



JAKARTA INTERNATIONAL CUSTOMER SERVICE INSTITUTE

Customer Service Training and Quality Support
2 Days Training



MARKETING RESEARCH PROFESSIONAL

OVERVIEW



Perusahaan menginvestasikan banyak uang dalam riset pemasaran karena beberapa alasan. Hal ini membantu perusahaan menyusun strategi keputusan pemasaran, memutuskan strategi untuk menghadapi tantangan pasar, dan mengukur kinerja tim pemasaran. Hal ini juga membantu perusahaan menghasilkan model dan fitur yang lebih baru, tetap berada di depan dalam persaingan, dan menetapkan harga yang lebih tinggi untuk produk dan layanan. Investasi dalam riset pasar membantu para profesional pemasaran untuk mengukur dampak dari upaya pemasaran dan memahami perilaku pelanggan yang terus berubah. Bagi sebuah perusahaan/organisasi yang baik, mengenal, memahami kebutuhan dan keinginan pelanggan adalah modal awal yang sangat berharga dan harus dimiliki (Know your customer). Perusahaan yang berusaha menciptakan kepuasan dan loyalitas pelanggan akan melakukannya secara komprehensif sehingga terciptanya hubungan yang baik antara perusahaan dan pelanggan (Customer Relationship Management).

Dalam penelitian terbaru yang dilakukan oleh Oyvind Helgesen, 2015 mengenai hubungan kepuasan pelanggan terhadap profitabilitas perusahaan menunjukkan pelanggan yang puas dan loyal cenderung akan memiliki lifetime value yang lebih sehingga menciptakan keberlangsungan bisnis dan penghasilan perusahaan meningkat. Informasi mengenai kepuasan dan loyalitas pelanggan ini merupakan masukan penting dalam menyusun strategi atau mendesain suatu proses ke depan untuk meningkatkan kualitas produk dan pelayanan. Perusahaan yang berorientasi pada kepuasan pelanggan, sebaiknya secara berkala melakukan Marketing Research untuk mengetahui seberapa baik perusahaan/organisasi sudah memberikan produk/pelayanan kepada pelanggan, serta menggali berbagai aspek yang diprioritaskan/diharapkan oleh pelanggan terhadap produk dan pelayanan yang diberikan.

Hasil dari survey yang diperoleh ini dapat mampu mendeteksi secara dini kebutuhan dan harapan pelanggan di masa mendatang, sekaligus mengantisipasinya dengan merekomendasikan program perbaikan/improvement berdasarkan hasil survey. Survey tidak hanya menghasilkan angka kepuasan, karena tujuan akhirnya adalah mendapatkan sesuatu untuk pengembangan dan memenuhi kebutuhan pelanggan secara luas. Ketidakpuasan pelanggan dari hasil survei harus ditindaklanjuti dan menjadi prioritas perbaikan secara berkelanjutan.

Program pelatihan yang dirancang oleh Jakarta International Customer Service Institute (JICSI) ini akan membantu para profesional pemasaran untuk memahami isu-isu bisnis yang berkaitan dengan riset pasar. Hal ini pada akhirnya akan membantu perusahaan untuk mendukung prospek pertumbuhan produk dan layanan dari perspektif global.



PROGRAMME OUTCOMES

Kemampuan untuk Mendukung para peserta untuk membuat keputusan yang lebih tepat yang didukung oleh data yang relevan

Kemampuan untuk Memahami teknik-teknik untuk membuat data lebih mudah diakses yang akan mengubah proses bisnis menjadi lebih baik



Kemampuan untuk Meningkatkan pengetahuan yang relevan dan mendorong pengembangan wawasan peserta untuk menjadikan mereka bagian yang berdedikasi dalam tim manajemen data mereka

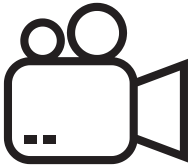
Kemampuan untuk Mempelajari alat yang mudah digunakan yang tersedia untuk mengatur dan mengakses data



WHO IS THIS PROGRAMME FOR?

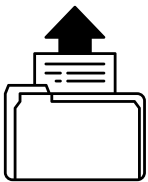
- Pemilik Bisnis/Pengusaha Eksekutif Tingkat C
- Kepala Pejabat Pemasaran
- Wakil Presiden – Pemasaran Direktur Pemasaran Manajer-Pemasaran
- Profesional Riset Pasar Profesional Intelijen Pasar Manager – Hubungan Pelanggan Manager-
- Penjualan
- Manager – Promosi Merek

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**



MODULES

Module 1 : Foundation of Marketing Research

Module 2 : Strategic Marketing

Module 3 : Set up Marketing Research Team in an Organization

Module 4 : Understanding Marketing Research Project Cycle

Module 5 : Quantitative Research

Module 6 : Desk Research & Marketing Intelligence

Module 7 : Case Study + Project Presentation

Module 8 : Data security and regulatory compliance



PROGRAMME DETAILS



Duration & Format:
2 Days x 8 Hours



Programme Fee:

Hubungi Customer
Service Kami



Programme Starts:
Coming Soon



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)



SERTIFIKAT PELATIHAN

PD/2024/070524/004

DIBERIKAN KEPADA

Muhammad Alfaro

Telah Menyelesaikan Pelatihan Diselenggarakan Oleh
Jakarta International Customer Service Institute (JICSI) bersama
Customer Service Experience Association Indonesia (CSEAI)

Survey Customer Satisfaction and Loyalty

Rudyanto H.P Manullang, Ph.D, M.P.H

Founder JICSI

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. Adapun 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 >>](#)

LEARNING JOURNEY



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

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

