



# JAKARTA INTERNATIONAL CUSTOMER SERVICE INSTITUTE

Customer Service Training and Quality Support  
2 Days Training



**PUBLIC SPEAKING &  
PRESENTATION SKILLS  
TRAINING COURSE**

# OVERVIEW



Public Speaking merupakan sebuah seni untuk dapat mengatakan sesuatu dengan cara yang didengar dan ditindaklanjuti dengan cara yang diinginkan oleh penerimanya. Baik itu di panggung politik atau di ruang rapat, karier yang dapat berkembang atau berakhir tergantung pada efektivitas pidato.

Presentasi yang hebat berhasil memotivasi siapapun dan mengarahkan ke tujuan yang lebih terfokus. JICSI ( Jakarta International Customer Service Institute ) percaya bahwa ilmu Public Speaking merupakan seni daripada ilmu pengetahuan karena menyampaikan pesan membutuhkan banyak keterampilan dan intuisi yang kemudian digabungkan dengan kecerdasan emosional pembicara untuk mengaktifkan keterampilan lebih lanjut seperti menambahkan humor untuk membangun hubungan, mengajukan pertanyaan yang tepat, membangun kalimat yang berfungsi sebagai katalisator pemikiran, dan banyak lagi.

Inilah sebabnya, 'JICSI ( Jakarta International Customer Service Institute )' sangat tertarik untuk membuka jalan menuju keunggulan bagi para peserta pelatihan, dengan memberikan bimbingan yang cermat dan menunjukkan kepada mereka bagaimana mereka dapat menerapkan teknik-teknik utama dalam keterampilan Berbicara di Depan Umum dan Membuat Presentasi yang Efektif.

Pelatihan ini akan membawa para delegasi selangkah lebih maju dalam kemampuan mereka untuk menjadi pembicara yang berkompeten. Selama bertahun-tahun, telah banyak menghasilkan hasil didikan pelatihan dengan mencapai pemahaman mendalam tentang kepribadian dan teknik yang dinilai secara global dalam hal menyampaikan pesan dengan sangat baik! Kami menjamin bahwa kandidat yang dapat berbicara tanpa rasa takut dan dengan rasa percaya diri yang tinggi adalah kandidat pertama yang akan mendapatkan promosi, proyek baru, atau penghargaan.

# OVERVIEW



Pelatihan Keterampilan Berbicara di Depan Umum dan Presentasi kami akan membantu teman-teman untuk tidak hanya mencapai penguasaan keterampilan ini, tetapi juga akan memupuk kemampuan teman-teman untuk memulai dan memimpin percakapan dengan orang-orang dari berbagai budaya, yang dapat teman-teman gunakan di bidang lain dalam hidup teman-teman juga. Dengan cara ini, teman-teman akan memperoleh pertumbuhan nyata dalam keterampilan inti teman-teman dan bukan hanya pengetahuan teoritis.

Pelatihan ini akan memberdayakan teman-teman untuk bersuara, merasa, dan percaya diri di panggung mana pun di setiap kesempatan. Melalui pelatihan ini, teman-teman akan dapat menerapkan keterampilan presentasi secara dinamis dan belajar bagaimana cara membuat kesan yang positif dan bertahan lama. teman-teman akan mempelajari teknik-teknik untuk membantu pembaca teman-teman menarik kesimpulan yang faktual dan nyata.

Dengan memastikan penerapan langkah-langkah dan metode ini, pesan teman-teman akan diterima sebagaimana mestinya, sehingga tidak ada ruang untuk salah tafsir.

Informasi dan latihan yang diperoleh melalui pelatihan ini juga akan menjembatani kesenjangan dalam keterampilan dan pengetahuan teman-teman saat ini dalam membuat presentasi yang efektif. Hasilnya, teman-teman akan berada dalam posisi yang lebih baik untuk menambah nilai bisnis teman-teman melalui hubungan teman-teman dengan para pemangku kepentingan dan pelanggan.



