PR/004

JAKARTA INTERNATIONAL CUSTOMER SERVICE INSTITUTE

Customer Service Training and Quality Support

2 Days Training

PUBLIC RELATIONS (PR) AND COMMUNICATION

OVERVIEW

Setiap bisnis, besar maupun kecil, perlu mengkomunikasikan misi atau pesan ke audiens target sasaran tersebut. Dalam hal ini, strategi Public Relations and Communication dapat membantu bisnis. Kampanye hubungan masyarakat berkaitan dengan serangkaian kegiatan yang direncanakan sebelumnya untuk mencapai tujuan tertentu. Strategi dan taktik adalah dua elemen kunci dari rencana kampanye hubungan masyarakat.

Strategi Public Relations and Communication menjelaskan tujuan keseluruhan, pesan utama, dan target audiens, sedangkan taktik mengacu pada tindakan yang dilakukan untuk memenuhi strategi yang telah ditetapkan. Ada berbagai jenis kampanye hubungan masyarakat-dari kampanye jangka panjang, yang mengubah persepsi dan meningkatkan kesadaran hingga peluncuran produk dan acara jangka pendek.

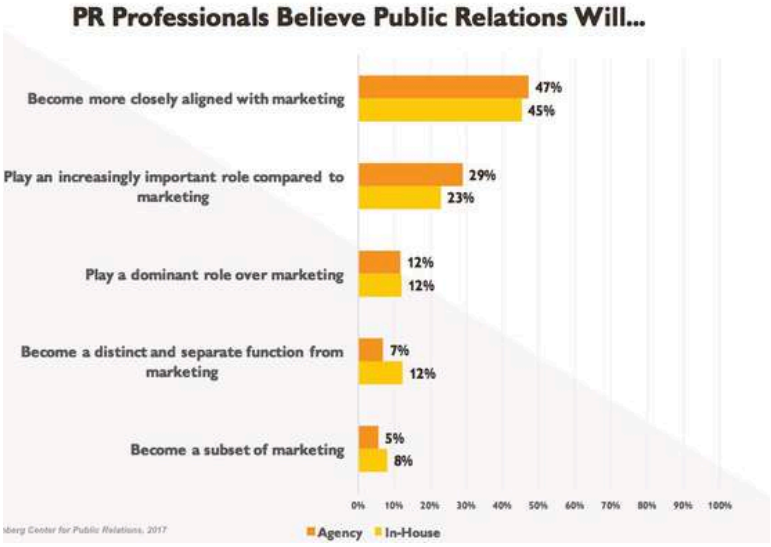
Semua kampanye membutuhkan perencanaan yang baik untuk memfokuskan upaya, meningkatkan efektivitas, mendorong visi jangka panjang dengan organisasi, mengurangi risiko, mengelola prioritas yang bertentangan, melakukan branding yang proaktif, dll. Kampanye hubungan masyarakat yang terencana dengan baik juga memberikan nilai yang sepadan.

Meskipun program seperti itulah yang sangat penting bagi sebuah organisasi untuk tetap terhubung dengan target audiens, ada banyak faktor yang memengaruhi yang dapat menimbulkan risiko atau membahayakan upaya yang diinvestasikan oleh organisasi untuk menyampaikan pesan atau membangun hubungan yang baik dan sehat dengan audiensnya. Oleh karena itu, organisasi perlu merencanakan dan melaksanakan kampanye hubungan masyarakat mereka dengan hati-hati.

Research is the main to any successful public relations, communications and/or marketing efforts, not only in the business world, but also in the non-profit and government sectors.

OVERVIEW

Pelatihan ini akan memberdayakan pengetahuan, pemahaman, dan pengalaman yang lengkap tentang kampanye hubungan masyarakat, mulai dari perencanaan hingga pelaksanaan. Pengetahuan dan pengalaman yang diperoleh melalui pelatihan ini akan membekali diri untuk memiliki keahlian lengkap yang dibutuhkan untuk mendorong aktivitas hubungan masyarakat, kampanye tertentu, dalam organisasi yang akan meningkatkan peluang pertumbuhan dan perkembangan perusahaan.



Pelatihan Public Relations and Communication ini akan memberikan pengalaman, pengetahuan, dan eksposur yang akan membantu para peserta tidak hanya di organisasi atau peran yang sedang dijalani saat ini, namun juga di organisasi atau peran lainnya.

