



JAKARTA INTERNATIONAL CUSTOMER SERVICE INSTITUTE

**Customer Service Training and Quality Support
2 Days Training**



Public Speaking & Presentation Skills

OVERVIEW



Effective presentation skills are vital to your career. You can't just turn them on and off because there is no on/off switch for presentation skills. While one person could have no trouble presenting a speech successfully, someone else may stumble over the same material. Developing one's soft skills is becoming more important in today's highly competitive job. You might miss out on a once-in-a-lifetime chance if you can't communicate your ideas well, whether orally or in writing. Everyone has both strengths and weaknesses when it comes to delivering speeches.





Course Objectives

The objectives of the Executive Presentation Skills Training Course are:

- To develop and improve your executive presence
- To learn ways of connecting with the audience and grabbing their attention during a presentation
- To learn the use of non-verbal communication during a presentation for maximum effect
- To learn techniques for making the most effective presentations
- To learn to use the latest technology by recognizing changing trends in presentations

TRAINING METHODOLOGY

This training course will comprise the following training methods:

- Interactive sessions and lectures
- Presentations
- Management games
- Role plays/modeling
- Case studies
- Group discussions
- Problem-solving sessions





Organisational Benefits

Successful completion of the course will benefit an organization in the following ways:

- Effortless presentations that lead to a positive impact on the bottom line
- Develop the ability to have a greater impact on the company's strategic and operational goals
- Organizational and presenting abilities have a positive impact on associates' self-confidence, as well as on the company as a whole
- Professional development of employees will lead to better morale and increased retention

PERSONAL BENEFITS

Successful completion of the course will benefit an individual in the following ways:

- Gaining knowledge of preparation techniques, delivery techniques and other ways to engage with the audience will create a positive energy
- Acquire essential skills and learn how to make most of your presentation
- Learning the best ways to project your voice, tone, and body language will instill maximum confidence and boost executive presence
- Making a stellar presentation is a hot skill being sought after by all corporates thereby enhancing their career success

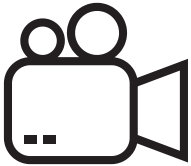




WHO IS THIS PROGRAMME FOR?

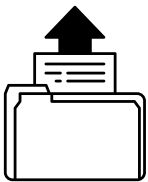
- General managers
- Departmental heads, project heads
- Team leaders, global managers
- Strategic managers
- Senior officers, Executives
- Professional mentors and coaches
- Policymakers
- Start-up founders, entrepreneurs

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 : Executive Presence

Module 2 : Connecting with your Audience

Module 3 : Opening a Presentation

Module 4 : Visual Aids in Presentation

Module 5 : Elements of Powerful Presentation

Module 6 : Maximizing your Presence

Module 7 : Developing the Message

Module 8: Working with the Body Language

Module 9 : Storytelling Skills

Module 10: Developing Emotional Intelligence

Module 11: Online Presentation Skills

Module 12: Public Speaking Mastery



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. 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 >>](#)

MESSAGE FROM FOUNDER

Rudy HP Manullang ,Ph.D
Founder JICSI



Menjaga hubungan yang baik dengan pelanggan adalah bagian penting untuk sukses dalam dunia bisnis. Ikatan pelanggan yang kuat dibangun dan dipelihara melalui komunikasi yang baik. Ini karena membantu pelanggan dan perusahaan membangun kepercayaan satu sama lain.

Ketika seorang customer service berbicara dengan pelanggan secara langsung, jujur, dan terbuka, customer service tersebut telah menunjukkan bahwa Anda menghargai waktu pelanggan dan mengetahui apa yang dibutuhkan oleh pelanggan. Hal ini dapat membantu membangun hubungan yang baik, yang dapat menghasilkan lebih banyak pelanggan setia dan lebih banyak bisnis yang berulang.

Dengan aktive listening dapat menjaga hubungan baik dengan pelanggan dan membantu bisnis Anda mempertahankan pelanggan setia, menghasilkan lebih banyak uang, dan mendapatkan nama baik di pasar. Mendengarkan secara aktif adalah bagian penting dalam membangun hubungan baik dengan pelanggan.

Menurut Center for Creative Leadership, pemimpin yang andal dalam skill active listening cenderung mudah mendapat kepercayaan dan hormat dari bawahannya. Oleh sebab itu, keterampilan mendengar aktif patut Anda kembangkan demi menunjang rutinitas di lingkungan kerja dalam memberikan layanan yang baik kepada pelanggan

Pelanggan cenderung nyaman berbicara dengan orang yang memang mendengarkan cerita mereka, ini termasuk kebutuhan dan masalah yang tengah dialami. Pendengar yang aktif terbiasa mendengarkan hingga tuntas dan memahami konteks pembicaraan. Barulah mengambil kesimpulan berdasarkan apa yang telah dipahami. Melalui kebiasaan ini, pelanggan jadi betah dan nyaman berbicara mengenai keluhan kesah.





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

