

Applied CRM using CRM Strategy Map

Di tengah persaingan yang makin sengit, memuaskan pelanggan saja tidaklah menjamin pelanggan menjadi loyal. Bahkan perusahaan yang sudah berhasil membuat pelanggannya loyalpun masih harus juga memikirkan bagaimana caranya agar pelanggan mau merekomendasikan produk/jasa mereka ke koleganya. Untuk itulah perlu CRM untuk membina relasi dengan agar tercipta hubungan jangka panjang.

Trainer: Daniel Saputro, MM., MBA.

WAKTU PELAKSANAAN

07 - 08 Desember 2027

09:00 - 17:00 WIB

TEMPAT PELATIHAN

Location: Kuretakeso Hotel - Kemang / Best Western Premier - Cawang / The Aryaduta Hotel Semanggi

Harga

Group Price: Rp 5.350.000
Full Fare: Rp 5.950.000

**) Harga di atas tidak dikenakan PPN 11%, sudah termasuk makan siang, snack, sertifikat, dan modul.*

Outline Materi

1. Helicopter View

- Economic dan Market
- Perubahan perilaku konsumen i-Generation dan cara menghadapinya
- Peta persaingan service di era Internet
- Prediksi perkembangan Social Media 2012
- Mengapa “CRM” penting ? Berdasarkan riset dari 7S dan 7Essentials
- Hubungan Service dengan Kepuasan pelanggan dan Loyalitas pelanggan
- No Service is a Good Servis
- Potret kepuasan pelanggan di industri klien

- Keluar dari perangkap generik
- Studi kasus: perusahaan pesaing dari klien

2. Meningkatkan CRM dengan Strategy Map

- Apa tujuan perusahaan / Bagaimana mewujudkannya ?
- Apa kontribusi divisi marketing dan servis ? Menetapkan value divisi Marketing dan servis
- Mengapa Marketing dan servis Excellence Scorecard penting?
- Strategy Map di divisi marketing dan servis - untuk mewujudkan mimpi
- 7P menjadi 7C

3. Meningkatkan CRM dengan merubah PEOPLE menjadi CARE

- Human Capital
  - Mengukur potensi dan perilaku diri melalui DISC
  - Tindakan perubahan diri
  - Leadership di dunia marketing dan servis
- Organization Capital
  - Meningkatkan budaya marketing dan servis di departemen melalui 5R dan 3G
- Teknologi / infrastructure Capital

4. Meningkatkan CRM dengan merubah PROCESS menjadi COMFORT

- Servqual
- Cara mengukurnya secara online / computerized
- Ada apa dengan konsumen...? Apa motive konsumen datang ke perusahaan anda?
- Mengapa customer satisfaction selalu berbasis persepsi
- Memahami perilaku konsumen Indonesia
- Memahami ciri-ciri dan cara menghadapi konsumen yang berbeda DISC
- Menangani pelanggan yang sulit
- Bagaimana mengukur Standar Kinerja : HEARD
- Kiat berkomunikasi efektif
- Kiat menjadi pendengar yang baik bagi Pelanggan
- Membangun citra Perusahaan melalui Komunikasi Telepon
- Menanganin komplain sebagai Peluang Bisnis

5. Meningkatkan CRM dengan merubah PRODUK menjadi CUSTOMER SATISFACTION

- Key Account Management 20/80
- Customer Satisfaction Index
- Mengukur loyalitas dengan NPS

6. Meningkatkan CRM dengan merubah PROFIT menjadi CONTRIBUTION

- Financial contribution: Revenue

- Non-financial contribution: Image & Positioning

7. Menghadapi 2012 by Triggering Change

- Mengapa manusia khawatir terhadap perubahan?
- Bagaimana memulai perubahan ?
- 8 langkah membuat perubahan di organisasi

Instruktur Pelatihan

Daniel Saputro, MM., MBA.

Daniel Saputro dan tim BusinessBuddy Int memiliki pengalaman 25 tahun dalam perbaikan kinerja perusahaan. Kami aktif memberikan pembekalan maupun konsultasi terutama di bidang transformasi dan manajemen perubahan di 4 area yakni: Business Model (termasuk Balanced Scorecard dan Strategy Map) – People Development – Process – Culture Internalization, yang mengarah ke Auto Pilot System.

Nuqul Group (Yordania) dan Banpu (Thailand) adalah contoh perusahaan internasional yang telah menggunakan jasa konsultasinya. Di dalam negeri, Daniel menjadi konsultan bagi banyak perusahaan maupun institusi pemerintah. Di antaranya Jamsostek, Bea Cukai, Sekretariat DPR, Jasa Sarana BUMD Jabara, BioFarma Bandung, Kementerian Keuangan PUSINTEK, Pertamina, LPP BUMN di Jogja dan BTN.

Perusahaan swasta nasional sering menunjuk Daniel sebagai konsultan. Sebut saja Indocement, Triputra, Bosowa (Makasar), Tunas Ridean Group, MusimMas (Medan), Capella (Medan), CPSSoft, ILP, Darya Varia, KPUC (Samarinda), Medifarma, Prafa. Indospring (Surabaya) dan Acer (Jakarta) , Infomedia dan Sentul City. Beliau juga aktif memberikan pelatihan di Chevron, Astra, Commonwealth Bank, TOTAL EP, Holcim dan banyak lainnya

Di sisi lain, Daniel Saputro juga memiliki minat yang besar terhadap dunia pendidikan. Karena itu, kini, dia aktif menjadi fasilitator MiniMBA serta pengajar mata kuliah bisnis dan pemasaran di program S2. Daniel juga menggunakan tulisan sebagai sarana untuk membagikan ilmunya. Ia menjadi kontributor untuk Tabloid KONTAN, Swa, dan Jakarta Post.

Untuk Family Business, kami membantu suksesi dan transformasi menuju perusahaan yang lebih professional. Dengan cara membentuk Leadership yang profesional dan menggunakan KPI berbasis balanced Scorecard.

CONTACT US

Operational Office

ILP CENTER 2nd Floor R19, Jl. Raya Pasar Minggu 39A, Jakarta Selatan

Phone

+62 813-8834-2078

Email

regtraining@valueconsulttraining.com

Website

www.valueconsulttraining.com