



INTERPERSONAL COMMUNICATION AND PEOPLE SKILLS

Pendahuluan

Apakah yang dimaksud dengan **Interpersonal Communication and People Skills**? Komunikasi itu penting; namun, keterampilan sosial yang efektif sangat penting dalam hubungan, terutama di tempat kerja. Dalam dunia korporat, keterampilan ini juga disebut sebagai keterampilan interpersonal.

Keterampilan ini membantu orang berkomunikasi dan berhubungan satu sama lain. Ketika mengacu pada keterampilan orang atau keterampilan non-fisik, mengacu pada keterampilan Interpersonal. Komunikasi interpersonal yang efisien menjadi dasar bagi perusahaan yang efisien. Keterampilan interpersonal adalah sifat dan perilaku yang di tunjukkan saat berinteraksi dengan individu lain.

Keterampilan interpersonal yang kuat mencakup kemampuan untuk berkolaborasi dengan rekan kerja untuk memecahkan masalah yang sulit dan membangun hubungan kerja yang baik di kantor. Hal ini merupakan indikator utama dari lingkungan kerja yang sukses.

Jika seseorang tidak mewarisi keterampilan antarpribadi atau hubungan antarmanusia yang tepat dari orang lain secara baik, hal ini dapat menyebabkan perbedaan antara rekan kerja atau pimpinan.

Bagaimana **Interpersonal Communication and People Skills** dapat membantu meningkatkan kemampuan diri ? Keterampilan interpersonal yang baik akan memberdayakan diri untuk bernegosiasi dan bekerja dengan berbagai jenis orang, rekan kerja, pimpinan, dan klien.

Seorang pebisnis yang efisien bukan hanya seorang pebisnis; namun juga seorang komunikator yang cerdas. Seseorang yang memiliki keterampilan untuk berinteraksi dan berhubungan dengan orang lain serta menyelesaikan berbagai hal. Kinerja pada level tertinggi membutuhkan komunikasi yang sangat baik, dan setiap interaksi itu penting.

Keterampilan interpersonal yang buruk adalah akar penyebab utama mengapa karyawan tidak akur dan pada akhirnya menghambat promosi mereka di pekerjaan mereka. Para pembicara, profesional di departemen komunikasi internal, dan para pemimpin harus, yang lebih penting, memiliki keterampilan dan pemahaman ini untuk dapat terlibat dan terhubung dengan karyawan.

Jakarta International Customer Service Institute (JICSI) telah merancang Pelatihan **Interpersonal Communication and People Skills** untuk membantu para pekerja agar dapat bernegosiasi dengan baik, mengembangkan kemampuan mendengarkan secara aktif, dan membentuk budaya yang sehat dalam mengkritik secara konstruktif. Banyak perusahaan yang berfokus pada pelatihan soft skill ini untuk mengembangkan para karyawan dalam bekerja.

Tujuan Pelatihan

- Mampu untuk meningkatkan kemampuan mereka untuk berkomunikasi dengan budaya kerja yang berbeda
- Mampu untuk menerapkan metode empati dan mendengarkan secara aktif
- Mampu untuk mengelola kritik secara konstruktif dan menanggapi dengan tepat
- Mampu untuk menangani siklus perilaku dan tipe kepribadian yang berbeda di antara individu
- Mampu untuk membangun hubungan yang positif dengan membangun hubungan yang lebih baik
- Mampu untuk menggunakan alat pengaruh dan persuasi saat berkomunikasi dan bertransaksi dengan orang lain
- Mampu untuk menganalisis dan mengembangkan keterampilan dan gaya interpersonal diri sendiri
- Mampu untuk meningkatkan kepercayaan diri dalam menangani perselisihan dan kritik dalam situasi yang sulit
- Mampu untuk menangani situasi canggung yang penuh pengaruh dengan cara yang penuh percaya diri
- Mampu untuk mempersiapkan alat bantu dan daftar pemeriksaan untuk hambatan yang dihadapi saat bekerja dengan kepribadian yang sulit
- Mampu untuk mempelajari penggunaan kesan pertama yang efektif selama rapat
- Mampu untuk melakukan improvisasi pada bahasa tubuh, komunikasi, dan keterampilan mendengarkan seseorang
- Mampu untuk mempelajari cara mengelola stres dan kondisi dan situasi kerja yang penuh tekanan
- Mampu untuk memahami Mengapa dan Bagaimana orang berperilaku dan bereaksi terhadap orang lain
- Mampu untuk menunjukkan tingkat kontrol pribadi yang lebih besar dan meningkatkan hasil yang positif

