

CUSTOMER SATISFACTION & RELATIONSHIP PROGRAM

Onsite — 2 hari

Konsumen menjadi bagian terpenting dari setiap unit usaha. Dengan meningkatnya persaingan usaha dan demi keberlanjutan usaha, perhatian terhadap konsumen menjadi terfokus pada upaya untuk memuaskan konsumen dan menjadikan konsumen loyal. Dunia usaha telah mengakui bahwa kepuasan konsumen dan loyalitas konsumen akan berdampak langsung terhadap peningkatan usaha dan keuntungan usaha

Tujuan Pembelajaran

- Memahami esensi kepuasan pelanggan
- Memahami esensi loyalitas pelanggan
- Memahami keterkaitan kepuasan pelanggan dengan keuntungan perusahaan
- Kegiatan marketing yang perlu diperhatikan dalam memuaskan pelanggan dan meningkatkan loyalitas pelanggan
- Memahami esensi dari program Customer Relationship Management.

Cakupan Pembelajaran

Hari 1

- Kepuasan & value Pelanggan
- Workshop
- Peta Empati dan Perjalanan Pelanggan
- Workshop

Hari 2

- Servuction System, Service profit chain dan 8P untuk Kepuasan pelanggan
- Pengukuran kepuasan pelanggan
- Customer Loyalty & Loyalty Ladder, Customer Relationship Management
- Share of Wallet, Cross Sell dan Up Sell

Metode Pembelajaran

- Kuliah (lecturing) singkat
- Aplikasi konsep
- Workshop
- Diskusi kelompok

Peserta

Para Manajer Madya dan mereka yang harus atau akan melakukan fungsi pimpinan serta memiliki tanggung jawab untuk mencapai target organisasi.

Konsultan



RUBY HERMANTO

Ruby memiliki keahlian inti dalam Brand Management dan Marketing Communication. Dia memiliki pengalaman dalam mengawasi strategi seluruh perusahaan dan pelaksanaan komunikasi pemasaran, serta Managing Research, Product Development, Budget Control dan Business Planning. Fokusnya saat ini adalah Perbankan, Fast Moving Consumer Goods, dan Telekomunikasi.



RUBEN SARAGIH

Ruben memiliki keahlian dalam leadership, performance management, dan business processes. Dia adalah pendiri Indonesia Happiness Club. Ruben memiliki 20 tahun pengalaman berkarir di berbagai perusahaan besar mulai dari jasa, retail, distribusi, dan manufaktur yang dalam 5 tahun terakhir berada di level direksi.



ALFRED ALBERT T.

Alfred memiliki keahlian dalam branding dan strategic marketing. Alfred memiliki eksposur ke beberapa perusahaan terkemuka di pasar dalam industri Kesehatan, Fast Moving Consumer Goods, dan Media. Keahlian marketingnya meliputi pengembangan Strategic Planning, membangun Brand Equity, mengembangkan program integrated Marketing, melaksanakan Marketing Research serta developing people & organizations.

*Subject to availability

Selasa - Rabu

08:30 - 16:00 WIB

20-21 Agustus 2024

26-27 November 2024

Investasi

Rp 6.500.000,-

Subject to 11% VAT.

Early Bird:

- Potongan Investment Fee sebesar 10% untuk pembayaran sebelum H-5 program berjalan.
- Untuk corporate partnership, silahkan hubungi Business Partnership Officer kami di +62-811-1991-1168 (Telepon/Whatsapp)