



JAKARTA INTERNATIONAL CUSTOMER SERVICE INSTITUTE

Customer Service Training and Quality Support
2 Days Training



Professional Business Writing Skills

OVERVIEW



Dalam dunia bisnis, mampu menulis yang baik sangat penting untuk mencapai komunikasi yang efektif.

Business writing adalah sebuah penulisan dalam konteks bisnis yang memiliki peran sentral dalam menyampaikan informasi, ide, dan pesan kepada rekan kerja, klien.

Dengan menguasai keterampilan ini, seseorang dapat mengungkapkan pemikiran secara efektif, mengoordinasikan tindakan dengan tim, meyakinkan pihak lain tentang keunggulan suatu gagasan atau produk, dan membangun kepercayaan dengan para pemangku kepentingan.

Business writing merupakan bentuk penulisan yang sering digunakan di dunia kerja, yang ditandai dengan ciri formal dan kesan yang professional. Tujuan utama dari business writing adalah memberikan informasi yang relevan kepada pembaca, sehingga mereka dapat memahami konsep, instruksi, atau bahkan melakukan tindakan tertentu.

Dalam dunia bisnis, tulisan bisnis dapat mencakup berbagai jenis dokumen, seperti laporan, proposal, email, surat resmi, dan materi presentasi. Pentingnya business writing yang efektif terletak pada kemampuan menyampaikan pesan dengan jelas, terstruktur, dan logis.

Dengan Gaya penulisan yang baik akan membantu memastikan bahwa pesan yang ingin disampaikan dapat dipahami dengan mudah oleh pembaca, meningkatkan efisiensi komunikasi, dan membangun citra professional yang positif.

Dengan menggunakan business writing yang tepat, individu dan organisasi dapat meningkatkan produktivitas, membangun hubungan yang kuat dengan mitra bisnis, dan mencapai tujuan bisnis.

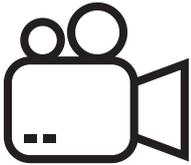


WHO IS THIS PROGRAMME FOR?

The programme is ideal for:

- Individu di seluruh industri yang ingin meningkatkan pengetahuan dan keterampilan mereka dalam Professional Business Writing Skills
- Manajer, Sekretaris, dan Pemimpin Tim yang menggunakan tulisan sebagai alat komunikasi bisnis
- Eksekutif administrasi yang bertanggung jawab untuk berkomunikasi ke berbagai sektor bisnis menggunakan berbagai mode transfer tertulis
- Para eksekutif yang membutuhkan keterampilan menulis bisnis professional untuk maju ke peran berikutnya
- Pelatih, staf pengajar, pendidik dan administrator yang bertanggung jawab untuk berinteraksi dengan klien dan staf pengajar secara professional
- Manajer Sumber Daya Manusia, Eksekutif dan Pemimpin yang bertanggung jawab atas pengembangan karyawan, kinerja dan pengembangan organisasi
- Pejabat pemerintah yang bertanggung jawab atas komunikasi tertulis dan administrasi di sektor pemerintahan
- Staf rumah sakit, staf pendukung di kamp sukarelawan, dan fakultas yang berkomunikasi dengan pemangku kepentingan eksternal melalui memo, email, dan sarana transfer tertulis lainnya
- professional lainnya yang ingin meningkatkan mampu mereka untuk mengadopsi keterampilan yang tak tertandingi dalam penulisan professional

