

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



**CONTACT CENTER
FOR STAFF**

PENDAHULUAN



Contact Center adalah suatu fungsi layanan pada pelanggan yang menangani panggilan pelanggan melalui berbagai saluran komunikasi yang mencakup telepon, percakapan, email, media sosial, dan lainnya. Seperti kita ketahui bahwa Agent contact center juga dikenal sebagai perwakilan layanan perusahaan pada pelanggan, dan merupakan garda terdepan yang berinteraksi secara langsung kepada pelanggan dan membantu masalah seperti melakukan pemesanan, menyelesaikan masalah penagihan, dan menjawab pertanyaan pelanggan lainnya.

Agent contact center adalah saluran komunikasi utama yang dimiliki pelanggan ketika melakukan transaksi dengan perusahaan, oleh sebab itu Agent contact center dapat memiliki pengaruh yang signifikan terhadap pengalaman pelanggan. Karena mereka memiliki peran yang sangat penting bagi perusahaan. Oleh karena itu perusahaan perlu untuk mempekerjakan contact center dengan baik dan memberikan pelatihan secara konsisten.

Agent contact center yang sukses seharusnya memiliki empati, memiliki keterampilan memecahkan masalah, dan merupakan komunikator yang terampil pada pelanggan eksternal maupun internal, karena Agent contact center diwajibkan memiliki banyak keterampilan dan mampu untuk menangani lebih dari satu saluran komunikasi, Agent contact center harus fleksibel dan mampu beradaptasi dengan berbagai perubahan. Organisasi perlu menyediakan Agent contact center dengan alat dan dukungan pelatihan yang diperlukan oleh anggota organisasi untuk mampu membantu/memenuhi kebutuhan pelanggan yang selalu berubah seiring dengan perubahan teknologi saat ini.

Pelatihan Contact Center for Staff dari Jakarta International Customer Service Institute (JICSI) ini akan dibawakan secara komprehensif dengan penyajian materi yang sederhana kepada peserta pelatihan. Dengan berakhirnya pelatihan ini diharapkan para Staff Agentt contact center dapat memiliki banyak keterampilan dalam menangani berbagai keluhan pelanggan.

TUJUAN PELATIHAN

- Mampu menjelaskan peranan contact center dan tanggung jawab contact center
- Mampu untuk memahami metrik utama dan hubungan antar metrik
- Mampu untuk menetapkan target metrik yang realistis
- Mampu untuk menerapkan perubahan sistemik yang mengurangi waktu penanganan panggilan
- Mampu untuk menerapkan teknik rekayasa antrian dan distribusi yang mengurangi waktu tunggu pelanggan
- Mampu untuk mengimplementasi hal terbaik untuk memperkirakan volume panggilan dan menghitung beban kerja panggilan
- Meningkatkan kemampuan untuk Membuat manual Prosedur Operasi Standar contact center yang mencakup praktik terbaik untuk penanganan panggilan, dokumentasi, dan customer service
- Meningkatkan kemampuan untuk merancang strategi pelatihan dan membuat rencana pelatihan, pendampingan, dan pelatihan berkelanjutan.





METODE PELATIHAN

Pelatihan certified contact center for staff ini akan terdiri dari metode pelatihan berikut:

- Melakukan Penilaian contact center saat ini
- Template analisis SWOT untuk menilai kekuatan, kelemahan, peluang, dan ancaman bagi contact center Anda
- Template untuk membuat perjanjian tingkat layanan dan tingkat operasi
- Template untuk membuat manual prosedur operasi standar
- Template formulir pemantauan kualitas
- Template analisis kebutuhan keterampilan
- Template wawancara penyaringan telepon
- Pertanyaan wawancara berdasarkan kebutuhan keterampilan.

MANFAAT BAGI ORGANISASI

Organisasi yang ingin memiliki pemimpin tim contact center yang mampu untuk mengenali tantangan pengembangan kontribusi dan operasional contact center, baik dari sisi pengembangan bisnis, pengembangan tenaga kerja, proses kerja maupun teknologi.