**Presentasi yang hebat berhasil memotivasi siapapun dan mengarahkan ke tujuan yang lebih terfokus.**

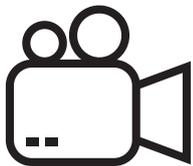


# WHO IS THIS PROGRAMME FOR?

## The programme is ideal for:

- Manajer Proyek, Asisten Manajer, Individu yang perlu berbicara kepada audiens
- Pemimpin tim, bisnis kecil, perusahaan besar
- Pelatih wiraswasta, seniman, fasilitator kelompok besar
- Calon Pembicara Motivasi, Vlogger, Pemberi pengaruh di Media Sosial
- Jurnalis dan Eksekutif di Kantor Berita
- Eksekutif administrasi yang bertanggung jawab untuk memberikan saran kepada bisnis
- Para eksekutif yang memiliki peran dalam Pengembangan Bisnis
- Pelatih, staf pengajar, pendidik, dan administrator yang bertanggung jawab untuk berkomunikasi dengan banyak orang
- Eksekutif Sumber Daya Manusia yang bertanggung jawab atas orientasi karyawan, balai kota, dll.
- Pejabat pemerintah dan pejabat yang terlibat dalam administrasi di sektor pemerintahan
- Staf rumah sakit dan staf pendukung di kamp sukarelawan yang perlu melakukan presentasi
- Profesional lainnya yang ingin meningkatkan kemampuan berbicara di depan umum dan presentasi mereka

# 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 : Know Your Audience

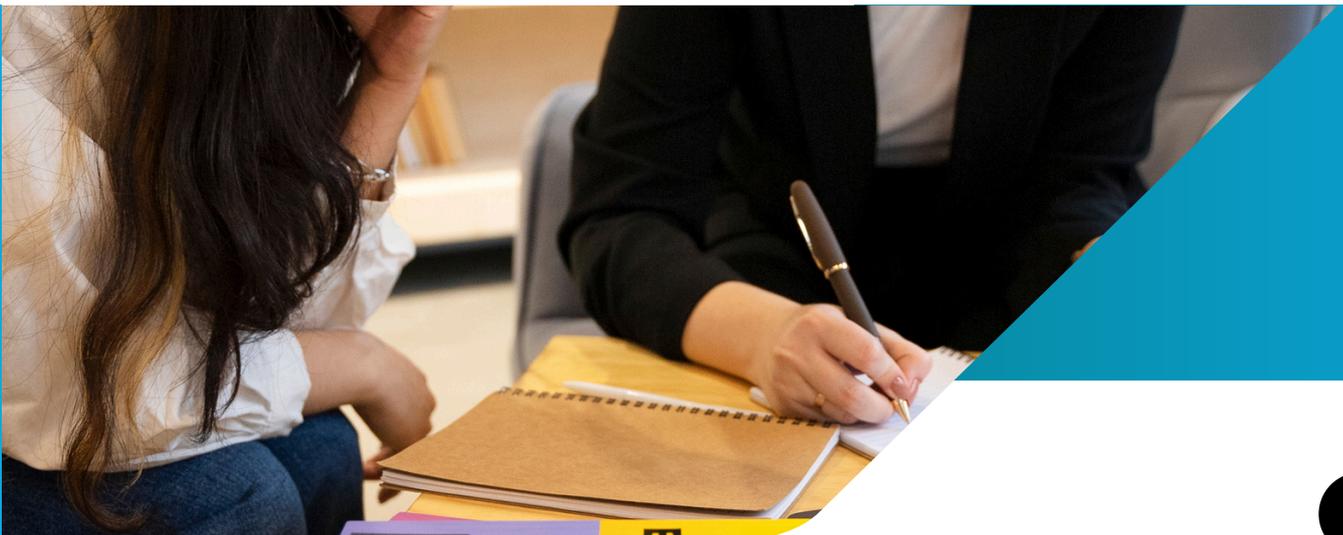
Module 2 : Introduction to Public Speaking

Module 3 : Introduction to Presentation Skills

Module 4 : Delivering the Content – ‘The Message’

Module 5 : Managing Stress | Before & During Your Presentation

Module 6 : Rapport Building | Connect with Your Audience



# PROGRAMME OUTCOMES

Mampu untuk berbicara dengan percaya diri di depan audiens mana pun di platform bisnis dan Mampu mendapatkan umpan balik secara real-time mengenai keterampilan presentasi mereka secara keseluruhan (virtual maupun fisik)

