Jakarta International
Customer Service Institute

2 Days Training

INFLUENCING SKILLS

WWW.JICSI.CO.ID | MARKETING@JICSI.CO.ID | @JICSIOFFICIAL | (021) 212 841 14 | 0858-833-833-83

Pendahuluan

Setujukah bahwa manusia perlu memiliki kemampuan untuk mempengaruhi orang-orang di sekitarnya untuk menyelesaikan setiap pekerjaan? Percayakah bila seseorang mampu mempengaruhi pemangku kepentingan, atasan, rekan kerja, anggota tim, dirinya dapat mencapai keberhasilan?

Kunci untuk memiliki kemampuan mempengaruhi yang efektif mengharuskan seseorang untuk mengambil tindakan yang dipikirkan dengan matang agar para profesional di sekitarnya termotivasi untuk melakukan tindakan yang diinginkan. Untuk mengasah keterampilan ini, penting untuk memahami kepribadian diri sendiri dan bagaimana orang lain mengenali keberadaan diri di sekitar.

Selain itu, sebaiknya menyesuaikan gaya mempengaruhi dengan jiwa orang lain. Hal ini akan membantu menciptakan lingkungan profesional yang penuh dengan kepercayaan dan saling pengertian. Dengan mengikuti pelatihan ini, maka akan mendapatkan pemahaman yang lebih baik mengenai apa yang perlu diperbaiki untuk diri sendiri guna memastikan hasil yang baik dari kemampuan mempengaruhi seseorang.

Tujuan Pelatihan

- Mampu untuk memahami gaya memberi pengaruh diri dan penilaian orang lain kepada diri sendiri
- Mampu untuk menyesuaikan komunikasi verbal dan non-verbal kepada situasi yang berubah dengan tetap berpegang teguh pada sistem nilai-nilai dalam diri Anda.
- Mampu untuk mengidentifikasi gaya pengaruh mana yang akan berhasil dalam sebuah skenario dan memilih yang sesuai
- Mampu untuk memahami kebutuhan orang lain di sekitar saat memilih pendekatan kita
- Mampu untuk menciptakan landasan kepercayaan yang sama dengan semua pihak
- Mampu untuk memanfaatkan Keterampilan mempengaruhi di semua level dalam perusahaan

Manfaat Organisasi

- Mampu untuk meningkatkan Penjualan
- Mampu untuk meningkatkan Produktivitas
- Mampu untuk meningkatkan Tingkat Retensi
- Mampu untuk meningkatkan Motivasi Karyawan
- Mampu untuk manajemen Konflik

Manfaat Pribadi

- Mampu untuk memberdayakan diri sendiri
- Mampu untuk memahami kebutuhan orang lain
- Mampu untuk membangun Hubungan Interpersonal
- Mampu untuk meningkatkan Pengaruh
- Mampu untuk meningkatkan Empati
- Mampu untuk mengelola Konflik
- Mampu untuk menangani Tipe Kepribadian yang berbeda
- Mampu untuk mendengarkan secara Aktif

Siapa yang Harus Hadir?

- Tim Kepemimpinan
- Direktur Utama, Manajer Senior, Manajer
- Profesional yang Bekerja
- Individu yang ingin membangun keterampilan di bidang ini

Metode Pelatihan

Melalui Peatihan **Jakarta International Customer Service Institute (JICSI)** Talent Solutions, kami dapat menyesuaikan pelatihan sesuai dengan kebutuhan peserta. Presentasi yang dipimpin oleh instruktur ini akan sangat interaktif.

Penyertaan permainan manajemen, latihan kertas-pensil, aktivitas, permainan peran, video, dan sesi latihan yang kuat ditambah sinergi dengan peserta industri lainnya akan mendukung Anda dalam mendapatkan keterampilan yang sangat efektif ini.

Course Outline

Module 1 : INTRODUCTIONv

Module 2 : PREPARING TO INFLUENCE

Module 3 : COUNTERING CHALLENGES

Module 4 : ACTION PLAN

Testimoni

PT Freeport Indonesia

Training Customer Service Professional HR Call Center

Lihat Video >>

PT Indosat Ooredoo

Training Certified Contact Center Manager (CCCM)

Lihat Video >>

OY! Indonesia

Training Contact Center Agent Professional

Lihat Video >>

Miracle Flora MF Mart

Training Customer Service Professional

Lihat Video >>

Iphone Borneo Kalimantan

Training Customer Service Professional HR Call Center

Lihat Video >>

Road Mapping Training

Registrasi

1. Visit Website www.jicsi.co.id,
2. Pilih Topik Training
3. Pilih Daftar

Pretest For Training

Training

Final Exam / Post Tes

Sertifikasi

ABOUT US

Jakarta International Customer Service Institute (JICSI) adalah suatu lembaga pelatihan, pengadaan sumber daya manusia, dan lembaga survey kepuasan pelanggan yang tentunya selalu berfokus pada pelanggan. Kami selalu pada pendirian kami yang berorientasi pada pelanggan.

Core Value

Respect.
Kami selalu menghargai perbedaan setiap orang dan mengajak pelanggan kami untuk selalu berpartisipasi untuk memberikan masukkan 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

OUR COMPANY

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.

OUR SERVICE

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 menciptakanloyalitaspelanggan.

Message from President 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 samakin 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

Rudyanto HP Manullang, Ph.D

OUR CLIENT

ProDigi
OY!
PERTAMINA
Nara
Wearing Klamby
J&T EXPRESS
WIKA
PANDI
METRODATA
CICENDO
BANK BRI
batan
KPK
syngenta
BNI Syariah
HUAWEI
FUJIKURA KASEI
BCA
RS UMMI
PERTAMINA
RUMAH SAKIT UNIVERSITAS INDONESIA
ANGKASA PURA II
AEON MALL
BAZNAS
AQUA
MAP
Mitra Adiperkasa
UNIQLO
HERBALIFE NUTRITION
Danamon
DELL
Sribu
oppo
blibli.com
SICEPAT
Telin Malaysia
BNI Asset Management
indosat
OOREDOO HUTCHISON
OVO
ASTRA
BPJS Ketenagakerjaan
YAPPIKA
GRAND INDONESIA
kelascinta
LOTTE Mart
Danamon
Lion Air
I CAN READ
PT FREEPORT INDONESIA
Justika
by HUKUMONLINE
kasoem
vision care
TIRTA MUSI
TelkomAkses

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