



# JAKARTA INTERNATIONAL CUSTOMER SERVICE INSTITUTE

Customer Service Training and Quality Support



## POSITIVE THINKING AND MINDSET

# OVERVIEW



Apa yang dimaksud dengan pola pikir yang positif? Dan bagaimana cara mengembangkan sikap mental positif dan menggunakannya untuk membangun kehidupan yang lebih baik? Berpikir Positif dan memiliki Pola Pikir Positif bukanlah tentang berkhayal bahwa segala sesuatu dalam hidup ini baik dan tamannya penuh dengan bunga mawar.

Berpikir Positif dan Pola Pikir yang Positif adalah seperangkat ide, emosi, dan tindakan, yang menyebabkan seseorang merespons secara konstruktif terhadap keadaan negatif dan memanfaatkan situasi tersebut dengan sebaik-baiknya.

Namun, banyak orang yang tidak memahami bahwa pola pikir tersebut terjebak dalam siklus pemikiran yang telah terbentuk sebelumnya dan pola lama yang mempengaruhi pemikiran dan keputusan yang diambil. Pola-pola yang lama tersebut menghalangi pencapaian tujuan hidup yang diharapkan.

Pikiran di bawah sadar secara otomatis memproses pola dan program dari ingatan pada saat membuat keputusan.

Pikiran dan keyakinan dasar dalam diri membuat program dan pola tetap berada di tempat yang sama di dalam pikiran bawah sadar kita. Hal ini menciptakan sebuah lingkaran dalam pikiran serta tidak akan pernah bisa melampauinya.

Jadi, apakah sudah siap memposisikan pikiran untuk menemukan potensi diri yang sebenarnya dan melihat peluang yang tak terbatas yang akan datang kepada kita? Pemikiran dan pola pikir yang positif adalah faktor penentu kemenangan. Dengan itu, seseorang akan mampu menghargai keseimbangan antara pekerjaan dan kehidupan pribadi yang lebih baik dan mengembangkan mentalitas yang tepat untuk mengubah situasi yang tidak menyenangkan menjadi pengalaman belajar yang positif.

Melangkah ke dalam pola pikir yang benar adalah setengah dari perjuangan. Workshop pelatihan berpikir positif dari **Jakarta International Customer Service Institute (JICSI)** ini akan memberdayakan para peserta untuk mengubah sikap negatif menjadi situasi positif untuk meraih kesuksesan.

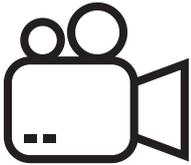


## WHO IS THIS PROGRAMME FOR?

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

- Pelatihan Pola Berpikir Positif akan bermanfaat bagi semua kalangan, baik perusahaan maupun profesional dalam berbagai bidang; pemimpin tim dan anggota tim dari berbagai latar belakang, profesi, industri, dan tingkat keahlian yang ingin menerapkan budaya kerja yang positif.
- Para peserta akan belajar mengatasi hal-hal negatif dengan membentuk pola pikir positif. Semua staf dalam sebuah perusahaan, seperti manajer, pemimpin tim, eksekutif, asisten, petugas, sekretaris, semua jenis staf pendukung, individu dalam kegiatan sosial, ibu rumah tangga, dan lain-lain, harus mengikuti program pelatihan ini.
- Pelatihan ini akan disesuaikan untuk menangani skenario kasus individu dan akan menggunakan pendekatan interaktif untuk memenuhi harapan pembelajaran para anggota, terlepas dari tingkat atau posisi jabatan di perusahaan atau komunitas.