Mampu untuk mengenali bidang-bidang pengembangan pribadi dan Mampu untuk menggunakan bakat sendiri untuk membangun fitur penjualan yang unik untuk diri sendiri



Mampu untuk secara kreatif memilih dan menggunakan alat bantu visual yang sesuai dengan subjek dan Mampu untuk memahami tentang syarat-syarat pidato yang hebat dan presentasi yang fenomenal

Mampu untuk memenuhi teman-teman nan, citra diri, dan bahasa tubuh seseorang dan Mampu untuk mempersiapkan teknik penyampaian konten dengan tetap mengingat audiens

# 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:**

Ask Our Customer Service



**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

# 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 >>

# OUR CLIENT



# MESSAGE FROM FOUNDER

**Rudy HP Manullang ,Ph.D**

Founder JICSI



Sebagai manusia, teman teman pasti sudah biasa berbicara dengan orang lain. Tapi pernah tidak ketika berbicara di hadapan banyak orang? Mungkin 5, 10 atau bahkan ratusan orang. Sekarang, coba bayangkan seakan-akan kamu ada di atas panggung dengan banyak penonton. Bagaimana perasaanmu? Apakah kamu merasa takut? Keringat dingin? Gemetaran? Atau bahkan blank? Padahal, melawan rasa takut tersebut penting untuk memahami manfaat public speaking untuk kehidupan personal dan profesionalmu.

Kalau teman teman mengalami hal-hal tersebut, teman teman bisa sedikit tenang, karena kamu tidak sendirian! Yap, rasa takut bicara di hadapan banyak orang atau demam panggung adalah hal yang menakutkan hampir bagi banyak orang. Bahkan sebagian orang menganggap kalau public speaking jauh lebih menakutkan dari kematian. Waduh, sampai segitunya, ya?

Tapi kabar baiknya, bicara di depan public atau melakukan public speaking adalah sebuah keahlian yang bisa dan perlu dilatih. Kenapa begitu? Karena sebenarnya, ada banyak sekali manfaat public speaking yang bisa kamu dapatkan begitu kamu berhasil menguasainya, baik untuk kehidupan personal maupun profesionalmu dalam berkarir.

Pemahaman Public relation untuk customer service memainkan peran penting dalam meningkatkan layanan pelanggan. Dengan berfokus membangun hubungan dengan pelanggan, menciptakan persepsi publik yang positif, dan mengelola komunikasi secara efektif pada saat berinteraksi dengan pelanggan, customer service mampu membina hubungan yang baik dengan pelanggan.

Salah satu dari sekian fungsi dari customer service adalah menciptakan citra positif bagi perusahaan. Dengan menyoroti nilai-nilai perusahaan, pencapaian, dan kontribusi kepada pelanggan, upaya hubungan dengan pelanggan dapat membantu membangun kepercayaan dan kredibilitas dengan pelanggan. Citra positif ini dapat berujung pada peningkatan loyalitas dan kepuasan pelanggan.

Selain itu, sebagai customer service yang profesional akan mampu untuk membina hubungan dengan pelanggan sehingga bisnis tetap terhubung dengan pelanggan dan memberi mereka informasi tentang produk, layanan, dan promosi baru.

Dengan menjaga jalur komunikasi yang terbuka melalui media sosial, pemasaran email, dan saluran lainnya, bisnis dapat berinteraksi dengan pelanggan mereka dan mengatasi masalah atau umpan balik secara tepat waktu.

Salah satu tujuan utama dari customer service adalah untuk membangun kepercayaan dan kredibilitas perusahaan. Dengan berkomunikasi secara efektif dengan para pemangku kepentingan dan mengatasi kekhawatiran mereka, sebuah perusahaan dapat membangun dirinya sebagai entitas yang dapat diandalkan dan dipercaya di pasar.

Selain itu customer service dalam kesehariannya mampu untuk meningkatkan reputasi merek atau brand suatu perusahaan dengan menciptakan cerita-cerita positif, kepada pelanggan. Mengingat semua fungsi customer service ini juga bisa mencakup bagian dari public speaking, dengan kata lain public speaking adalah bahagian dari customer service juga.



## 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

JI Nusa Dua Blok A6 No.3 Perumahan Citragran Cibubur

### Kantor 2

JI 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

