



JAKARTA INTERNATIONAL CUSTOMER SERVICE INSTITUTE

Customer Service Training and Quality Support
2 Days Training



PROTOCOL AND ETIQUETTE TRAINING COURSE

OVERVIEW

All the education young people receive will be in vain if they do not learn good manners.

Mahatma Gandhi



Tata krama bisnis adalah tentang membangun hubungan dengan orang lain dan bukan tentang aturan dan regulasi. Hal ini terkait dengan memberikan kenyamanan sosial dasar dan menciptakan lingkungan melalui komunikasi yang efektif dan lebih baik. Etiket adalah istilah kolektif untuk seperangkat norma dan konvensi yang mengatur perilaku sosial dan diperlukan dalam hubungan masyarakat.

Namun, istilah ini tidak terbatas pada masyarakat, tetapi juga mencakup hubungan dalam kelompok sosial atau profesional. Istilah ini juga digunakan untuk merujuk pada kode etik yang ditetapkan dalam beberapa profesi seperti medis atau hukum. Protokol, dalam arti yang lebih luas, dapat didefinisikan sebagai etiket diplomasi dan urusan negara. Di tingkat nasional atau internasional, protokol merupakan kode etik perilaku, bentuk seremonial, tata krama, prosedur, dan lain-lain yang diterima dan diperlukan untuk interaksi antara kepala negara, pemerintah, dan/atau diplomat.

Tujuan utama protokol adalah untuk menghindari konfrontasi dan ketidakharmonisan. Namun, protokol bisnis tidak terlalu formal, tetapi merupakan aspek penting dalam membangun hubungan di dalam sebuah organisasi atau antara dua organisasi atau lebih.

Secara kolektif, istilah 'protokol' dan 'etiket' merujuk pada seperangkat aturan, konvensi dan/atau norma yang mengatur perilaku orang dalam situasi umum dan khusus. Namun, keduanya berbeda dalam hal lingkup pengaruh dan sifat aturannya.

Etiket bisnis yang baik meningkatkan budaya organisasi dan berdampak besar terhadap keberhasilan dan pertumbuhan organisasi. Etika bisnis membantu membangun hubungan yang lebih kuat dan menunjukkan rasa percaya diri. Etika bisnis juga mendorong kesadaran dan rasa hormat lintas budaya. Keberhasilan sebuah organisasi ditentukan oleh etiket bisnis yang diikuti oleh para karyawan.

Kurangnya kesadaran atau dukungan atau pelatihan dan fokus yang tidak memadai terkait etiket dan protokol dapat merugikan kemajuan dan citra organisasi. Perbedaan lintas budaya menjadi tantangan utama dalam mengembangkan dan menunjukkan etiket dan protokol bisnis yang baik. Untuk setiap organisasi yang ingin berpengaruh dan sukses, salah satu area fokus utama haruslah melatih karyawan tentang etiket dan protokol bisnis yang baik.

OVERVIEW



Protocol is etiquette with a government expense account.

Judith Martin

@judithmartin

Pelatihan ini akan memberdayakan pemahaman lengkap tentang etiket dan protokol bisnis. Dengan pengetahuan dan paparan yang diperoleh melalui pelatihan ini, maka akan membantu dalam membawa diri menjadi lebih baik sebagai seorang profesional dan mampu menciptakan pengalaman yang mengesankan dalam semua interaksi profesional di dunia kerja.

Selain itu, pelatihan ini juga akan memberi kepercayaan diri dan eksposur yang diperlukan untuk berinteraksi di platform yang luas dan berpengaruh dan mampu membawa diri dengan cara yang tenang, cerdas, dan profesional. Perspektif yang diperoleh melalui kursus ini akan mengasah keterampilan dan sifat perilaku yang akan meningkatkan nilai dan kepercayaan diri serta menciptakan lebih banyak peluang untuk interaksi dan koordinasi profesional.