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 to Writing Skills

Module 2 : Pre-requisites to Writing Excellence

Module 3 : Choose your Writing Voice

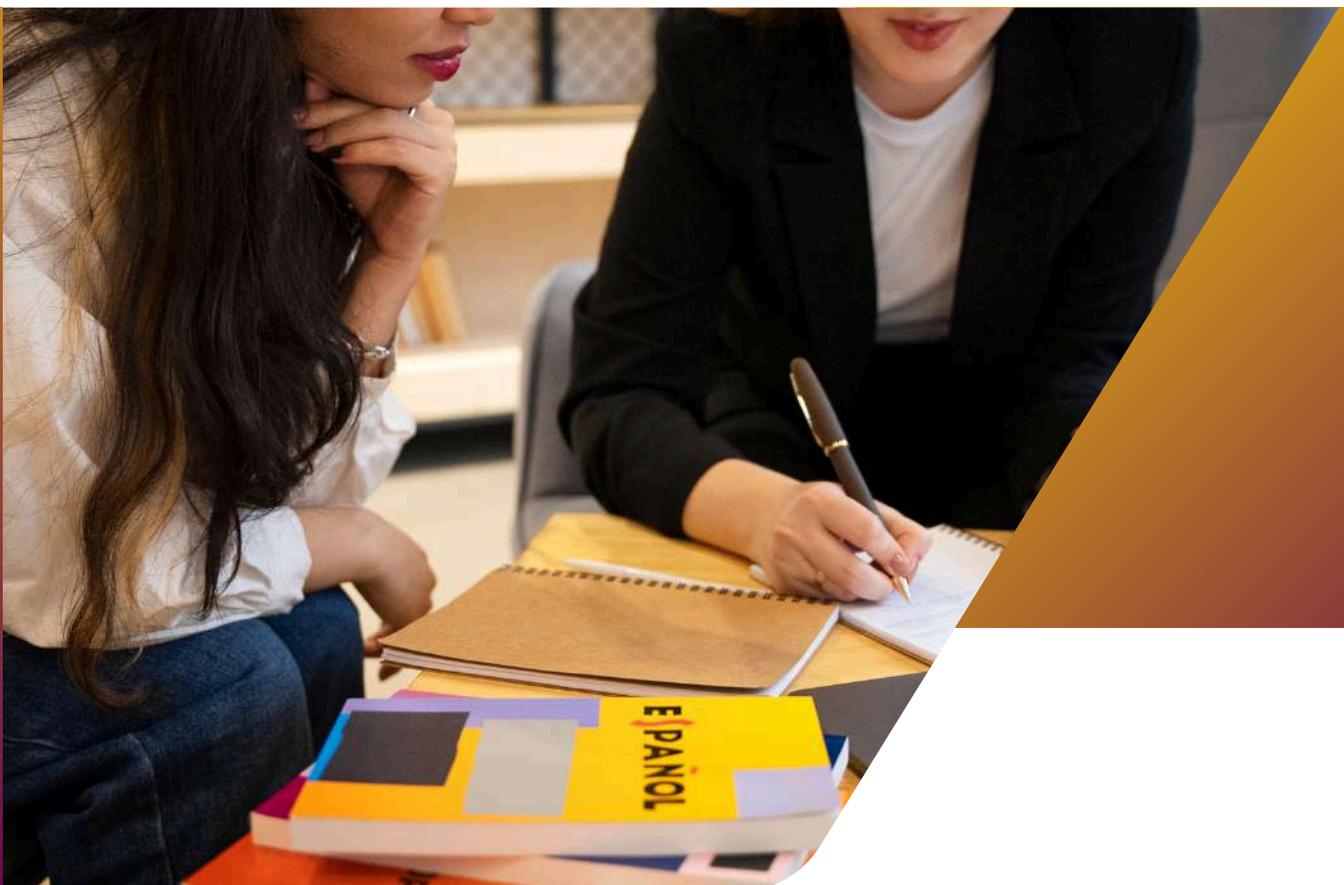
Module 4 : Genres of Business Writing

Module 5 : Grammar and Sentence Construction

Module 6 : Categories of Writing Styles

Module 7 : Written Presentation in Business Communication

Module 8 : Professional Writing to Build Your Customer Base



PROGRAMME OUTCOMES

mampu untuk mencapai tingkat kompetensi yang lebih tinggi dalam Professional Business Writing Skills

mampu untuk mengenali aspek bahasa dan tata bahasa yang tidak sesuai dengan penulisan bisnis



At the end of this programme, you will be able to:

mampu untuk memperbaiki kesalahan-kesalahan ini dan meningkatkan diri sebagai bagian dari proses pembelajaran yang berkelanjutan

mampu untuk memahami tentang potensi transformasi bisnis melalui transformasi dalam komunikasi tertulis

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)

PROFESSIONAL BUSINESS WRITING SKILLS

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

Founder JICSI

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. 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

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 >>

OUR CLIENT

The image displays a large collection of logos for various companies and organizations, arranged around a central map of Indonesia. The logos include:

- ProDigi**, **BC**, **OYO!**, **Pertamina**, **Nara**, **Wearing Klamby**, **J&T EXPRESS**, **Wika**, **id**, **PANDI**, **SAVA**, **PT WIJAYA HARMA (Persero) Tbk**, **bulir padi FOUNDATION**, **PT BUKIT BARU AGRI**, **METRODATA**, **CICENDO**, **BANK BRI**, **batan**, **KIPK**, **syngenta**, **BNI Syariah**, **HUAWEI**, **PT KUNYASIH INDEKSA**, **AEON MALL**, **BAZNAS**, **AQUA**, **MAP Mitra Adiperkasa**, **MEGAFAKES**, **RS UMMI**, **Pertamina**, **RUMAH SAKIT UNIVERSITAS INDONESIA**, **ANGKASA PURA II**, **FUJIKURA KASEI**, **DELL**, **Sribu**, **bilibli.com**, **SICEPAT**, **Telin Malaysia**, **BNI Asset Management**, **indosat OOREDOO HUTCHISON**, **SIAPKERJA**, **KREATIF**, **kelascinta**, **ROYAL KLININGAN JAKARTA**, **BPJS Ketenagakerjaan**, **YAPPIKA**, **Danamon**, **Lion Air**, **LOTTE Mart**, **I CAN READ**, **PT FREEPORT INDONESIA**, **Justika by HUKUMONLINE.COM**, and **Telkom Akses by Telkom Indonesia**.

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

