



JAKARTA INTERNATIONAL CUSTOMER SERVICE INSTITUTE

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



**CERTIFIED CUSTOMER
SERVICE PROFESSIONAL
FOR SUPERVISOR**

OVERVIEW

A service culture doesn't happen by accident. The company is always a reflection of the person at the helm. Their attitude, their values, and their commitment to service excellence will drive the actions of others in the organization. Always has...always will.

— Mac Anderson —



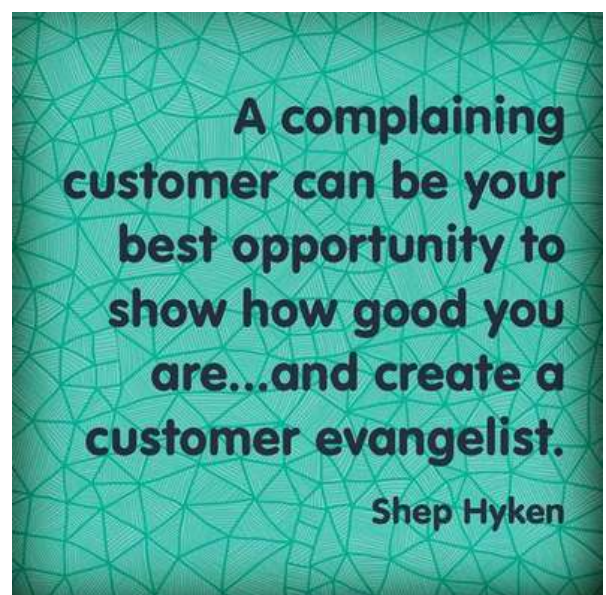
Certified Customer Service Professional for Supervisor berperan penting dalam membantu para Marketing Support Manager untuk memberikan pelayanan yang baik kepada pelanggan baik berupa informasi layanan after-sales, layanan jasa serta layanan umum lainnya dari perusahaan. Mengembangkan informasi yang komprehensif mengenai kepuasan pelanggan yang akan menjadi masukan untuk meningkatkan kualitas produk dan layanan perusahaan. Pengembangan kualitas tentu sangat penting bagi perusahaan, dimana semua perusahaan pasti menginginkan pertumbuhan pada usaha yang dijalankan.

Dengan demikian, Supervisor juga merupakan pemimpin bagi seluruh anggota tim yang dipimpinnya. Supervisor Customer bertugas untuk mengawasi tim terkait strategi pencapaian target jangka panjang dan pendek serta memastikan anggota tim yang berada di dalam Service di bawah otoritasnya bekerja sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Tentu bukan hal yang mudah untuk dilakukan, pelatihan **Certified Customer Service Professional for Supervisor** dapat membantu para pemimpin menjalankan kewajibannya dengan tepat dan secara profesional.

Pelatihan **Certified Customer Service Professional for Supervisor** ini dibawakan dengan komprehensif namun materinya cukup sederhana untuk diingat.

Certified Customer Service Professional for Supervisor memiliki materi yang mudah diaplikasikan dan relevan dengan tantangan dalam pelayanan kepuasan pelanggan.

Pemimpin yang mampu mendorong anggota timnya untuk menangani berbagai pertanyaan pelanggan dengan baik tentunya akan memberikan pengaruh terhadap citra yang baik bagi perusahaan.



OVERVIEW

The most important thing in communication is hearing what isn't said.

— Peter Drucker —

“Amazing things will happen when you listen to the CUSTOMER ”

—Jonathan Midenhall



95%

Have encouraged friends to visit a business because of a positive service experience

87%

Have discouraged friends to visit a business because of a negative service experience

94%

Have stopped doing business because of a bad service experience

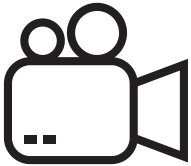


WHO IS THIS PROGRAMME FOR?

The programme is ideal for:

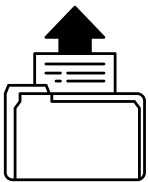
- Customer Service Professional Agent
- Manager
- Supervisor
- Team leader
- Fungsi pendukung lain yang berpartisipasi dalam pengelolaan, pengawasan pada center operation atau layanan contact center

