



# JAKARTA INTERNATIONAL CUSTOMER SERVICE INSTITUTE

Customer Service Training and Quality Support



## PRIORITY MANAGEMENT

# OVERVIEW



Apakah di tempat kerja sering kali mengalami kesulitan dalam memenuhi tuntutan yang dibebankan oleh atasan di kantor?

Banyak dari kita yang kesulitan untuk menyelesaikan tugas pada hari yang sama. Jika pekerjaan tidak selesai, maka seringkali bekerja lembur di kantor. Hal ini berdampak pada kesehatan dan kesulitan untuk menjaga keseimbangan antara pekerjaan dan kehidupan pribadi. Hal ini juga menguras energi individu dan mengarah pada bahaya "kesibukan" - yang tidak memberikan hasil di tempat kerja. Tanpa adanya nilai tambah yang nyata di tempat kerja atau target yang tercapai, hal ini menjadi penyebab stres dan banyak hal penting dalam hidup yang dikorbankan.

Berbagai tips dan pengetahuan yang dibagikan kepada para peserta akan membantu merumuskan rencana yang kuat untuk diri masing-masing yang dapat diterapkan pada situasi apa pun.

Apa saja jenis manajemen prioritas tersebut?

Pelatihan **Jakarta International Customer Service Institute (JICSI)** ini akan memberi pemahaman mendalam tentang tipe-tipe manajemen prioritas. Peserta dapat memilih mana yang paling cocok dan sesuai dengan diri peserta, kemudian menerapkannya, mempraktekkannya, dan mengatur jadwal harian peserta dengan cara yang lebih seimbang dan sukses.

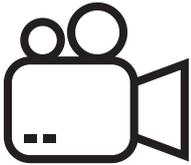


## WHO IS THIS PROGRAMME FOR?

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

- Pengusaha
- Eksekutif Tingkat C
- Presiden/AVP
- Manajer Umum / Manajer Senior / Manajer
- Profesional yang perlu meningkatkan bandwidth namun tidak dapat dilakukan
- Siapapun yang
- Ingin memiliki lebih dari 24 jam dalam sehari
- Sering melewatkan tenggat waktu, tujuan, dan target yang ditetapkan
- Sering menunda-nunda pekerjaan
- Menghadapi gangguan yang sering terjadi di siang hari
- Terlalu terbebani dengan pekerjaan
- Menghabiskan waktu ekstra di kantor
- Tidak dapat menghabiskan waktu bersama keluarga
- Tidak mampu mengatasi tuntutan tim
- Ingin mencapai keseimbangan antara pekerjaan dan kehidupan pribadi

# 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**



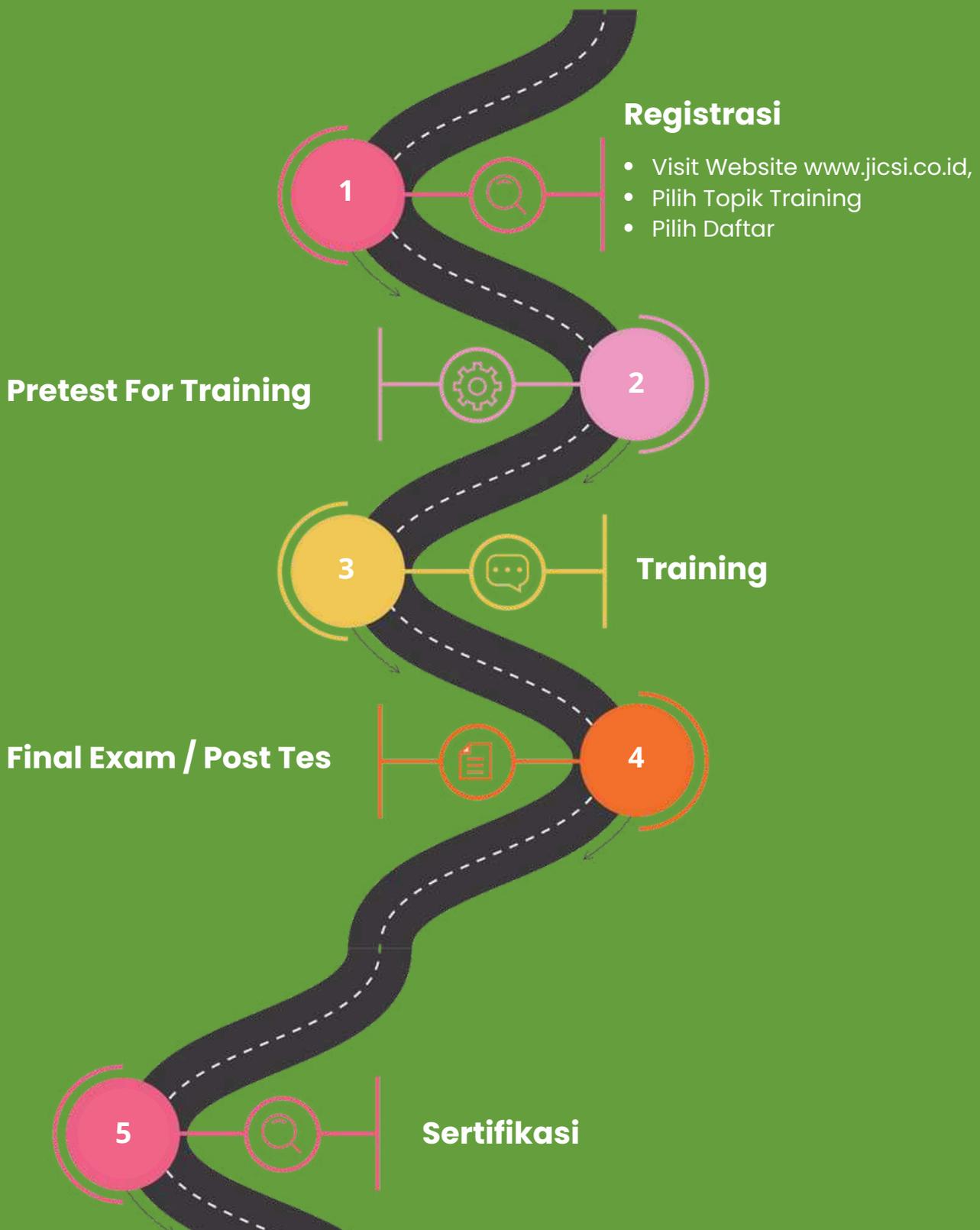
**5+  
Real-World  
Case Studies**



**2+  
Role Plays**



# LEARNING JOURNEY



# MODULES

---

MODUL 1 : Introduction

MODUL 2 : Planning

MODUL 3 : Delegation

MODUL 4 : Habits

MODUL 5 : Handling Interruptions

MODUL 6 : Some Tools

MODUL 7 : The Way You See It



# PROGRAMME OUTCOMES

Mampu untuk mengelola prioritas karyawan di tempat kerja dalam lingkungan bisnis yang kompetitif

Mampu untuk menguasai seni dalam pendelegasian  
Mampu untuk menjadi berorientasi pada pencapaian kinerja



Mampu untuk mengelola prioritas karyawan di tempat kerja dalam lingkungan bisnis yang kompetitif

Mampu untuk menggunakan waktu dengan lebih cerdas dan mencapai keseimbangan antara pekerjaan dan kehidupan pribadi

# 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

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

