



JAKARTA INTERNATIONAL CUSTOMER SERVICE INSTITUTE

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



Selling Skills For Customer Service

OVERVIEW



Sales dan marketing merupakan ujung tombak dari peningkatan omzet penjualan. Keinginan untuk mempunyai tim sales yang tangguh dan andal merupakan impian banyak perusahaan saat ini. Tim penjualan yang kuat serta tekad dan motivasinya, kreatif dalam bertindak namun tetap taat pada rambu-rambu penjualan. Tim pemasaran dengan Selling skills di atas rata-rata dan mempunyai performa tinggi. Pelatihan ini akan membentuk suatu tim sales yang mampu mencapai dan bahkan melebihi target omset yang ditetapkan. Melalui Selling skills yang efektif adalah merupakan suatu kunci keberhasilan tim penjualan.

Selling skills adalah suatu kecakapan untuk mempengaruhi orang supaya ingin membeli barang-barang yang kita tawarkan. Oleh karena itu tim sales harus mempunyai skills yang baik di semua proses/ tahapan penjualan yang sedang terjadi. Mulai dari prospecting, presentasi produk, negosiasi, closing, hingga kemampuan untuk menjaga hubungan yang baik dan bersifat jangka panjang dengan pelanggan. Semua aspek dari siklus

penjualan ini mempunyai perannya masing-masing dan harus dikuasai secara utuh. Dengan sales dan selling skills set yang lengkap inilah tim Anda akan bisa menjadi tim sales impian di masa depan.

Pelatihan sales skills ini dibawakan dengan secara komprehensif namun materinya cukup sederhana untuk diingat. Sales training Indonesia yang materinya mudah diaplikasikan dan relevan dengan tantangan sales kekinian Anda dan tim. Strategi sales, taktik dan cara berjualan praktis yang mudah dikuasai dan secara dramatis mendongkrak selling skills Anda dan tim. Teknik, tips, trik sales dan penjualan yang mudah diingat, mudah dipraktikkan dan hampir selalu berhasil. Sebuah cara training sales baru yang up to date dan kekinian.



Course Objectives

Dengan berakhirnya pelatihan ini, peserta pelatihan diharapkan untuk mampu:

- Mengokohkan mindset & motivasi dengan menyelaraskan tujuan pribadi dan target perusahaan
- Merinci target perusahaan ke semua aktivitas penjualan dan sales channel yang pas
- Menjual dengan natural, mengutamakan kebutuhan dan kenyamanan prospek dan pelanggan
- Menjalin hubungan jangka panjang dengan pelanggan, merawat potensi penjualan yang besar

TRAINING METHODOLOGY

Pelatihan Selling Skills for Customer Service ini akan menggunakan metode sebagai berikut:

- Presentation
- Role Plays
- Group discussion
- Lecturer & Seminar Method
- Assignments
- Activities
- Polls
- Survey
- Whiteboard interaction
- Case stuies & Functional Excercises
- On the spot Coaching





Organisational Benefits

Training selling skills adalah hal yang amat penting karna penjualan yang tinggi pada perusahaan merupakan sumber kehidupan bisnis. Dengan mengikuti pelatihan ini Tim sales akan terlatih & akan lebih mudah menjual produk dan layanan bisnis Anda ke para customer dari pada pesaing Anda.

- Return on Investment atau ROI adalah pengembalian investasi dalam sebuah bisnis. Jika memberikan pelatihan, pasti Anda membutuhkan anggaran yang cukup tinggi, mulai dari mengundang mentor profesional, sewa venue, akomodasi dan konsumsi karyawan Anda. Sudah tentu organisasi pasti menginvestasikan banyak sekali uang ke dalam acara pelatihan setiap tahunnya. Namun, tidak perlu khawatir bahwa Apa yang Anda keluarkan ini tidak akan terbakar begitu saja! Uang yang Anda keluarkan pasti akan kembali dalam bentuk peningkatan jumlah closing
- Training selling skills membantu tim penjualan Anda memahami dengan baik produk atau jasa yang mereka tawarkan kepada customer. Tim yang telah mengikuti pelatihan ini pasti tidak akan asal-asalan dalam menjual produk atau jasa bisnis Anda. Semakin baik skill dan pengetahuan tim sales Anda, semakin besar kemungkinan customer tersebut kembali kepada produk Anda untuk membeli lebih banyak lagi hingga berkali-kali. Sebagian besar keputusan penjualan didasarkan pada seberapa besar kepercayaan customer terhadap merek dan tenaga sales merupakan perpanjangan tangan dari merek Anda. Training selling skills membantu tim membangun teknik penjualan yang bagus untuk menciptakan brand loyalty.
- Tidak mungkin mengembangkan bisnis menjadi hebat kecuali orang-orang dalam bisnis tersebut berkembang. Dalam istilah yang paling sederhana, setiap bisnis memiliki strategi untuk berkembang. Sebagian besar dari strategi itu akan melibatkan penjualan dan tim yang ada di belakangnya. Tim sales umumnya adalah divisi yang paling penting dalam sebuah bisnis untuk menjalankan strategi perusahaan. Melalui pelatihan dan pengembangan selling skills yang berkualitas yang disediakan oleh JAKARTA INTERNATIONAL CUSTOMER SERVICE INSTITUTE akan dapat memberi tim Anda pengetahuan yang mereka butuhkan untuk menjalankan strategi pertumbuhan dan membawa bisnis Anda ke level yang tinggi.

PERSONAL BENEFITS

Melalui pelatihan selling skill akan dapat membantu tim sales

- Mendapatkan pengetahuan mendalam yang penting untuk menjawab pertanyaan customer dengan lebih percaya diri. Untuk menciptakan seorang sales profesional diperlukan latihan lebih dari sekadar mengikuti skrip
- Mahir dalam berkomunikasi dan mengajukan pertanyaan untuk dieksplorasi
- Tim sales akan mampu untuk menjual dengan tepat, membuat tim sales lebih berpengetahuan tentang manfaat yang ditawarkan produk Anda kepada customer
- Pemahaman yang lebih kaya tentang produk, layanan, dan industri yang mereka layani

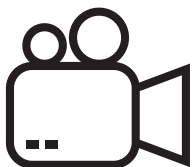




WHO IS THIS PROGRAMME FOR?

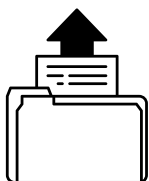
- Team sales
- Customer service
- Supervisor
- Manager
- Pimpinan perusahaan

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 : Konsep Salesmanship yang Baik

Module 2 : Merancang Target Penjualan yang SMART

Module 3 : Menemukan Prospek Potensial dalam Smart Salesmanship

Module 4 : Membangun Keakraban dengan Prospek dan Pelanggan.

Module 5 : Menggali Kebutuhan Calon Pelanggan

Module 6 : Menangani Keberatan Calon Pelanggan

Module 7 : Melakukan Negosiasi dengan Nyaman dan Efektif

Module 8 : Melakukan Closing Penjualan dan Memelihara Hubungan Jangka Panjang



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.

OUR CLIENT





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