# 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 : Psychology of Positivity: Introduction

Module 2 : Thinking in different Approaches and Backgrounds

Module 3 : Understanding People and Negative Behaviour

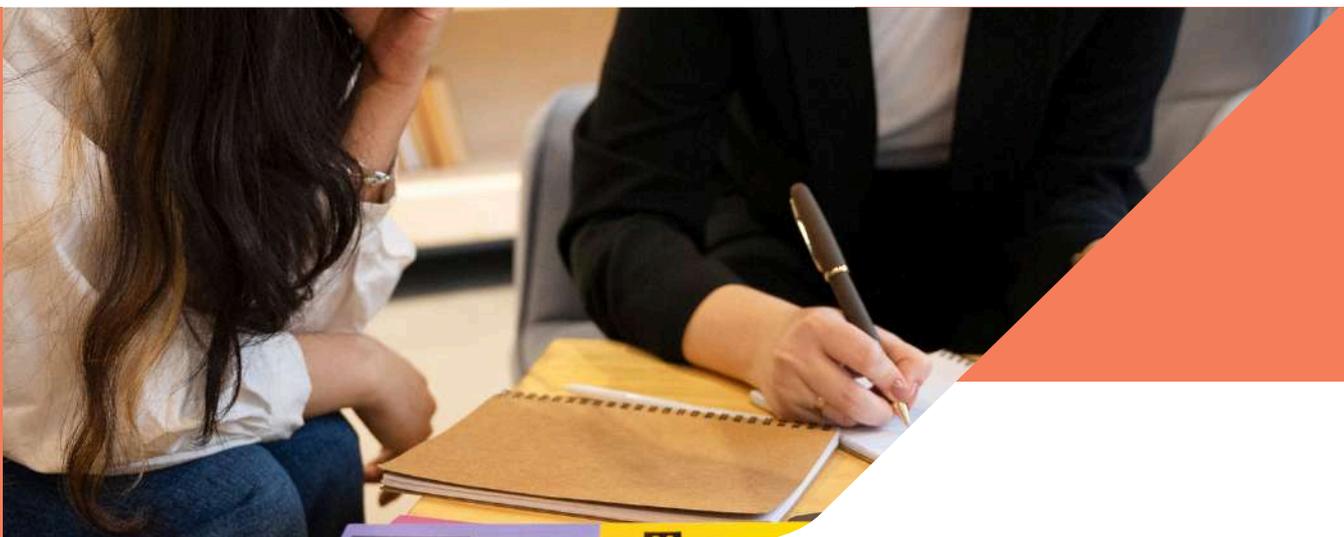
Module 4 : Autogenic Conditioning of the mind

Module 5 : Neuro-Linguistic Programming (NLP); Introduction

Module 6 : Process of Change: The Inevitable

Module 7 : Problem-Solving through Positive Thinking

Module 8 : Energy and vibes transfer between people



# PROGRAMME OUTCOMES

Mampu untuk menjelaskan psikologi positif  
Mampu untuk memahami belahan otak dan cara kerja pikiran  
Mampu untuk mempelajari perilaku manusia dan berbagai jenis pemikiran  
Mampu untuk membuat peta jalan untuk sukses dengan rencana tindakan yang berorientasi pada hasil

Mampu untuk mendeteksi pikiran negatif dan pola pikir negatif yang umum  
Mampu untuk memahami penyebab internal dan eksternal dari pemikiran negatif  
Mampu untuk mengelola pikiran dan percakapan dalam pikiran Anda  
Mampu untuk memahami dampak pemikiran negatif terhadap kinerja bisnis



Mampu untuk mempelajari metode dan teknik untuk beralih dari pola pikir negatif ke pola pikir positif  
Mampu untuk mempelajari teknik visualisasi untuk mengubah pikiran dan keyakinan pribadi  
Mampu untuk memanfaatkan pemikiran inovatif dan kreatif untuk mengubah tantangan menjadi peluang  
Mampu untuk mempelajari alat dan teknik yang efektif untuk mengubah sikap dan perilaku

Mampu untuk menangani hal-hal negatif di tempat kerja dan orang-orang yang negatif  
Mampu untuk mempelajari teknik-teknik Pemecahan Masalah  
Mampu untuk mempelajari teknik Pemecahan Masalah dengan pemikiran kreatif  
Pelajari Tip dan Teknik untuk Pengembangan Pribadi dan kesehatan secara keseluruhan

# 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/2024/070524/012

DIBERIKAN KEPADA

*Muhammad Alfaro*

Telah Menyelesaikan Pelatihan  
Diselenggarakan Oleh  
Jakarta International Customer Service Institute (JICSI)

*Positive Thinking and Mindset*

- |   |   |
|---|---|
| 1. Psychology of Positivity: Introduction Planning  | 5. Neuro-Linguistic Programming (NLP); Introduction |
| 2. Thinking in different Approaches and Backgrounds | 6. Process of Change; The Inevitable                |
| 3. Understanding People and Negative Behaviour      | 7. Problem-Solving through Positive Thinking        |
| 4. Autogenic Conditioning of the mind               | 8. Energy and vibes transfer between people         |

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

Founder JICSI

# 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

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



@Jicsi Jaya



@Jicsi\_official



@Jisi Official



@Jakarta International Customer Institute