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**



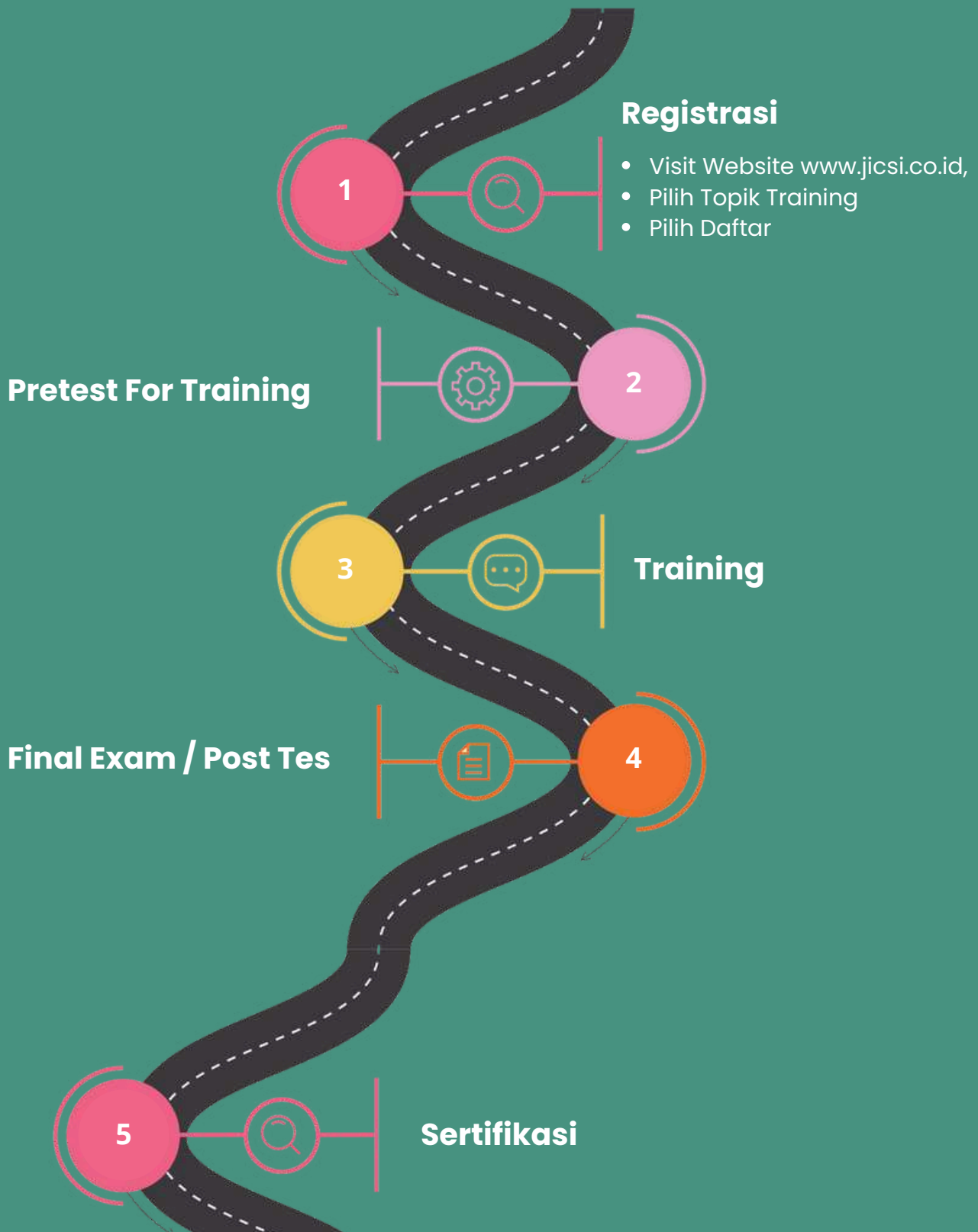
**5+
Real-World
Case Studies**



**2+
Role Plays**



LEARNING JOURNEY



MODULES

Module 1 : What is Customer Service?

Module 2 : Contributing to The Service Culture

Module 3 : Positif Verbal communication

Module 4 : Non Verbal Communication

Module 5 : Listening to the Customer

Module 6 : Customer Service & Behaviour

Module 7 : Handling Difficult Customer Encounters

Module 8 : Customer Service Diverse World

Module 9 : Manage Your Stress

Module 10 : Manage Your Time



PROGRAMME OUTCOMES

Mampu untuk mengembangkan kepemimpinan yang dapat diterapkan di dunia kerja.

Mampu untuk melakukan pembinaan & penyuluhan (coaching & counseling) bagi anggota timnya yang membutuhkan.



Mampu untuk menciptakan lingkungan kerja yang baik untuk pimpinan dan anggota timnya.

Mampu untuk menangani pelanggan yang sulit dan mengubahnya menjadi interaksi yang sukses.

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:

Ask Our Customer
Service



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. 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.



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) 566 806 1

M: 0858-833-833-83

E: marketing@jicsi.co.id



@Jicsi Jaya



@Jicsi_official



@Jisi Official



@Jakarta International Customer Institute