Manfaat Organisasi

- Peserta akan terampil dalam memahami masalah orang lain dan menjadi pemecah masalah
- Peserta mendapatkan rasa hormat di antara orang-orang yang berkomunikasi dan berurusan dengan para peserta
- Peserta cenderung menjadi pemimpin yang lebih baik dengan interaksi yang lebih baik
- Peserta menjadi berpengetahuan luas dalam mengelola hubungan
- Peserta mengembangkan pola pikir yang jernih dalam menghadapi kemunduran dan kegagalan
- Membangun hubungan yang kuat dalam kehidupan sosial mereka dan di dalam komunitas secara keseluruhan
- Peserta memiliki pemahaman yang lebih baik dan mampu memberikan penilaian yang baik
- Peserta pelatihan ini belajar untuk membujuk dan mempengaruhi audiens mereka dengan komunikasi dan bahasa tubuh yang baik
- Memiliki pengetahuan tentang perilaku dan tipe kepribadian, memungkinkan mereka untuk membaca pikiran dan motif orang lain

Manfaat Pribadi

- Mampu untuk meningkatkan tingkat kepuasan profesional dan pribadi
- Mampu untuk meningkatkan kemampuan untuk memecahkan masalah dan mengidentifikasi solusi
- Mampu untuk menurunkan risiko konflik karena terciptanya jalur dialog yang terbuka
- Mampu untuk meningkatkan kepuasan kerja saat Anda mulai melihat perubahan positif
- Mampu untuk memahami proses berpikir dan gaya kepemimpinan dengan lebih baik
- Mampu untuk melibatkan tim dan orang-orang yang bekerja di perusahaan dengan lebih baik
- Mampu untuk meningkatkan kepercayaan diri secara keseluruhan ketika menghadapi situasi sulit
- Mampu untuk meningkatkan keterampilan utama seperti pengambilan keputusan, pemecahan masalah dan komunikasi

Siapa yang Harus Hadir?

Program ini dirancang bagi individu yang ingin meningkatkan efisiensi dan kesuksesan mereka dengan mengembangkan hubungan kerja yang bernilai untuk memperluas kolaborasi dengan kolega, manajer, klien, vendor, dan pemangku kepentingan bisnis lainnya dengan mengembangkan keterampilan komunikasi antarmanusia.

Program ini diperuntukkan bagi mereka yang ingin membangun komunikasi mereka secara keseluruhan dalam kehidupan. Para profesional yang ingin meningkatkan keterampilan organisasi diri, efektivitas diri, membangun hubungan, membawa komunikasi ke tingkat berikutnya, dan membangun kepercayaan dengan orang-orang di sekitar mereka harus mengikuti program ini untuk menjadi lebih tajam dan dikagumi di area pengaruh mereka.

Metodologi Pelatihan

Jakarta International Customer Service Institute (JICSI) telah menguraikan program yang bagus dan dapat menyesuaikan program pelatihan ini lebih lanjut untuk memenuhi kebutuhan pelatihan bagi para peserta dan perusahaan yang bersangkutan. Pelatih kami sangat berpengalaman untuk melatih topik yang diuraikan untuk membantu mengembangkan keterampilan dalam diri para peserta.

Program ini sangat interaktif dan keterlibatan peserta sangat didorong selama fasilitasi berlangsung. Diskusi, studi kasus, permainan peran, dan metode pelatihan lainnya akan digunakan selama program berlangsung. Akan ada berbagi praktik terbaik dan implementasi praktis dari pembelajaran selama program berlangsung.

Jakarta International Customer Service Institute (JICSI) mengikuti Model Lakukan-Tinjau-Pelajari-Terapkan untuk semua program pelatihan kami untuk memenuhi tujuan pembelajaran para peserta.

