



JAKARTA INTERNATIONAL CUSTOMER SERVICE INSTITUTE

Customer Service Training and Quality Support
2 Days Training



**CERTIFIED CUSTOMER
RELATIONSHIP MANAGEMENT**

OVERVIEW



Saat membangun hubungan dengan pelanggan, sangat penting untuk mencatat informasi agar mudah diakses. Pelatihan sertifikasi manajemen hubungan pelanggan (CRM) ini membekali Anda untuk memahami dan menerapkan aspek-aspek CRM serta mengelola hubungan dengan baik.

Bisnis menuntut tindak lanjut yang kritis, dan pelanggan sangat menghargai upaya ekstra yang diberikan oleh individu untuk melayani mereka. Pelatihan ini memberikan wawasan yang lebih luas untuk memberdayakan peserta dalam mempelajari berbagai mekanisme CRM dan mencapai tingkat kepuasan pelanggan yang tinggi.

CRM merupakan trend pada perusahaan saat ini dalam mempertahankan loyalitas pelanggan



Course Objectives

Pelatihan sertifikasi manajemen hubungan pelanggan (CRM) melatih Anda untuk memahami pentingnya dan penerapan sistem CRM. Pelatihan ini membantu Anda mencatat detail dan merespons pelanggan menggunakan metode berbasis fakta.

Pelatihan ini memungkinkan Anda menyimpan semua informasi di satu tempat dan menindaklanjutinya secara profesional. Informasi bisnis tidak lagi berbasis individu, melainkan tersedia bagi organisasi dan dapat digunakan oleh individu yang dibutuhkan.

Setelah menyelesaikan Pelatihan Sertifikasi Manajemen Hubungan Pelanggan (CRM) ini dengan sukses, peserta akan mampu:

- Mengenal mengapa sistem Manajemen Hubungan Pelanggan (CRM) penting
- Mengetahui praktik terbaik implementasi CRM
- Menjelaskan nilai yang dihasilkan dengan menggunakan alat manajemen hubungan pelanggan
- Mendukung tim dan individu untuk menyusun strategi dan menetapkan tonggak penting dalam penggunaan CRM
- Menentukan manfaat menggunakan sistem CRM
- Menerapkan sistem CRM
- Mendukung pelanggan dengan menggunakan CRM
- Menerapkan pembelajaran untuk meningkatkan layanan pelanggan, penjualan, dan pemasaran
- Mendokumentasikan interaksi dengan pelanggan untuk ditindaklanjuti.

TRAINING METHODOLOGY

The Customer Relationship Management (CRM) Certification Training Course will be conducted in a highly effective manner and will comprise of the following training methods:

- Presentations
- Live Online Tool Usage
- Examples
- Group Discussions
- Assignments
- Lectures & Seminar Method
- Activities
- Polls
- Surveys
- Whiteboard interaction
- Case Studies & Functional Exercises

Struktur program adalah sesi terperinci dan interaktif, mengikuti komunikasi dua arah, kami bekerja dengan peserta untuk memastikan mereka bisa mendapatkan pengalaman praktis tentang cara berinteraksi dengan pelanggan.





Organisational Benefits

Organisasi yang ingin menunjukkan pendekatan profesional saat berinteraksi dengan pelanggan dan ingin semua informasi tersedia dengan mudah menggunakan pendekatan sistemik, alih-alih pendekatan berbasis personal, sebaiknya menominasikan karyawannya untuk program ini.

Perusahaan yang menominasikan karyawannya untuk mengikuti Pelatihan Manajemen Hubungan Pelanggan (CRM) ini dapat memperoleh manfaat berikut:

- Melatih karyawan dalam membangun sikap yang tepat dalam memasukkan data ke dalam CRM
- Mengetahui manfaat CRM dan mempelajari cara menggunakannya
- Menyusun strategi untuk menerapkan proses CRM di dalam organisasi
- Menyediakan semua informasi pelanggan dengan mudah di mana saja dan kapan saja
- Mempelajari praktik terbaik dalam administrasi Manajemen Hubungan Pelanggan
- Mempelajari cara menganalisis informasi dan mengetahui cara membuat laporan
- Menciptakan interaksi berbasis fakta dengan pelanggan
- Membuat informasi bisnis tidak lagi bergantung pada personal dan tersedia bagi organisasi
- Memiliki pendekatan yang berbasis proses.



Personal Benefits

Peserta Pelatihan Sertifikasi Manajemen Hubungan Pelanggan (CRM) ini dapat memperoleh manfaat berikut:

- Mengenal apa itu CRM dan bagaimana penggunaannya
- Mengenal mengapa Manajemen Hubungan Pelanggan (CRM) penting
- Mendukung pelanggan dengan menggunakan CRM
- Menentukan kegunaan sistem CRM
- Menerapkan pembelajaran ke layanan pelanggan, penjualan, dan pemasaran
- Menggunakan pendekatan berbasis fakta untuk berinteraksi dengan pelanggan
- Mengenal praktik terbaik implementasi CRM.



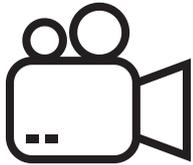
WHO IS THIS PROGRAMME FOR?

