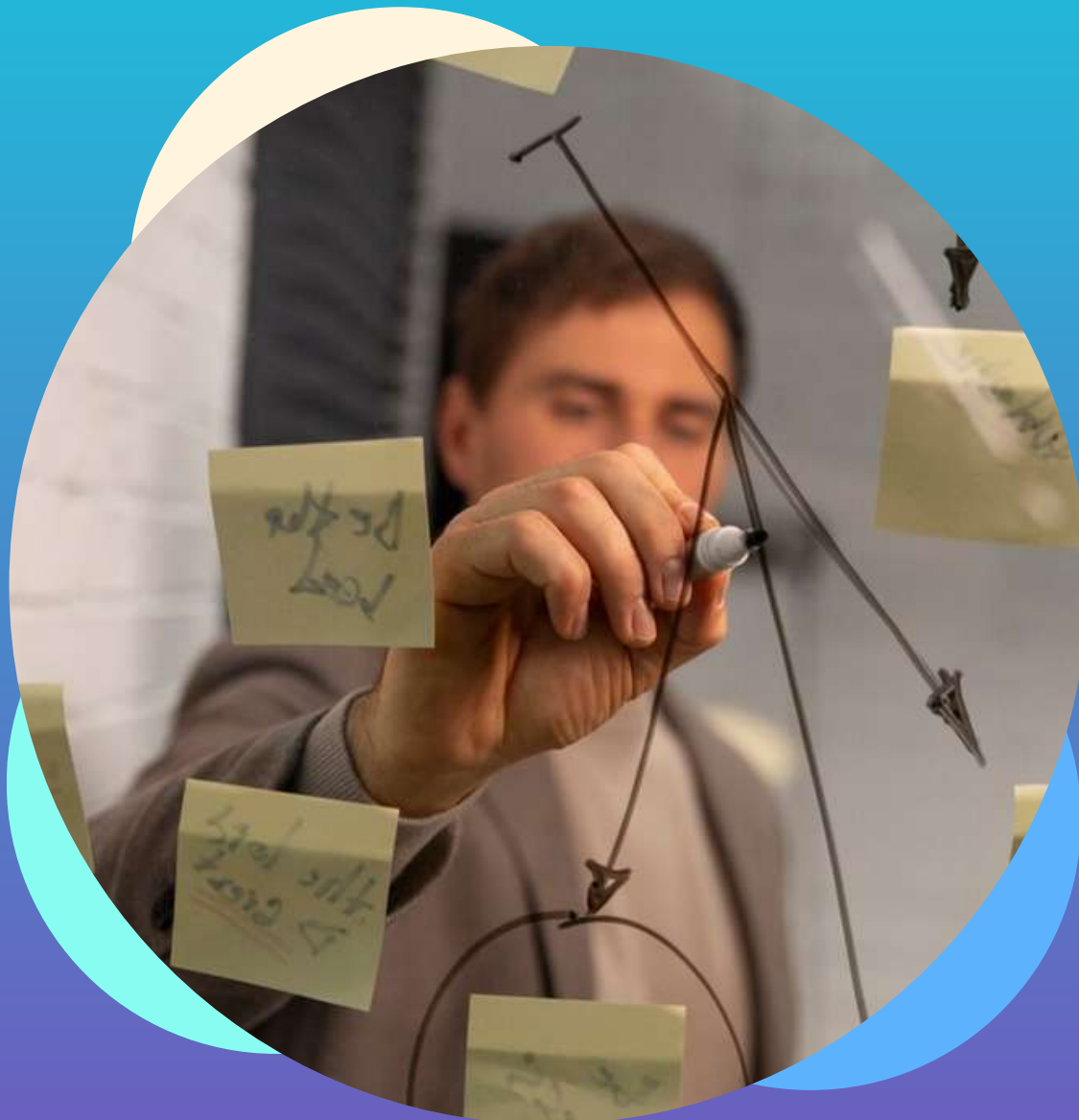




JAKARTA INTERNATIONAL CUSTOMER SERVICE INSTITUTE

Customer Service Training and Quality Support



HR STRATEGY

OVERVIEW



Pernahkah terpikirkan siapa yang akan bertahan lebih lama di perusahaan, tetap setia dan ingin tumbuh berkembang di perusahaan? Karyawan yang merasa dihargai, dibina dan sukses.

SDM dan kepemimpinan harus memastikan bahwa karyawan dapat mewujudkan potensi, menjadi lebih baik dan naik jabatan. Untuk mencapai tujuan ini, tim HR harus memiliki strategi, rencana untuk mengidentifikasi, menganalisis potensi karyawan dan membantu mengembangkan keterampilan untuk mengambil tanggung jawab yang dibutuhkan oleh peran tertentu dalam perusahaan.

Apa yang dimaksud dengan Perencanaan Suksesi? Perencanaan suksesi adalah proses mengidentifikasi dan mengembangkan keterampilan dan kompetensi karyawan untuk mengisi peran yang bertanggung jawab dalam perusahaan yang dapat diramalkan di masa depan.

Perencanaan suksesi memperkuat kepemimpinan dan memastikan kelangsungan dan pertumbuhan bisnis. Perencanaan suksesi tidak hanya memberikan keamanan bagi perusahaan, tetapi juga mendorong pengembangan karir bagi karyawan yang sedang bekerja.

Program pelatihan pengembangan karier dan perencanaan suksesi akan membantu karyawan membangun pendekatan manajemen yang berkelanjutan dan mudah beradaptasi. Program ini adalah jembatan antara pilihan karier dan motivasi karyawan sesuai dengan kebutuhan perusahaan.