- Meningkatkan kualitas pelayanan contac center
- Mendukung citra organisasi yang baik
- Meningkatkan rasa percaya diri sebagai contact center
- Mendukung anggota tim manajer untuk memahami pentingnya pelatihan contact center
- Mampu mengenali berbagai jenis pelanggan dan cara untuk mengatasinya.





MANFAAT BAGI PRIBADI

Setiap delegasi yang menghadiri pelatihan ini dapat memperoleh manfaat yang luar biasa. Peserta yang berpartisipasi dalam pelatihan certified contact center for staff ini dapat memperoleh manfaat darinya dengan cara berikut :

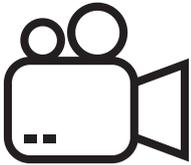
- Mampu dalam Menguasai teknik dasar komunikasi dan prinsip dasar pelayanan call center
- Mampu mengetahui konsep dasar customer service
- Mampu memahami untuk membangun hubungan dengan pelanggan
- Mampu mengenal pelayanan di berbagai jenis organisasi
- Mampu mengenali fitur sebuah produk dan mengenalkan benefitnya
- Mampu berkomunikasi secara efektif dan mampu bekerjasama dengan tim
- Mampu menghadirkan pelayanan ekselen dan memahami faktor dalam diri yang membantu dalam melayani pelanggan.



SIAPA TARGET PESERTA PELATIHAN?

- Call / Contact Centre Officer
- Para staff Agentt Contact Center yang akan dipromosikan menjadi Staff Contact Center
- Staff Contact Center

