



JAKARTA INTERNATIONAL CUSTOMER SERVICE INSTITUTE

Customer Service Training and Quality Support
2 Days Training



QA - Quality **Monitoring Scorecard**

OVERVIEW



A quality monitoring (QM) scorecard is an evaluation template with defined standards to score how an agent handled a customer interaction. A QM scorecard ensures customer experience quality standards are met. It enables agents to know what is expected of them, and reviewers to know how to evaluate agents' performance. This course will equip you with the skillset to create and implement a QM scorecard in your organization.





What Learners will learn ?

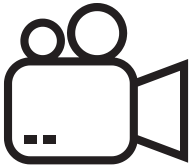
- Identify a QM scorecard's purpose and understand how it fits into a quality assurance program
- Determine expected behaviors and define standards for your QM scorecard
- Create a quality standards definition document (QSDD) and understand its benefits
- Prioritize standards and decide on a scoring system based on your contact center's needs.
- Decide what actions to take before and after your scorecard's launch
- Identify key considerations to assess if automated QM scorecards can be beneficial for your organization



WHO IS THIS PROGRAMME FOR?

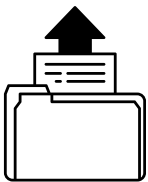
- Anyone interested in setting up a quality assurance (QA) program
- Anyone involved in a quality assurance program
- Supervisors, team leads, or quality assurance managers involved in setting up a quality monitoring scorecard

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**



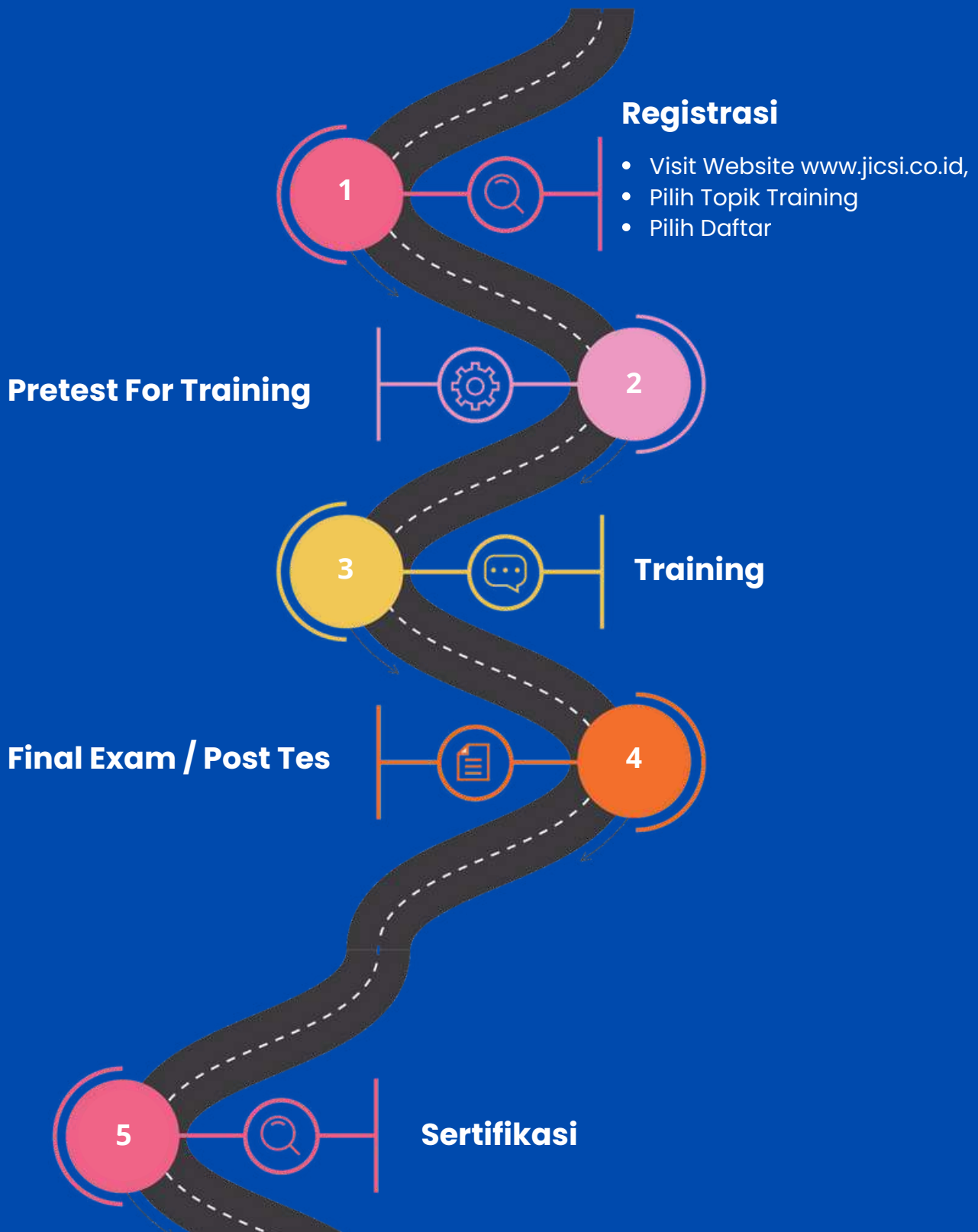
**5+
Real-World
Case Studies**



**2+
Role Plays**



LEARNING JOURNEY



MODULES

Module 1 : Defining a Quality Monitoring Scorecard

Module 2 : Defining Standards

Module 3 : Designing the QM Scorecard

Module 4 : Implementing the QM Scorecard

Module 5 : Using Tools



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



Dalam era omnichannel, customer berinteraksi dengan perusahaan melalui berbagai channel, seperti telepon, email, chat, media sosial, dan lainnya. QA memastikan bahwa layanan yang diberikan di setiap channel konsisten dan sesuai standar. Dengan demikian, customer akan mendapatkan pengalaman yang sama berkualitasnya, tidak peduli melalui channel mana mereka berkomunikasi.

Konsistensi ini sangat penting untuk menjaga kepercayaan customer dan memastikan bahwa mereka merasa dilayani dengan baik, terlepas dari cara mereka berinteraksi dengan perusahaan. Hal ini juga membantu membangun citra positif perusahaan yang dikenal dengan customer service yang luar biasa.

ProDigi BIC OY! Pertamina Nara Wearing Klamby J&T Express Wika Pandi

Bulir Padi Foundation Metrogika Cicendo Bank BRI Syngenta BNI Syariah Huawei Fujikura Kasei

Aeon Mall BAZNAS Aqua Map Uniqlo Pertamina Rumah Sakit Universitas Indonesia Angkasa Pura II

Dell Sribu Bilibili Telin Malaysia BNI Asset Management Indosat Ooredoo Hutchison

Astra BPJS Ketenagakerjaan Lotte Mart I Can Read Fami PT Freeport Indonesia

Telkom Akses Justika



**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

