



JAKARTA INTERNATIONAL CUSTOMER SERVICE INSTITUTE

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



**Management and
Leadership
Development Program**

OVERVIEW



Why Study Management and Leadership? For successful management, it is imperative to comprehend the art of leadership. Efficiency and effectiveness at work are seen on the decline when people are told what they need to do.

On the contrary, if people in the workplace are inspired and motivated, this will ensure the desired outcome in the projects and business. In the absence of this, many companies struggle with finding solutions that impact their bottom line. The need of today is better managers who can lead proactively and achieve real results for the organisation.

How will this training help the leadership team? This Management and Leadership Development Program is designed to inspire innovation, change and give a 360-degree view of leadership, especially in the VUCA environment.



Course Objectives

After you complete this course, you will meet the following objectives:

- Equipped with a senior management team charged to lead the company forward
- Develop an inspiring team ready to drive business results
- Growth in the number of repeat business and newer customers
- Establish a culture of open communication, high-level of employee engagement and commitment
- Increase in the rate of retention

TRAINING METHODOLOGY

We support the participants by enabling them to deepen their learning and insights through this course. A highly interactive presentation by an industry expert ensures a high impact on business simulation, combined with the focus on strategic leadership challenges to deliver hands-on-learning.

This will also include management games, paper-pencil exercises, activities, role-plays, and videos. You get an opportunity to network and build relationships with other industry participants as well.





ORGANISATIONAL BENEFITS

The benefits derived by the organisation are:

- Build critical mindsets that drive strategic impact
- Creation of a performance-oriented team to drive business results
- Improved charisma in the leaders leading to improved productivity of the workforce
- Ongoing innovation to get commitment from the teams to drive business results
- Increased emotional intelligence and the ability to work under pressure
- Develop a heightened diversity and cross-cultural awareness to accomplish the objectives of the organisation

PERSONAL BENEFITS

This course will help the participants to:

- Understand, determine, and use your unique leadership style to become an effective mentor and coach
- Hone the quality orientation and execution abilities of their team
- Be able to timely address the challenges in communication, if any within the team, across functions and geographies
- Indulge in macro-management rather than micro-management
- Get better at conducting performance appraisals, reviews, and feedback
- Be open to adapt to change
- Develop a systematic mindset to consistently address the dilemmas faced by you as a strategic leader of your organisation



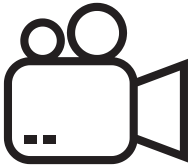


WHO IS THIS PROGRAMME FOR?

We suggests the following to attend this course:

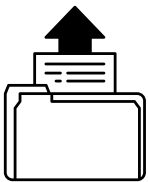
- Entrepreneurs, Directors, C-Level Executives
- Business Leaders
- Senior Management Team
- Department Heads
- Functional Heads
- Strategic planners
- Business Analysts
- Anyone who plans to take up a strategic Leadership role in the future

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

Module 2 : INFLUENCING TEAMS

Module 3 : ENCOURAGING EMPLOYEES

Module 4 : COMMUNICATION SKILLS

Module 5 : MANAGING CHANGE

Module 6 : RESILIENCE IN LEADERSHIP

Module 7 : CULTURAL DIVERSITY

Module 8 : POWER AND POLITICS



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)



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. Adapaun 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



Menjaga hubungan yang baik dengan pelanggan adalah bagian penting untuk sukses dalam dunia bisnis. Ikatan pelanggan yang kuat dibangun dan dipelihara melalui komunikasi yang baik. Ini karena membantu pelanggan dan perusahaan membangun kepercayaan satu sama lain.

Ketika seorang customer service berbicara dengan pelanggan secara langsung, jujur, dan terbuka, customer service tersebut telah menunjukkan bahwa Anda menghargai waktu pelanggan dan mengetahui apa yang dibutuhkan oleh pelanggan. Hal ini dapat membantu membangun hubungan yang baik, yang dapat menghasilkan lebih banyak pelanggan setia dan lebih banyak bisnis yang berulang.

Dengan aktive listening dapat menjaga hubungan baik dengan pelanggan dan membantu bisnis Anda mempertahankan pelanggan setia, menghasilkan lebih banyak uang, dan mendapatkan nama baik di pasar. Mendengarkan secara aktif adalah bagian penting dalam membangun hubungan baik dengan pelanggan.

Menurut Center for Creative Leadership, pemimpin yang andal dalam skill active listening cenderung mudah mendapat kepercayaan dan hormat dari bawahannya. Oleh sebab itu, keterampilan mendengar aktif patut Anda kembangkan demi menunjang rutinitas di lingkungan kerja dalam memberikan layanan yang baik kepada pelanggan

Pelanggan cenderung nyaman berbicara dengan orang yang memang mendengarkan cerita mereka, ini termasuk kebutuhan dan masalah yang tengah dialami. Pendengar yang aktif terbiasa mendengarkan hingga tuntas dan memahami konteks pembicaraan. Barulah mengambil kesimpulan berdasarkan apa yang telah dipahami. Melalui kebiasaan ini, pelanggan jadi betah dan nyaman berbicara mengenai keluhan kesah.

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

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