This Customer Relationship Management (CRM) Certification Training Course is ideal for:

- Customer Relationship Managers
- Any individual who uses the CRM – Customer Relationship Management System
- Customer Service Representatives
- Customer Service Executives
- Sales Support Representatives
- Call Centre or BPO Executives
- Business Development Executives
- Receptionist

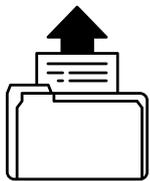
Kursus Pelatihan Sertifikasi Manajemen Hubungan Pelanggan (CRM) ini cocok untuk siapa saja yang berinteraksi dengan pelanggan melalui telepon atau tatap muka dan akan berupaya mencatat informasi dalam sistem CRM secara sistematis dan berbasis fakta, sehingga memungkinkan tindak lanjut yang lebih baik dan menawarkan layanan yang sangat baik.

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 : Introduction

Module 2 : Build a road map

Module 3 : Importance of the CRM

Module 4 :Strategy & Planning

Module 5 : Finalize the Tool

Module 6 : CRM used in Customer Service

Module 7 : CRM used in Sales & Marketing

Module 8 : Follow Through



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)



SERTIFIKAT PELATIHAN

PD/2024/070524/004

DIBERIKAN KEPADA

Muhammad Alfaro

Telah Menyelesaikan Pelatihan Diselenggarakan Oleh
Jakarta International Customer Service Institute (JICSI) bersama
Customer Service Experience Association Indonesia (CSEAI)

Customer Relationship Management (CRM)

Rudyanto H.P Manullang, Ph.D, M.P.H

Founder JICSI

PROGRAMME DETAILS



Duration & Format:
2 Days x 8 Hours



Programme Fee:

Ask Our Customer Service



Programme Starts:

Coming Soon



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



Berbicara terkait dengan Customer Relationship Management (CRM) adalah suatu strategi, proses, dan sistem perangkat lunak komprehensif yang membantu bisnis mengelola interaksi dan hubungan pelanggan, dalam hal ini akan dapat mengoptimalkan upaya penjualan dan pemasaran, serta meningkatkan layanan pelanggan. Ini memungkinkan perusahaan untuk mengumpulkan, menganalisis, dan menggunakan data pelanggan untuk memberikan pengalaman yang dipersonalisasi dan mulus di berbagai titik kontak.

Sebelum kita lanjutkan lebih dalam lagi, mari kita melihat sejarah munculnya CRM berikut ini. Konsep CRM dimulai dari tahun 1960-an dan 1970-an, dimana bisnis pada saat itu mengalihkan fokus dari product-centricity ke customer-centricity. Kemajuan teknologi tahun 1980-an, khususnya dalam pemasaran basis data dan munculnya integrasi telepon komputer (CTI), hal ini akan memungkinkan bisnis merekam setiap interaksi dengan pelanggan dan dengan menggunakan data ini untuk kampanye pemasaran yang lebih terarah lagi.

Kemudian pada tahun 1990-an, perangkat lunak CRM muncul sebagai tanggapan atas meningkatnya kebutuhan akan pendekatan yang lebih sistematis untuk mengelola hubungan dengan pelanggan. Kemudian Industri melihat pertumbuhan yang signifikan sebagai perusahaan seperti Siebel Systems dan Salesforce.com memasuki pasar.

Baru pada tahun 2000-an, CRM berkembang menjadi sistem yang lebih komprehensif, mengintegrasikan berbagai fungsi bisnis seperti pemasaran, penjualan, dan layanan pelanggan. Dengan munculnya komputasi berbasis cloud dan Perangkat Lunak sebagai Layanan (SaaS) model, CRM menjadi lebih mudah diakses dan terjangkau untuk usaha kecil dan menengah.

Menurut statistik berikut ini dikatakan bahwa 70% pelanggan mengharapkan pengalaman yang baik di semua saluran komunikasi, menjadikan sistem CRM penting untuk memberikan pengalaman pelanggan yang konsisten (Sumber: Salesforce). Perusahaan yang menggunakan sistem CRM telah mengalami peningkatan konversi prospek sebesar 17%, peningkatan retensi pelanggan sebesar 16%, dan peningkatan produktivitas agen sebesar 21% (Sumber: WebFX). Kemudian di perkuat oleh hasil penelitian berikut bahwa CRM adalah pasar perangkat lunak terbesar dan paling cepat berkembang, dengan perkiraan pendapatan global sebesar \$114.4 miliar pada tahun 2027 (Sumber: Adamenfroy). 91% bisnis dengan lebih dari 11 karyawan sekarang menggunakan sistem CRM, dibandingkan dengan 50% bisnis dengan 10 karyawan atau kurang (Sumber: PermintaanSage). Tim penjualan berperforma tinggi 3.2 kali lebih mungkin menggunakan CRM dan alat otomatisasi penjualan lainnya daripada tim berperforma buruk (Sumber: Salesforce).

Melihat data statistik diatas kita dapat mengambil kesimpulan bahwa penggunaan CRM tsb semakin di butuhkan oleh banyak perusahaan.

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 active 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 keluh kesah.



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) 566 806 1

M:0858-833-833-83

E:marketing@jicsi.co.id



@Jicsi Jaya



@Jicsi_official



@Jisi Official



@Jakarta International Customer Institute

