



JAKARTA INTERNATIONAL CUSTOMER SERVICE INSTITUTE

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



**HUMAN RESOURCES
MANAGEMENT (HRM)**

OVERVIEW



Apa yang dimaksud dengan Human Resources Management (HRM)? Human Resources Management adalah pendekatan strategis untuk mengelola sumber daya manusia secara efektif di semua tingkatan dalam suatu organisasi. Hal ini dirancang sedemikian rupa untuk mempercepat kinerja karyawan agar perusahaan dapat memperoleh keunggulan kompetitif di pasar.

Apa tujuan dari Human Resource Management ? Human Resource Management adalah departemen yang berfokus pada perekrutan, pengelolaan, dan pelepasan atau penggantian tenaga kerja. Ini adalah jembatan antara kinerja karyawan dan tujuan perusahaan. Human Resource Management adalah proses perekrutan orang secara strategis, pelatihan, kompensasi, pengembangan kebijakan untuk menjaga kesopanan, dan mempertahankan karyawan.

Pelatihan Human Resources Management ini memberikan gambaran umum yang inklusif dan progresif mengenai peran dan aktivitas Departemen Sumber Daya Manusia. Pelatihan ini menyediakan alat dan teknik untuk mengelola orang secara efektif dan menciptakan peluang untuk mengembangkan potensi karyawan.

100%

Human resource management (HRM) encompasses the tasks and processes involved in managing and retaining employees.

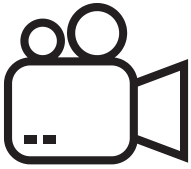


WHO IS THIS PROGRAMME FOR?

The programme is ideal for :

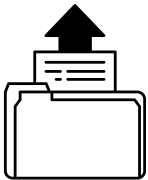
- Pemimpin dan Manajer Non-SDM
- Personil/ahli SDM, konsultan OD dan Independen
- Profesional korporat di bidang Manajemen Sumber Daya Manusia

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**



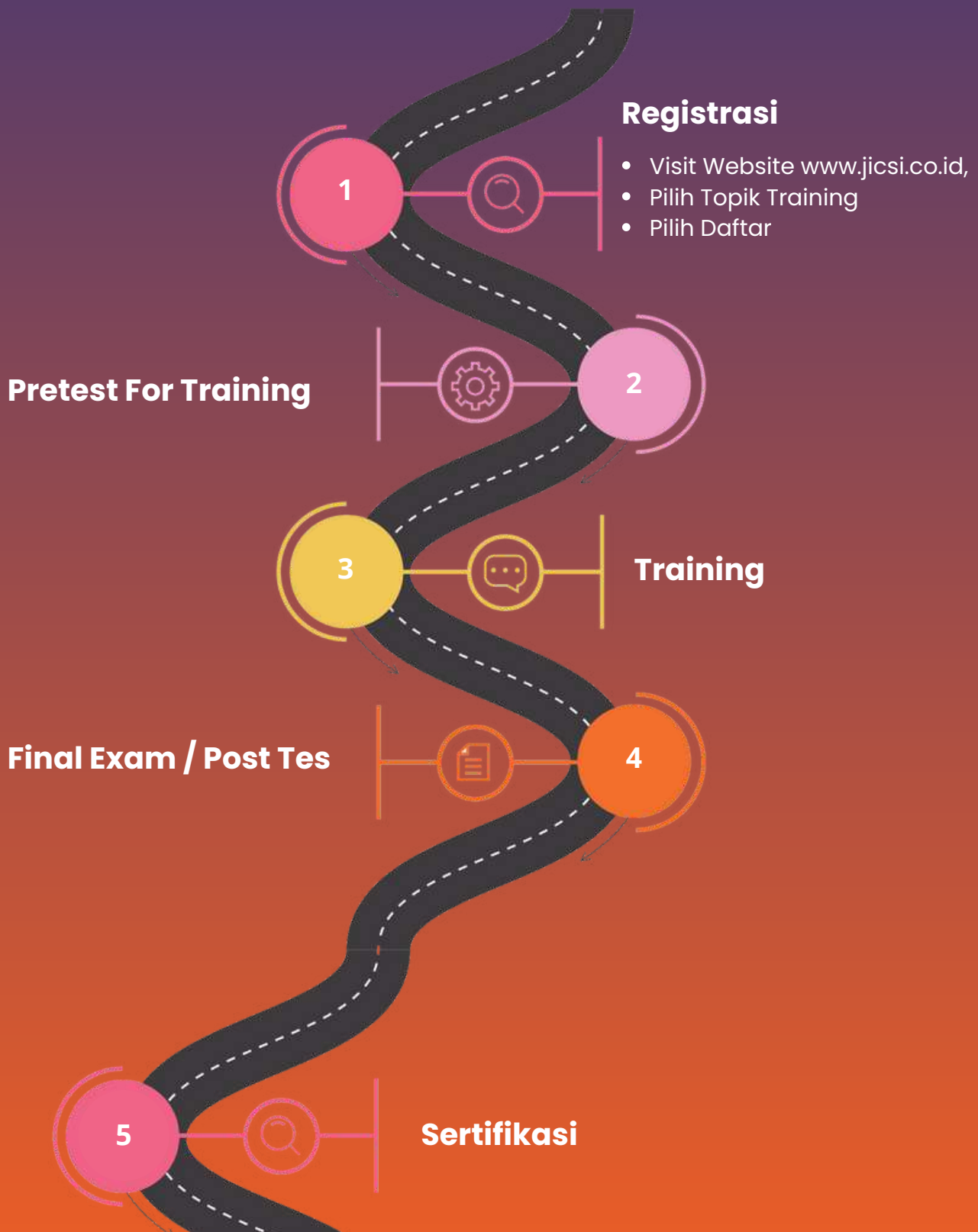
**5+
Real-World
Case Studies**



**2+
Role Plays**



LEARNING JOURNEY



MODULES

Module 1 : Introduction of Human Resources Management

Module 2 : Overview of Human Resources Management

Module 3 : Administration and Performance Management

Module 4 : Basics of Human Resource Management

Module 5 : Employee Support and Welfare

Module 6 : Learning and Development

Module 7 : Employee and Labour Relations

Module 8 : Employee Safety and Health

Module 9 : Employee Compensation and Benefits

Module 10 : FAQ's, Case studies and Discussions



PROGRAMME OUTCOMES

Mampu untuk memberikan pelatihan manajemen internal kepada karyawan untuk mengembangkan kekuatan dan keterampilan untuk berkontribusi kepada perusahaan.

Mampu untuk mengembangkan strategi dan pendekatan Manajemen Sumber Daya Manusia.

Mampu untuk menghargai dan mendorong karyawan atas upaya dan ide-ide inovatif mereka untuk pengembangan perusahaan.



Mampu untuk memberikan pelatihan manajemen internal kepada karyawan untuk mengembangkan kekuatan dan keterampilan untuk berkontribusi kepada perusahaan.
Mampu untuk mengotomatiskan sistem untuk meningkatkan efisiensi tim sumber daya manusia.

Mampu untuk menggunakan dan memanfaatkan teknologi dan otomatisasi untuk meningkatkan produktivitas dan hasil dari departemen SDM.

Mampu untuk menyesuaikan diri dengan peraturan yang berubah di bidang SDM yang berdampak pada industri dan perusahaan 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:

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

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