PROGRAMME OUTCOMES

Kemampuan untuk mengetahui dan informasi yang lengkap tentang perencanaan dan pelaksanaan kampanye hubungan masyarakat

Kemampuan untuk memiliki keterampilan dan kepercayaan diri yang dibutuhkan untuk merencanakan dan menggerakkan kampanye secara mandiri untuk organisasi atau klien mereka

Kemampuan untuk memiliki pengalaman dan kesadaran untuk mengantisipasi tantangan dan risiko serta mengatasinya sebelum peluncuran kampanye

kemampuan untuk berkontribusi pada manajemen branding dan reputasi yang efektif untuk organisasi mereka atau untuk klien mereka

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

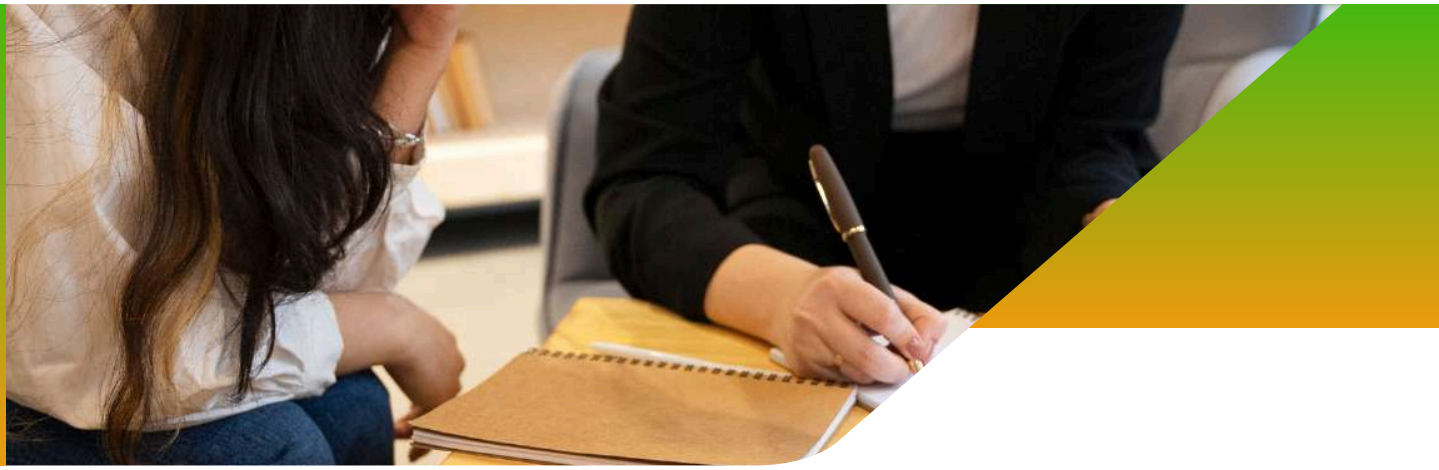
PROGRAMME HIGHLIGHTS

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

Module 1 : Characteristics of Public Relations Campaigns

Module 2 : Phases of Public Relations Campaigns

Module 3 : Essential Components of Public Relations Campaigns

Module 4 : External Factors Influencing Public Relations Campaigns

Module 5 : Steps to Plan and Execute Effective Public Relations Campaigns

Module 6 : Importance of Public Relations Campaigns

Module 7 : Effect of Public Relations Campaigns on Aspects of Management

Module 8 : Challenges in Public Relations Campaigns

PROGRAMME DETAILS

Duration & Format:
2 Days x 8 Hours

Programme Fee:

Hubungi Customer Service Kami

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)

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. Adapaun 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 menciptakanloyalitaspelanggan.

Core Value

Respect.
Kami selalu menghargai perbedaan setiap orang dan mengajak pelanggan kami untuk selalu berpartisipasi untuk memberikan masukkan 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 samakin 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

ProDigi
OY!
PERTAMINA
Nara
Wearing Klamby
J&T EXPRESS
WIKA
PANDI
METRODATA
CICENDO
BANK BRI
batan
KPK
syngenta
BNI Syariah
HUAWEI
FUJIKURA KASEI
BCA
RS UMMI
PERTAMINA
RUMAH SAKIT UNIVERSITAS INDONESIA
ANGKASA PURA II
AEON MALL
BAZNAS
AQUA
MAP
Mitra Adiperkasa
UNIQLO
HERBALIFE NUTRITION
Danamon
DELL
Sribu
blibli.com
SICEPAT
Telin Malaysia
BNI Asset Management
indosat
OOREDOO HUTCHISON
OVO
ASTRA
BPJS Ketenagakerjaan
YAPPIKA
kelascinta
LOTTE Mart
Lion Air
I CAN READ
PT FREEPORT INDONESIA
Justika
by HUKUMONLINE
TelkomAkses

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