



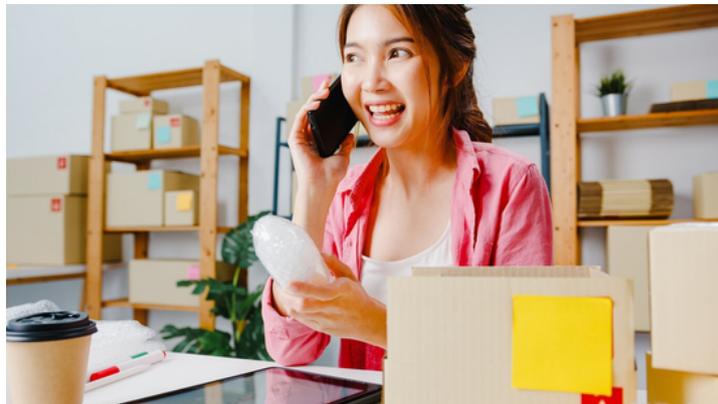
JAKARTA INTERNATIONAL CUSTOMER SERVICE INSTITUTE

Customer Service Training and Quality Support
2 Days Training



**TELESALES
FOR CUSTOMER
SERVICE PROFESSIONAL**

OVERVIEW



86% pelanggan berhenti membeli produk atau layanan dari suatu organisasi karena pengalaman buruk. Yah, tidak ada bedanya seberapa hebat perusahaan Anda atau seberapa hebat produk yang Anda jual. Yang penting adalah membuat pelanggan senang dan tertarik. Jika hubungan tidak tercipta dan jika layanannya buruk, maka Anda pasti akan kehilangan bisnis dan memiliki pelanggan yang tidak bahagia.

Apakah telesales Anda sudah efektif dan efisien? Apa dasar pengukurannya? Apakah Anda yakin,

aktivitas penjualan melalui telepon telesales Anda sudah maksimal? Apakah telesales Anda belum memiliki standarisasi metode penjualan dalam menelepon? Apakah Anda memerlukan ide-ide baru untuk memperbaiki kinerja penjualan telesales Anda?

Dalam proses penjualan dan pemasaran, tidak jarang para penjual melakukan penawaran melalui telepon. Hal ini dilakukan karena terkendala jarak dan waktu, sehingga para penjual memanfaatkan telepon untuk dapat memberikan penawaran, dan meyakinkan customer tentang produknya. Tentu saja, hal tersebut tidaklah semudah yang terlihat. Membujuk customer potensial (prospect) untuk membeli produk melalui telepon bukanlah tugas sederhana.

Anda harus mampu membangun hubungan yang baik dan memperoleh kepercayaan customer Anda hanya dalam waktu singkat.

Dibutuhkan penguasaan beragam teknik telesales dan layanan pelanggan dengan baik, agar berhasil menjual produk Anda dengan efektif dan optimal.

Pelatihan **Telesales For Customer Service Professional** ini mengajarkan beragam kunci sukses untuk menjadi telesales dan customer service yang profesional, sehingga dapat memberikan kontribusi yang optimal bagi organisasi. Pelatihan ini akan memberikan keterampilan dan struktur untuk memaksimalkan panggilan penjualan sales dan membantu mengurangi hambatan serta penolakan yang mungkin dihadapi staf saat melakukan penjualan melalui telepon.



WHO IS THIS PROGRAMME FOR?

The programme is ideal for:

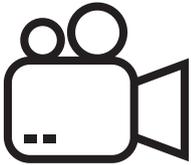
Pelatihan telesales for customer service professional ini akan cocok untuk siapa saja yang tertarik untuk mempertahankan pelanggan seumur hidup. Telesales yang berinteraksi dengan pelanggan tidak hanya untuk menjual tetapi juga untuk memberikan layanan yang tepat. Menciptakan loyalitas pelanggan dan ingin menjadikan usahanya dikenal dengan pelayanan yang prima.

Jika Anda berinteraksi dengan pelanggan atau mengelola tim, keahlian ini adalah suatu keharusan di zaman sekarang.

Jika Anda seorang karyawan atau pemilik bisnis, pelatihan ini tepat untuk Anda.

Karena pelatihan ini dirancang untuk membangun hubungan dengan pelanggan, membangun kredibilitas Anda dan mendapatkan kepercayaan mereka.

PROGRAMME HIGHLIGHTS

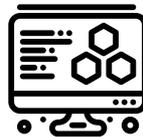


+60

**2+ Role Plays 5+ Real-World Case Studies 10+ Assignments/
Applications Pre-Recorded Video from JICSI with for self-
paced learning.**