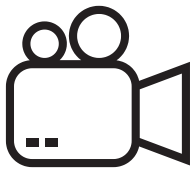


WHO IS THIS PROGRAMME FOR?

The programme is ideal for:

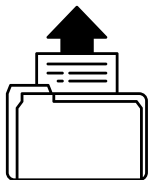
- Mitra Bisnis SDM
- Generalis SDM
- Manajer Sumber Daya Manusia
- Pemimpin SDM
- Profesional Manajemen Bakat
- Profesional Pengembangan Pengembangan Perusahaan
- Profesional Pembelajaran dan Pengembangan (L & D)
- Konsultan SDM
- CEO
- Manajer Operasional
- Pemimpin Perusahaan di seluruh industri
- Mahasiswa Manajemen

PROGRAMME HIGHLIGHTS

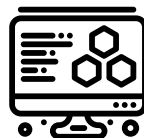


+60

**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 Basics of HR Strategy

Module 2 : Basis for arriving at Proposed HR Strategy for the Organization

Module 3 : Techniques & Methods used for creating HR Strategy

Module 4 : Key Considerations while Developing an HR strategy

Module 5 : Vision, Mission & Key Values of the Organization

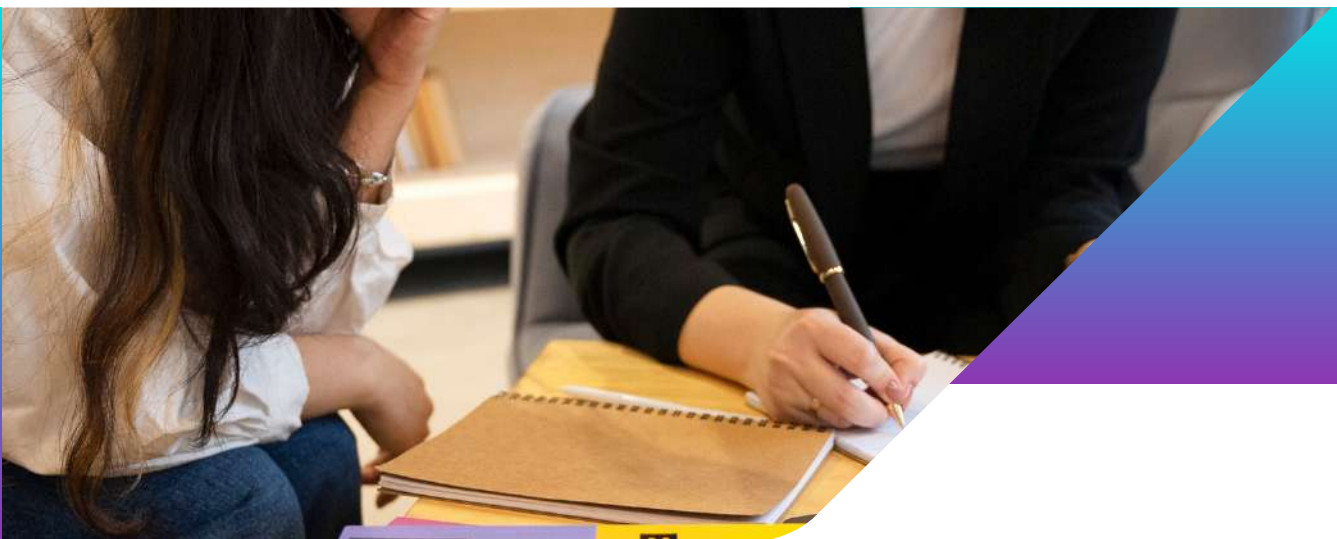
Module 6 : Organizational Culture

Module 7 : Key Strategic Pillar in HR Strategy- Attract

Module 8 : Key Strategic Pillar in HR Strategy- Connect/Quality Communication

Module 9 : Key Strategic Pillar in HR Strategy- Engage/Develop

Module 10 : Role of HR Analytics in HR Strategy



PROGRAMME OUTCOMES

Mampu untuk mendasari Strategi Sumber Daya Manusia.

Mampu untuk mendasari usulan Strategi SDM untuk organisasi.

Metode & Teknik yang digunakan untuk membuat Strategi SDM.

Mampu untuk mempertimbangkan hal-hal penting saat mengembangkan Strategi SDM.

Mampu untuk Berbagai inisiatif di bawah Pilar Strategis Utama dalam Strategi SDM– Melibatkan/Mengembangkan.

Mampu untuk berperan dalam menganalisis SDM dalam Strategi SDM.

Mampu untuk mengukur Efektivitas Strategi SDM.



Mampu untuk menggunakan pendekatan proaktif dalam mengelola sumber daya manusia untuk menghindari kejutan yang mengganggu yang dapat mengganggu pencapaian tujuan perusahaan..

Mampu untuk mengantisipasi dan merespons lebih cepat terhadap lingkungan bisnis yang dinamis & kebutuhan pelanggan untuk mempertahankan keunggulan kompetitif
Mampu untuk memberikan arahan kepada semua orang sehingga menghasilkan motivasi dan komitmen.

Mampu untuk memahami pendekatan holistik terhadap Pengembangan Bakat.

Mampu untuk memahami cara menggunakan Analisis SDM di seluruh siklus hidup karyawan.
Mampu untuk mempelajari bagaimana menciptakan kumpulan karyawan potensial yang dapat mengambil posisi kepemimpinan di perusahaan melalui penerapan proses Perencanaan Suksesi yang holistik.

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

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

