



JAKARTA INTERNATIONAL CUSTOMER SERVICE INSTITUTE

Customer Service Training and Quality Support
2 Days Training



SERVANT LEADERSHIP

OVERVIEW

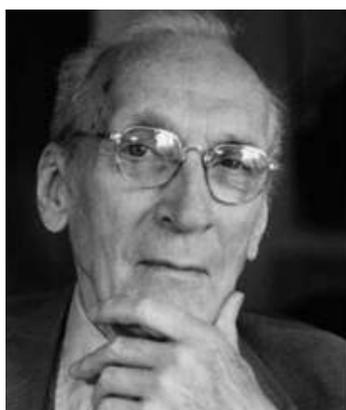


Ada berbagai jenis gaya kepemimpinan yang dapat diterapkan di perusahaan. Salah satu yang paling unik adalah Servant Leadership. Sebagian besar gaya kepemimpinan memiliki kesamaan yaitu pemimpin memiliki kekuasaan yang mutlak. Namun, servant leadership menawarkan gaya kepemimpinan yang berbeda.

Dalam gaya kepemimpinan ini para pemimpin akan meninggalkan sifat otoriter dan sepenuhnya melayani karyawannya. Servant Leadership adalah jenis kepemimpinan yang memiliki gagasan bahwa tujuan utama seorang pemimpin adalah untuk melayani karyawan, Tidak hanya itu, pemimpin juga harus selalu memberikan dukungan pada karyawan dalam mengembangkan keterampilannya.

Jadi, salah satu hal yang membuat servant leadership berbeda dengan jenis kepemimpinan lainnya adalah tujuannya. Pemimpin yang menerapkan hal ini tidak ingin memperlakukan orang lain sebagai bawahan.

Istilah Servant Leadership diketahui pertama kali dicetuskan oleh Robert K. Greenleaf dalam esainya "The Servant as Leader" pada tahun 1970.



The servant-leader is servant first... It begins with the natural feeling that one wants to serve, to serve first. Then conscious choice brings one to aspire to lead. That person is sharply different from one who is leader first.

— Robert K. Greenleaf —

PROGRAMME OUTCOMES

Mampu untuk memahami definisi kualitas kepemimpinan yang melayani, dan mengapa hal tersebut begitu penting.

Mampu untuk mengidentifikasi dan mendefinisikan ekspektasi perilaku yang diinginkan. Berperilaku sesuai dengan apa yang dibicarakan.



Mampu untuk mengkaji alasan bisnis untuk perubahan budaya.
Mampu untuk menangani karyawan yang memberikan pengaruh negatif di dalam perusahaan dan tidak mendorong orang lain, tetapi justru menumbuhkan benih-benih keputusasaan..

Mampu untuk mengetahui Bagaimana cara membina harapan berperilaku ketika menghadapi situasi yang menantang.

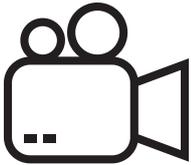


WHO IS THIS PROGRAMME FOR?

The programme is ideal for:

- **JICSI (Jakarta International Customer Service Institute)** hadir untuk menginspirasi dan memperlengkapi para pemimpin untuk menemukan makna dan tujuan dalam pekerjaan mereka yaitu menumbuhkan lingkungan yang penuh kepercayaan dan rasa hormat di semua tingkatan dalam organisasi dan tidak hanya mencapai kesuksesan, tetapi juga makna. Kami melayani pelanggan kami dengan bertemu mereka di mana pun mereka berada, mendengarkan dengan saksama sehingga kami dapat merancang dan mengimplementasikan program yang memenuhi kebutuhan dan persyaratan khusus para peserta.

