



JAKARTA INTERNATIONAL CUSTOMER SERVICE INSTITUTE

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



SOCIAL MEDIA CORPORATE BRANDING

OVERVIEW



Perkembangan teknologi media sosial saat ini begitu sangat pesat. Bahkan hampir semua pengguna internet menggunakan layanan media sosial. Sehingga bisnis pun juga harus menggunakan media sosial untuk menjangkau pasar baru yang lebih luas lagi. Kehadiran layanan media sosial pun sangat membantu perusahaan dalam proses branding perusahaan.

Namun di sisi lain, perusahaan harus mewaspadai penggunaan media sosial yang merusak citra dan nama baik perusahaan.

Pelatihan Social Media for Corporate Branding ini disusun untuk memberikan pemahaman mengenai bagaimana menggunakan media sosial untuk tujuan Corporate Branding. Pelatihan ini cocok untuk staf public relations, marketing communication, pemilik bisnis, atau pihak-pihak yang terlibat dalam pengembangan Corporate Branding.

Tahukah Anda bahwa

86%

masyarakat Indonesia pernah berbelanja menggunakan platform media sosial



TikTok Shop dengan persentase 45%



WhatsApp dengan persentase 21%



Facebook dengan persentase 10%



Instagram dengan persentase 10%



PROGRAMME OUTCOMES



Salah satu tujuan dari Social Media Training for Corporate Branding adalah agar peserta dapat mengetahui berbagai fasilitas dan layanan Social Media, bagaimana memahami konsep Cyber Public Room, bagaimana etika dan tata cara bergaul di Cyber Public Room, dan hal-hal lain yang berkaitan dengan Social Media.

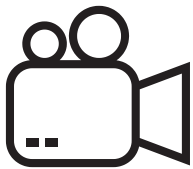


WHO IS THIS PROGRAMME FOR?

The programme is ideal for:

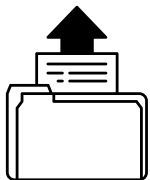
- Customer Service
- Staff Public Relation
- Staff Marketing Communication
- Corporate Secretary

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**



MODULES

Module 1 : Mengenal Aneka Fasilitas dan Layanan Social Media

Module 2 : Memahami Konsep Cyber Public Room

Module 3 : Etika dan Tata Cara Pergaulan Cyber Public Room

Module 4 : Mengenal dan Memahami UU ITE (Undang-undang Informasi dan Transaksi Elektronik)

Module 5 : Study Kasus Pelanggaran UU ITE dan Sanksi nya (sanksi hokum dan sanksi social masyarakat)

Module 6 : Pemanfaatan layanan Facebook sebagai media Corporate Branding

Module 7 : Pemanfaatan layanan LINKEDIN sebagai media Corporate Branding

Module 8 : Pemanfaatan layanan TWITTER sebagai media Corporate Branding

Module 9 : Pemanfaatan layanan Sosial Media lainnya

Module 10 : Tips Mengatasi dan Menjawab Black Campaign di Sosmed

Module 11 : Tips Melakukan White Campaign dalam rangka Corporate Branding

Module 12 : Meningkatkan Pengalaman Layanan Pelanggan

Module 13 : Menyelesaikan Keluhan Pelanggan dan Melakukan Eksekusi



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)



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

The image is a collage of numerous brand logos, primarily from Indonesia, arranged around a map of the Indonesian archipelago. The logos include:

- Telecommunications & Media:** ProDigi, BLOK, OY!, PERTAMINA, Nara, J&T Express, Wika, Pandi, Syngenta, BNI Syariah, HUAWEI, ANGKASA PURA II, indosat OOREDOO HUTCHISON, PT. ODG Indonesia.
- Banking & Finance:** BCA, SIBU, BILIBLI, ASTRA, BPJS Ketenagakerjaan, LOTTE Mart, I CAN READ, Justika, by HUKUMONLINE, Capital.
- Retail & E-commerce:** AEON MALL, BAZNAS, SRIQLO, UNIQLO, HERBALIFE NUTRITION, Telin Malaysia, BNI Asset Management.
- Transportation & Logistics:** JET, Wearing Klamby, sava, PT. WILAKA KARMA (Purabaya) Tbk, FUJIKURA KASEI.
- Food & Beverage:** METRODATA, CICENDO, BANK BRI, batan, KFK, RS UMMI, MIRAFAIRANCE, Lina Hute, SICEP.T, YAPPIKA, Fw, PT FREEPORT INDONESIA.
- Other Brands:** bulir padi FOUNDATION, TOSIT 3.0, METRODATA, PERTAMINA, Nara, JET, Wika, Pandi, Syngenta, BNI Syariah, HUAWEI, ANGKASA PURA II, indosat OOREDOO HUTCHISON, PT. ODG Indonesia, Lion Air, Danamon, KREATIF, kelascinta, ROYAL KLINGKOH, SNAKPERIA, KREATIF, Danamon, Lion Air, Justika, by HUKUMONLINE, Capital.

The map of Indonesia is shown in the background, with yellow location pins placed across various islands, indicating the presence of these brands or services.

TRAINER



Rudyanto HP Manullang, Ph.D **Improving Service Through People**

Pengalaman

- (April 2019 - Sekarang) : CEO and Founder Jakarta International Customer Service Institute (JICSI)
- (Juni 2021 – Sekarang) : Chairman Customer Service Experience Asosiasi Indonesia (CSEAI)
- (Des 2006 - Agustus 2010) : Senior Trainer PT. SMART TELECOM
- (Mar 2000 - Des 2005) : Industrial Development and Marketing Manager | Mission College
- (Jan 1996 - Sep 2000) : Human Resource Manager MAIL BOXES INTERNATIONAL
- (Jan 1988 - Des 1989) : E. Public Health Program Officer and Trainer | E. Adventist Development Relieve and Agency.

Pendidikan

- (1991- 1995) : Doctor Of Philosophy (Ph.D), Human Resources Management/ Personnel Administration General | University Of Santo Tomas
- (1990 - 1992) : Master's Degree, Public Health Education & Promotion | Adventist University Of The Philippines



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