Course Outline

Module 1

- Basics and Science of Interpersonal Skill
- Interpersonal Communication: The Core Ethics
- Principles of Interpersonal Communication
- Developing and Working with Relationships
- Face to Face communications
- Harnessing and recognizing behaviour
- Avoiding the conflicts
- Studying People and Behaviour Types
- Building Trust and Respect

Module 2

- Expanding Personal Productivity
- Growing your influence and impact
- Identifying and establishing Opportunities to expand influence
- Keys to successful influence
- Mastering Emotional Intelligence
- Power of Integrity and trustworthiness
- Strategic planning, personality development, and focus
- Fitting in and impacting people of multi-cultures
- Human make-up: Beliefs, Traditions, Values, Culture, Attitudes, and Behaviours
- Building rapport

Module 3

- Obstructions to effective communication
- Non-verbal communication
- Communication Styles
- Communicating assertively
- Powerful presentations
- Giving and accepting feedback
- Open and closed forms of communication
- Demonstrating appreciation towards others
- Appropriating behaviour in different situations

Course Outline

Module 4

- The organization, Departments, and Teamwork
- Comprehending Team Dynamics
- Communications within a team
- Behaviours and People Types within a team
- Capitalizing on styles, personalities, and strengths
- Elements for Developing high performing teams
- Team Development Stages
- Effective Teambuilding Techniques

Module 5

- Fundamentals of Listening Skills
- Verbal and non-verbal listening
- Effective listening Techniques
- Interpretive Listening
- Investigative Listening
- Reflective Listening
- Evaluative Listening
- Supportive Listening

Module 6

- Fundamentals of Speaking
- Connecting with other persons speech and thoughts
- Pitfalls when talking to others
- Understanding and respecting beliefs, views, and ideas
- Becoming a better communicator – Technicalities
- Tips and Techniques to improve language and speaking
- Tones, voice modulation and power-words

Course Outline

Module 7

- Fundamentals of Body Language
- The importance of Observation
- Listening to unspoken communication
- Mastering the reading of body language
- Different body language in men and women
- Power of body language in persuasion
- Influencing in negotiations
- Navigating paths to Win-Win situations

Module 8

- People Management
- Developing Relationships
- Communicating Change and Change management
- Encouraging discussions and straightforwardness
- Identifying and Minimizing Conflict
- Recognizing indications of potential conflicts
- Types and sources of conflicts
- Conflict Resolutions
- Value for constructive feedback and positive criticism

Informasi Pelatihan & Biaya

Location

In House / Online (Ditentukan Oleh Klient)

Facility

Will be given access to training materials for 1 month in the form of :

- Online Modul Acces
- Online Video Acces
- Pre-Test
- Post-Test
- Internal Certificate (JICSI) and Certificate from Customer Service Experience Association Indonesia (CSEAI)
- General Check Up For Customer Service (optional)
- Coffe Break
- Lunch
- Test Result Report

Time

In Training 2 x 8 Jam Pelatihan (2 Hari) Jam 09.00 – 17.00 W IB

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 >>



Rudyanto HP Manullang, Ph.D and Teams
CEO JICSI & Customer Service Expert

2021-Present : Chairmant of Contact Center ExperienceAssociation Indonesia (CSEAI)-Jakarta
2019-Present : CEO and Founder Jakarta International Customer Service Institute (JICSI)-Jakarta
2000-Present : Senior Lecturer of London School of Public Relation (LSPR)-Jakarta
2006-2010 : Senior Trainer PT Smart Telecom-Jakarta
2000-2005 : Industrial Development and Marketing Manager PT Mission College-(Thailand) Bangkok
1996-2000: Human Resource Mail Boxes International-Jakarta



Road Mapping Training



VISI & MISI

VISI

“Memberikan Pelayanan Prima kepada setiap pelanggan termasuk pelanggan dari dalam organisasi maupun Pelanggan dari luar organisasi setiap saat, kapanpun, dimanapun.”

MISI

1. Memberikan program pendidikan dan pelatihan yang inovatif bagi karyawan yang melayani pelanggan baik pelanggan eksternal maupun internal
2. Memberikan peluang bisnis melalui umpan balik pelanggan dari program survey customer Satisfaction.
3. Membangun jaringan dan pendidikan yang berkelanjutan melalui program anggota organisasi
4. Menyediakan produk dukungan layanan pelanggan untuk tampilan organisasi dan promosi pengabdian kepada pelanggan.

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 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

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 menciptakan loyalitas pelanggan.

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 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

Rudyanto HP Manullang, Ph.D

OUR CLIENT





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

