



# JAKARTA INTERNATIONAL CUSTOMER SERVICE INSTITUTE

Customer Service Training and Quality Support



# PERSONAL EFFECTIVENESS

# OVERVIEW



## **Apa yang dimaksud dengan efektivitas personal?**

Para profesional perlu memanfaatkan bakat, kekuatan, energi, dan waktu untuk mengelola bisnis dengan baik setiap hari. Dalam perjalanan menuju kesuksesan, para profesional menghadapi tantangan tidak hanya untuk memenuhi tujuan bisnis perusahaan tetapi juga untuk menjaga keseimbangan antara pekerjaan dan kehidupan pribadi. Meskipun semua orang bercita-cita untuk mencapai potensi diri namun banyak juga yang kesulitan karena kurangnya keterampilan, motivasi, dan kepercayaan diri. Namun, banyak juga yang memiliki tujuan dan prioritas hidup yang berbeda dengan orang lain, yang kemudian berdampak pada keefektifan dalam bekerja.

## **Apa yang dimaksud dengan keterampilan efektivitas pribadi?**

Program ini akan berfokus pada penetapan tujuan, dalam mengelola prioritas, mengelola karyawan, dan mengembangkan kepercayaan diri. Semua ini berada di bawah payung efektivitas pribadi. Pelatihan yang ditawarkan oleh **Jakarta International Customer Service Institute (JICSI)** ini bertujuan untuk meningkatkan potensi dalam diri kita. Para fasilitator profesional akan menggunakan alat dan teknik yang diperlukan untuk membangun keefektifan pribadi dalam semua pekerjaan dan interaksi bisnis pada diri.

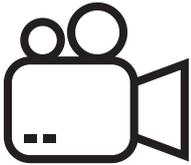


## WHO IS THIS PROGRAMME FOR?

### **The programme is ideal for:**

- Direktur/Presiden
- CEO
- Wakil Presiden / Wakil Presiden Senior / Manajer Senior / GM / GM
- Manajer Bisnis/Manajer Produk/Manajer Layanan
- Analis Proses Bisnis/Analis Sistem
- Pemimpin Proyek
- Spesialis Kualitas
- Eksekutif dan Profesional dari semua departemen
- Siapapun yang ingin meningkatkan efektivitas dalam bekerja

# 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

Module 2 : Goal Setting

Module 3 : Conflict Management

Module 4 : Time Management

Module 5 : Emotional Intelligence

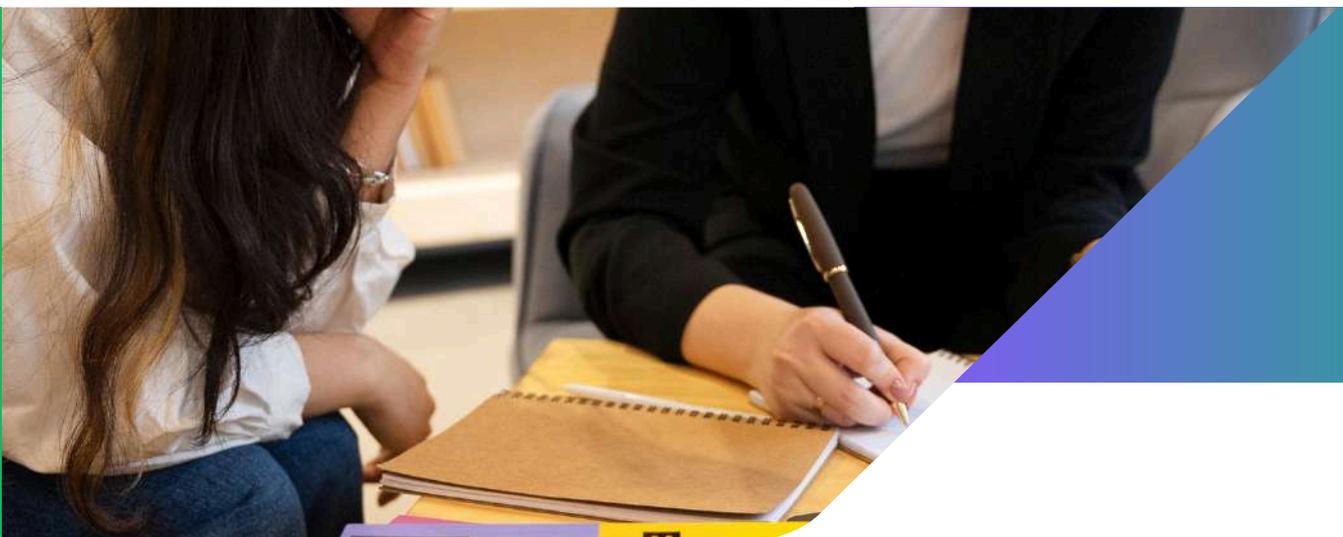
Module 6 : Communication Skills

Module 7 : Presentation Skills

Module 8 : Recruitment

Module 9 : Stress Management

Module 10 : Summarising



# PROGRAMME OUTCOMES

Memperoleh pola pikir yang berfokus pada pencapaian tujuan  
Mengembangkan tingkat kesadaran diri, disiplin, dan regulasi yang lebih tinggi

Menguasai keterampilan dari orang-orang yang sangat efektif



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

Menjadi kreatif dalam kemampuan berpikir kreatif  
Mampu mengelola emosi diri dan tim.

Mengembangkan pola pikir untuk menginspirasi diri sendiri dan orang lain  
Menangani kepribadian yang berbeda dalam tim untuk mencapai tujuan bersama

# 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](mailto:marketing@jicsi.co.id)

## LOKASI

### Kantor 1

JI Nusa Dua Blok A6 No.3 Perumahan Citragran Cibubur

### Kantor 2

JI 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