PROGRAMME OUTCOMES

mampu dalam memiliki pengetahuan dan informasi lengkap tentang etiket dan protokol bisnis

mampu dalam memiliki keterampilan, kepercayaan diri, dan pengalaman yang diperlukan untuk berkomunikasi dengan jelas, efektif, dan cerdas, sehingga membantu menciptakan kesan positif terhadap lawan bicara



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

mampu dalam memiliki pengetahuan, informasi, paparan dan kepercayaan diri yang diperlukan untuk melaksanakan pelatihan tentang etiket dan protokol bisnis bagi rekan kerja lainnya dalam organisasi, sehingga menunjukkan bakat dan meningkatkan peluang untuk tumbuh dan berkembang

mampu dalam memiliki keterampilan, mampu, dan kepercayaan diri yang diperlukan untuk mewakili organisasi di forum dan pertemuan penting, sehingga membantu dalam membangun jaringan, meningkatkan nilai pasar dan mengundang lebih banyak peluang untuk pertumbuhan dan perkembangan karier

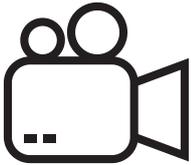


WHO IS THIS PROGRAMME FOR?

The programme is ideal for:

- Anggota senior organisasi yang perlu memahami pentingnya dan dampak etiket dan protokol bisnis bagi karyawan mereka
- Pelatih pembelajaran dan pengembangan yang perlu melatih karyawan lebih lanjut tentang etiket dan protokol bisnis
- Manajer dan profesional sumber daya manusia lainnya yang perlu mendorong perilaku profesional dan menjaga lingkungan kerja yang positif
- Staf penjualan, manajer pemasaran, dan manajer hubungan pelanggan serta eksekutif yang berinteraksi dengan pelanggan secara teratur
- Pembuat kebijakan yang perlu memahami etiket dan protokol bisnis serta membuat kebijakan dan pedoman yang tepat untuk mendukung hal tersebut
- Anggota departemen perhotelan suatu organisasi yang perlu secara khusus menciptakan pengalaman yang mengesankan dengan pihak luar
- Profesional lainnya yang ingin mengembangkan etiket bisnis yang baik dan memahami serta mempraktikkan protokol bisnis

PROGRAMME HIGHLIGHTS



**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**



MODULES

Modul 1 : Advantages of Business Etiquette

Modul 2 : Etiquette Tips to Improve Company Culture

Module 3 : Seven “C’s” of Effective Business Communication

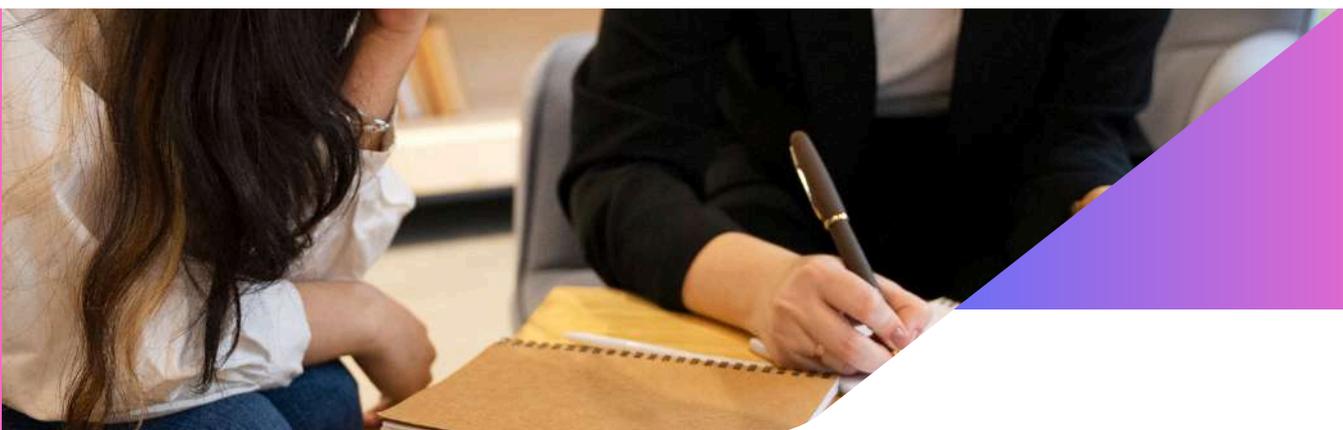
Module 4 : Factors Determining Communication Methods in Business Etiquette

Module 5 : Some Business Communication Methods Requiring Business Etiquette and Protocol

Module 6 : Important Aspects of Business Protocol

Module 7 : Important Aspects of Administrative Protocol

Module 8 : Challenges to Business Etiquette and Protocol Development



PROGRAMME DETAILS



Duration & Format:
2 Days x 8 Hours



Programme Fee:

Ask Our Customer Service



Programme Starts:

Coming Soon



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)

Protocol and Etiquette Training Course

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

Founder JICSI

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 >>

LEARNING JOURNEY



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

OUR CLIENT





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