**10+
Assignments/
Applications**



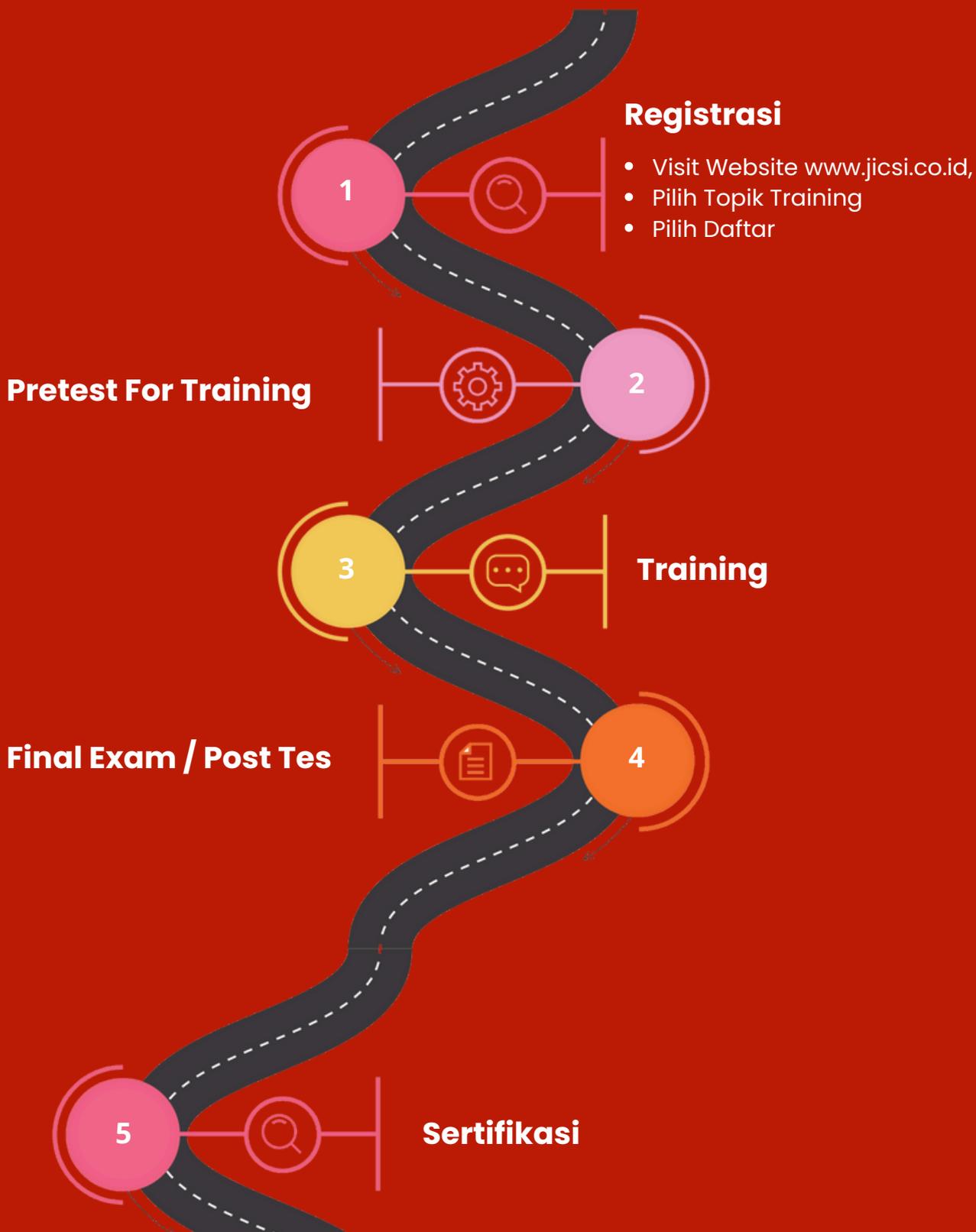
**5+
Real-World
Case Studies**



**2+
Role Plays**



LEARNING JOURNEY



MODULES

Modul 1 : Kemampuan Komunikasi – Komunikasi Verbal

Modul 2 : Kemampuan Komunikasi – Etika Bertelepon

Modul 3 : Kemampuan Komunikasi – Kemampuan mendengarkan

Modul 4 : How To Avoid Potential PR Disasters Via Social Media

Modul 5 : Kemampuan Menjual Secara Umum

Modul 6 : Mengatasi pelanggan yang merasa keberatan

Modul 7 : Berhadapan dengan berbagai jenis pelanggan



PROGRAMME OUTCOMES

Memahami keterampilan dan pendekatan utama yang digunakan saat menjual melalui telepon

Mampu menyusun panggilan penjualan secara efektif



At the end of this programme, you will be able to:

Mampu menggunakan pertanyaan yang efektif untuk memahami kebutuhan pelanggan

mampi untuk memberikan layanan pelanggan yang baik dan menjadikannya penghasil pendapatan

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:

Ask by Request



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

The image displays a wide array of logos for various companies and organizations, primarily based in Indonesia. The logos are arranged in a grid-like fashion, with a map of Indonesia on the right side featuring several yellow location pins. The logos include:

- ProDigi**, **BC**, **Proton**, **OY!**, **Pertamina**, **Nara**, **Konservasi Alam Nasentara**, **Wearing Kamby**, **J&T EXPRESS**, **Wika**, **id**, **PANDI**, **MELAYI**
- bulir padi FOUNDATION**, **MONTASARI**, **METRODATA**, **CICENDO**, **BANK BRI**, **batan**, **KPK**, **syngenta**, **BNI Syariah**, **HUAWEI**, **ROYAL KUNINGAN JAKARTA**, **PT. WIJAYA HARITA (Persero) Tbk**
- AEON MALL**, **BAZNAS**, **OPPO**, **MAP**, **Mitra Adiperkasa**, **UNI QLO**, **Lin Hate**, **PERTAMINA**, **RUMAH SAKIT UNIVERSITAS INDONESIA**, **ANGKASA PURA II**, **INDONESIA'S AIRPORT COMPANY**, **FUJIKURA KASEI**
- DELL**, **Sribu**, **bibli.com**, **Big Choices Big Deals**, **SICEPAT**, **Telin Malaysia**, **BNI Asset Management**, **Danamon**, **indosat**
- SIAP MERJA**, **ASTRA**, **BPJS Ketenagakerjaan**, **YAPPIKA**, **PT. ODG Indonesia**
- TEMPIK KREATIF**, **kelascinta**, **ROYAL KUNINGAN JAKARTA**, **LOTTE Mart**, **I CAN READ**, **F&M**, **PT FREEPORT INDONESIA**
- Danamon**, **Lion Air**, **Justika**, **by HUKUMONLINE.COM**
- Telkom Akses**, **by Telkom Indonesia**

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



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