PROGRAMME HIGHLIGHTS



**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 : Developing High-Performing Teams

Module 2 : Challenging Situations

Module 3 : Developing High-Performing Teams

Module 4 : Service Quality and Effectiveness

Module 5 : Challenging Situations

Module 6 : Building and Sustaining Servant Leadership



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 >>

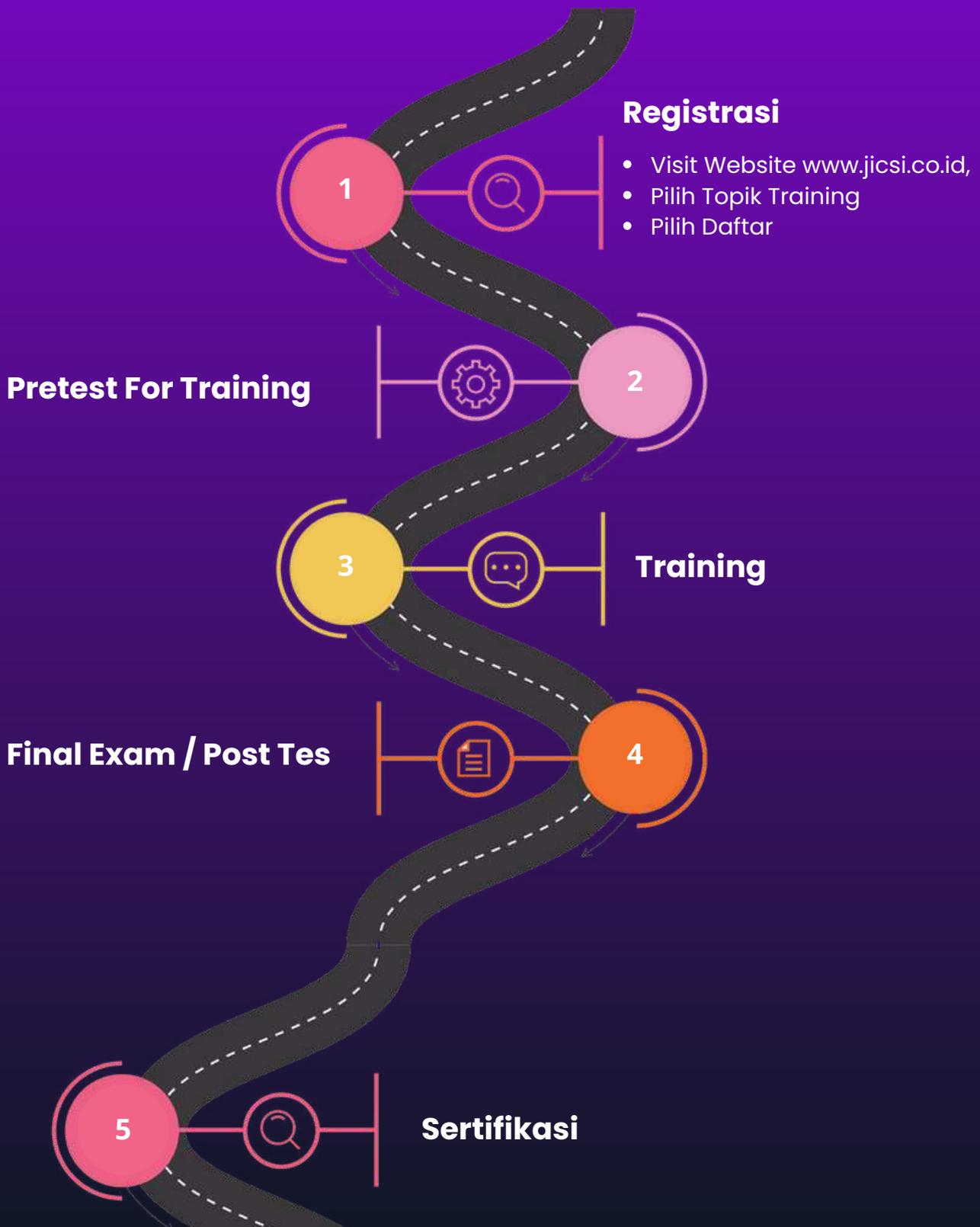


OY! Indonesia

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



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

