



JAKARTA INTERNATIONAL CUSTOMER SERVICE INSTITUTE

Customer Service Training and Quality Support



NEGOTIATION SKILLS

OVERVIEW



Negosiasi adalah salah satu bentuk komunikasi yang tidak dapat dipisahkan dari kehidupan sehari-hari masyarakat. Negosiasi dalam dilakukan dalam kegiatan politik, kegiatan bisnis dan kegiatan kehidupan lainnya.

Setiap orang pasti pernah melakukan negosiasi. Baik negosiasi secara formal maupun negosiasi non formal. Negosiasi dilakukan untuk mencapai sebuah tujuan. ujuannya supaya mereka dapat menyetujui sudut pandang dari pihak yang membujuk tersebut. Melalui negosiasi, semua pihak yang ikut terlibat akan mencoba untuk menghindari pertengkaran. Pihak-pihak yang ikut bernegosiasi harus setuju untuk mencapai sebuah bentuk kompromi.

Selayaknya dalam kehidupan sehari-hari, negosiasi memiliki peran pentingnya tersendiri dalam kesuksesan sebuah bisnis.

Mengapa demikian? Tanpa disadari, bentuk interaksi antar perusahaan ini cukup krusial agar pihak-pihak yang terlibat dapat terpenuhi kebutuhannya. Proses diskusinya pun tidak boleh sembarangan, ada beberapa aturan yang perlu disepakati oleh para negosiator dari masing-masing perusahaan. Nah, melihat bisnis yang terus berkembang, semakin penting bagi individu yang terlibat di dalamnya untuk menguasai strategi negosiasi terbaik.

Kesepakatan yang dicapai diharapkan dapat memenuhi kebutuhan kedua pihak. Hal ini biasanya untuk kemajuan bisnis perusahaan, menyejahterakan karyawan mereka, meningkatkan company value, dan lain-lain. Umumnya, kebutuhan perusahaan -

OVERVIEW



akan berbeda-beda sesuai dengan kebutuhan dari sektor industri mereka. Negosiasi bisnis memiliki beberapa fungsi penting tersendiri bagi business growth.

Mengapa demikian? Sebab, hasil dari proses negosiasi dapat menutup kekurangan yang dimiliki oleh perusahaan.

Dengan kesepakatan pascanegosiasi, perusahaan dapat memanfaatkan sumber daya partner mereka, seperti demografi karyawan dan klien, untuk kemajuan bisnis.

Dengan proses negosiasi yang matang, kedua perusahaan dapat menggunakan resource dari partnership untuk meningkatkan market share dan revenue mereka.

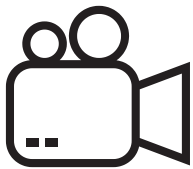


WHO IS THIS PROGRAMME FOR?

The programme is ideal for:

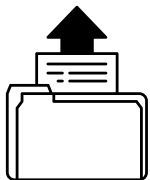
- Supervisor
- Manajer lini depan

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

MODUL 1 : Introduction to Negotiation Skills

- What is the negotiation and why it is important?
- When it is acceptable to negotiate
- Potential benefits of successful negotiation skills
- Consequences of poor negotiation skills
- Negotiating within a modern business environment

MODUL 2 : Understanding Negotiating Strategies

- Outline of the most common negotiating strategies
- Identifying distributive and integrative tactics
- Analysing when and how these tactics are used
- Difference between soft and hard negotiating skills
- Understanding principled negotiation tactics
- Identifying potential outcomes based on these strategies Cultural implications of negotiation strategies

MODUL 3 : Negotiating Behaviour and Personality Types

- Understanding differing behaviours
- How to adapt your behaviour to suit the negotiation
- Possible outcomes and conflicts of each behaviour type
- Understanding personality types and how they influence negotiations
- How to identify and negotiate with each personality type
- Key behaviours of a skilled negotiator
- Understanding body language and non-verbal cues

MODUL 4 : The Negotiation Stage

- Learning the four key stages of any negotiation – Prepare, Debate, Bargain, Close
- Planning your negotiation effectively
- Preparing yourself for a productive debate
- Bargaining skills to achieve your desired outcome
- Maximising the negotiation experience
- Identifying and adjusting the power balance
- The seven elements of a great negotiation

MODUL 5 : Negotiation Success

- How to achieve a successful close
- Identify the key stages of a successful negotiation
- The importance of a win-win scenario
- Closing out the negotiation process positively and productively Working in cooperation to ensure productive outcomes
- Establishing and developing a continued professional relationship

MODUL 6 : Other Negotiation Outcomes

- Identify key final stages of an unsuccessful negotiation
- Exploring other potential outcomes (BATNA)
- Knowing when to walk away
- Understanding opponent behaviours at the closing stage
- Key next steps in case of BATNA
- Re-evaluating and reprioritising goals

MODUL 7 : Dealing with Difficult Negotiations

- Developing your strategic plan for negotiating
- Utilising your learning to prepare for different negotiation styles
- Group work and role-play to test out different outcomes
- Defining the importance of EQ and conflict resolution
- Avoiding negative negotiation experiences
- Key stages of preparation and strategic negotiation planning

PROGRAMME OUTCOMES

Develop

culture-sensitive solutions
for negotiation

Adapt

tactics and strategies for
every stage of negotiation



Analyse

how negotiation can be used
effectively in multiple settings
and situations

Gain

power and wield influence through
successful negotiations in your
professional and personal life

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)



PROGRAMME DETAILS



Duration & Format:

2 Days x 8 hours



Programme Fee:

Rp. 5.000.000/Orang

*Minimal 4 orang



Programme Starts:

Coming Soon



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. Adapapun 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

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



**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

