



JAKARTA INTERNATIONAL CUSTOMER SERVICE INSTITUTE

Customer Service Training and Quality Support
2 Days Training



Market Research and Intelligence Training Course

OVERVIEW



Do you want to appeal to the potential buyers of your products or services?

Firms invest a lot of money in marketing research and intelligence for several reasons. It helps them strategize marketing decisions, decide on the tactics to deal with market challenges and measure their performance. It also helps them to come up with newer models and features, stay ahead of the competition, and charge more for their products and services. Investment in market research aids marketing professionals to measure the impact of their marketing efforts and understand the ever-changing behaviour of the consumer.

Do you want to master the latest tools to gain insight to impact the efforts you put into marketing?

This training program designed will help the marketing professionals understand the business issues related to market research and intelligence. This will in turn help them to support the growth prospects of the products and services from a global perspective.



Course Objectives

At the end of this Market Research and Intelligence Training Course, you will learn to:

- Understand the Strength of market research and intelligence
- Use several questionnaire design formats based on survey requirements
- Analyse market research trends and best practices
- Develop the skills to report information related to market intelligence to facilitate a cohesive view of the company and enhanced decision making
- Envisage how to use data to support marketing decisions
- Use the internet and other free resources to gather information

TRAINING METHODOLOGY

This Market Research and Intelligence program will provide course participants with the tools they need to grow their business and enhance customer loyalty. The master-facilitator would lead the program with an interactive presentation. In this highly interactive course participants will increase their effectiveness via discourse, role-plays, group discussion, and debate.





ORGANISATIONAL BENEFITS

The major benefits to the organisation will be:

- Increase in the brand value
- A higher level of customer engagement
- The integrated and streamlined approach to consistency in marketing research
- Increase in revenue and customer satisfaction
- Better penetration of products and services in the market
- Equipped with a team to report information on market intelligence for insight into the market situation and better decision-making

PERSONAL BENEFITS

Participants will derive the following benefits:

- Development of marketing and selling skills
- Understand the various concepts, tools and research methodologies
- Envisage how to collect, analyse, and report relevant information
- Gain a know-how of developing and implementing a marketing intelligence plan
- Increase confidence as a marketing professional
- Improved productivity
- Adherence to quality standards
- Better job satisfaction



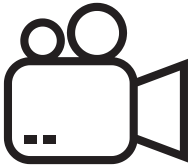


WHO IS THIS PROGRAMME FOR?

This training course will greatly benefit:

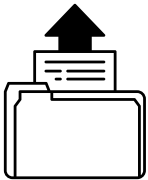
- Business Owners/ Entrepreneurs
- C-Level Executive
- Chief Marketing Officers
- VP – Marketing
- Director Marketing
- Manager-Marketing
- Market Research Professionals
- Market Intelligence Professionals
- Managers – Customer Relationship
- Manager- Sales
- Managers – Brand Promotion

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**



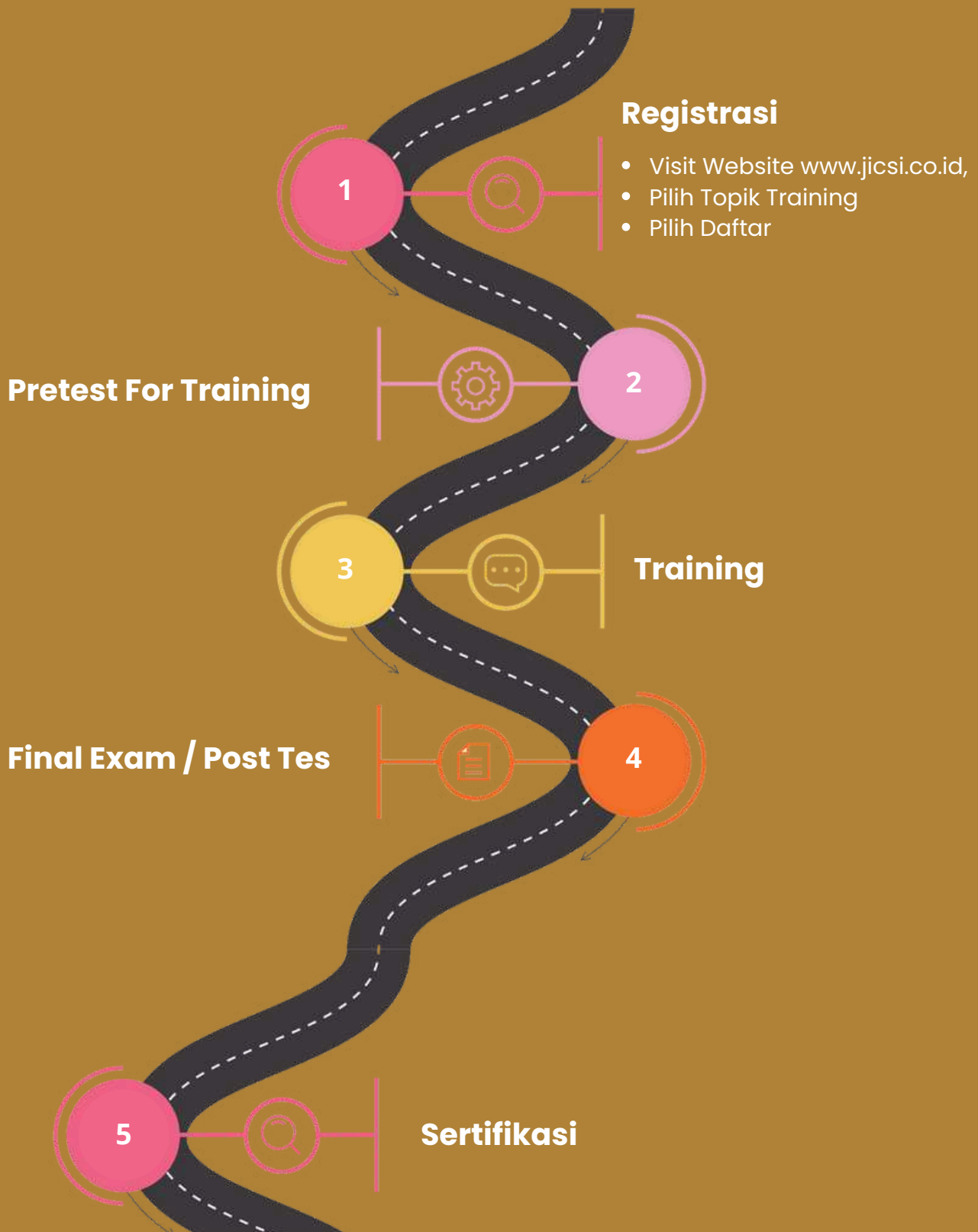
**5+
Real-World
Case Studies**



**2+
Role Plays**



LEARNING JOURNEY



MODULES

Module 1 : UNDERSTANDING THE VOICE OF THE CUSTOMER

Module 2 : KEY ELEMENTS

Module 3 : BEST PRACTICES OF MARKET RESEARCH

Module 4 : MARKET INTELLIGENCE

Module 5 : MARKETING STRATEGY FOR CUSTOMER-FOCUS AND
ENGAGEMENT

Module 6 : CUSTOMER LIFETIME VALUE

Module 7 : RESULTS INTO ACTION



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

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