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**



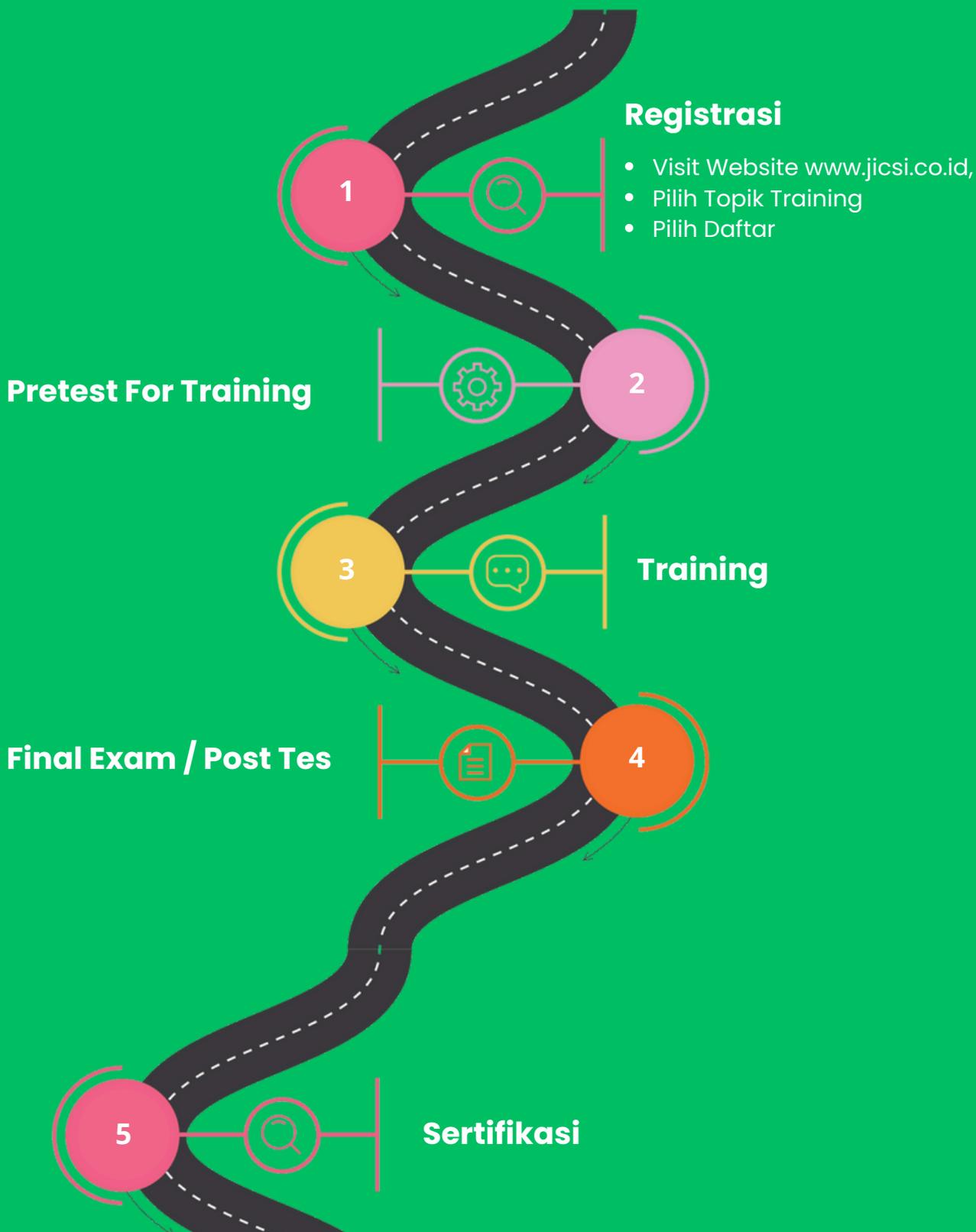
**5+
Real-World
Case Studies**



**2+
Role Plays**



LEARNING JOURNEY



MODULES

Module 1 : Understanding the Customer

Module 2 : Listening Skills

Module 3 : Questioning Skills

Module 4 : Professional Communication Skills

Module 5 : Call Handling Skills

Module 6 : Adaptive Communication Skills

Module 7 : Managing Caller Behaviors and Emotions

Module 8 : Conflict Management Skills

Module 9 : Effective Email and Chat Writing Skills

Module 10 : Team Building Skills



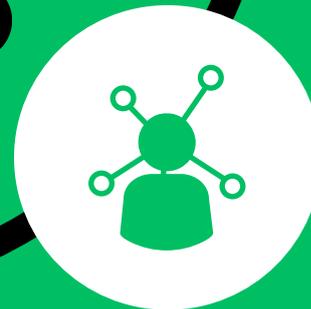
PROGRAMME OUTCOMES

Mampu menjelaskan peranan contact center dan tanggung jawab supervisor contact center

Mampu menjelaskan ruang lingkup pelayanan dan tantangan operasional contact center



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



Mampu menganalisis beban kerja serta kebutuhan tenaga kerja dan operasional contact center dan Mampu menganalisis kualitas pelayanan contact center

Mampu menganalisis laporan kinerja tenaga kerja dan operasional contact center

PROGRAMME DETAILS



Duration & Format:
2 Days x 8 Hours



Programme Fee:

Ask Our Customer
Service



Programme Starts:
Coming Soon



ABOUT CUSTOMER SERVICE EXPERIENCE ASSOCIATION INDONESIA

Customer service experience Association Indonesia (CSEA Indonesia) adalah suatu perkumpulan yang memiliki jiwa melayani pada pelanggan. CSEA Indonesia didirikan oleh para praktisi yang bergerak di dunia layanan bisnis. Mengingat perkembangan dunia layanan bisnis yang berkembang begitu cepat maka CSEA Indonesia adalah merupakan satu tempat untuk sharing informasi yang terkait dengan dunia layanan melalui seminar, training, workshop, penghargaan, ataupun program lainnya.



Visi.

Menjadi tempat bernaung para Customer Service Profesional yang handal, dalam bekerja dan progresif untuk meningkatkan pencapaian target perusahaan sesuai dengan harapan pelanggan.



MISI.

Menyelenggarakan pendidikan, pelatihan, konsultasi, penelitian, dan pengembangan bidang Customer Service dengan mengoptimalkan sumber daya manusia yang berkompetensi dan jejaring kerja sama yang luas dan bersinergis dengan mitra yang terkait melalui Customer Service Experience Association Indonesia (CSXAI)

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 CHAIRMAN

Rudy HP Manullang ,Ph.D., M.P.H
Chairman CSXAI



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: cseaindonesia@gmail.com

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) 5668061

M:0811-1232-188

E:cseaindonesia@gmail.com

 @cseai_official

 @cseai_official

 @cseaiOfficial

 @Customer Service Experience Association Indonesia

