


# Sistem Manajemen Hubungan Pelanggan

Di dalam suatu organisasi atau perusahaan, kemampuan membangun hubungan dengan pelanggan adalah salah satu kunci keberhasilan yang paling penting. Secara internal, kemampuan di dalam menjalin kerjasama yang efektif berdampak pada peningkatan efisiensi, produktifitas dan profitbilitas. Sedangkan secara eksternal, keberhasilan tersebut akan berdampak positif pada stakeholder sehingga dapat meningkatkan citra perusahaan.

Mengingat pentingnya hal ini sudah sewajarnya apabila segenap pimpinan dan pegawai yang ada di dalam lingkungan organisasinya untuk mengembangkan kompetensi untuk membangun hubungan dengan pelanggan.

**Trainer: Hendra Kusnoto, SPsi, MM**

**WAKTU PELAKSANAAN**

16 - 17 September 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.*

Untuk dapat membangun hubungan dengan pelanggan secara efektif dibutuhkan pemahaman mengenai berbagai jenis, harapan, kebutuhan dan peran pelanggan dalam organisasi yang merupakan bahan penyusunan strategi untuk menghadapi pelanggan tersebut. Di dalam program pelatihan sistem manajemen hubungan pelanggan semua hal itu dibahas sehingga diharapkan dapat meningkatkan wawasan sekaligus keterampilan bagi para pemimpin dan pegawai sehingga mendorong peningkatan kinerja.

## Tujuan Pelatihan

- Memberikan pengetahuan dan keterampilan tentang sistem manajemen hubungan pelanggan kepada peserta pelatihan
- Memberikan solusi dan rekomendasi tentang strategi, kebijakan dan pemecahan masalah dalam membangun hubungan dengan pelanggan

## Outline Materi

- Definisi dan Filosofi Sistem Manajemen Hubungan Pelanggan
- Kepuasan Pelanggan
- Model Budaya Kepuasan Pelanggan
- Kunci Keberhasilan Pelayanan Pelanggan
- Strategi Customer Preposition dan Kredibilitas Produk dan Jasa
- Strategi Penanganan Pelanggan
- Perspektif dan Ukuran Kinerja Hubungan Pelanggan dalam Balanced Scorecard
- Perilaku Konsumen
- Peningkatan Kualitas Pelayanan Pelanggan
- Posisi dan Peran Hubungan Pelanggan dalam Organisasi
- Standar Kinerja dan Kompetensi Hubungan Pelanggan
- Kunci Keberhasilan Hubungan Pelanggan
- Kiat Membangun Hubungan Pelanggan yang Sukses

## Metode Pelatihan

- Ceramah
- Diskusi
- Games
- Tugas Individual dan Kelompok

## Peserta

Untuk dapat membangun sistem manajemen hubungan pelanggan yang efektif selayaknya yang mengikuti pelatihan ini adalah semua pimpinan dalam organisasi, terutama yang bergerak dalam bidang pemasaran dan perdagangan serta para konsultan dan akademisi yang berperan dalam pemecahan masalah organisasi dan perusahaan.

## Instruktur Pelatihan

### Hendra Kusnoto, SPsi, MM

Hendra Kusnoto adalah alumni Fakultas Psikologi Universitas Gadjah Mada (UGM) tahun 1984. Pada tahun 1986 ia melanjutkan studi di Fakultas Pasca Sarjana UGM jurusan Psikologi Perkembangan. Di tahunitu pula Sdr. Hendra Kusnoto bergabung dengan Universitas Persada Indonesia "YAI' dan mendirikan Fakultas Psikologi swasta pertama di Indonesia. Ia juga sempat menjadi dekan dan mengajar di fakultas itu pada tahun 1987 – 1989. Pada masa itu beliau termasuk dekan termuda di Indonesia. Selama mengajar, Sdr. Hendra Kusnoto mempelajari ilmu manajemen bisnis secara otodidak. Pada tahun 1989 yang bersangkutan bekerja di PT Antam. Di perusahaan ini beliau aktif dalam bidang sumber daya manusia. Pada tahun 1996 beliau studi di bidang *Managementand Business Administration* di Melbourne University, Australia dan beliau sempat mengikuti program magang dan bekerja di perusahaan terkemuka Australia *(Broken Hill Propriety/BHP).* Sekembalinya dari studi di Australia Sdr.Hendra Kusnoto menulis buku berdasarkan hasil penelitian di perusahaan-perusahaan yang ada di Australia. Buku tersebut berjudul "Praktek Manajemen Terbaik di Dunia" dan diterbitkan oleh Gramedia pada tahun 2001.

Dengan bekal pengetahuan dan keterampilan dalam bidang manajemen bisnis dan sumber daya manusia, pada tahun 1996 Sdr. Hendra Kusnoto ditunjuk sebagai salah satu anggota tim IPO *(inital public offering)* untuk mempersiapkan PT Antam menjadi perusahaan publik. Sejak saat itu beliau selalu terlibat dalam tim strategis baik dalam bidang pengembangan usaha maupun sumber daya manusia. Karena hobi belajarnya tidak pernah berhenti, beliau mempelajari manajemen perubahan baik secara otodidak maupun pelatihan-pelatihan di dalam dan luar negeri. Walaupun Sdr. Hendra Kusnoto pernah studi di negeri kangguru, namun beliau merasa belum puas, sehingga pada tahun 1998 beliau belajar mengenai manajemen bisnis internasional di Sekolah Tinggi Manajemen Prasetya Mulya, Jakarta.

Pada tahun 2000, berbekal pengetahuan dan keterampilan dalam bidang manajemen bisnis, sumber daya manusia dan manajemen perubahan beliau dipercaya oleh pimpinan PT Antam Tbk untuk memimpin tim manajemen perubahan untuk memantapkan posisi PT Antam Tbk sebagai perusahaan yang mampu menjadi perusahaan kelas dunia. Untuk tujuan tersebut beliau mempelajari *balanced scorecard* langsung dari penciptanya, yaitu Dr. David Norton. Perannya dalam bidang manajemen perubahan tersebut turut mampu menjadikan PT Antam Tbk menjadi perusahaan terkemuka.

Sejak tahun 2006 Sdr. Hendra Kusnoto bergabung dengan beberapa perusahaan konsultan yang bergerak dalam bidang manajemen strategis, manajemen perubahan, *good corporate governance* dan manajemen sumber daya manusia, disamping itu beliau secara pribadi juga berperan sebagai *advisor* yang memberikan pelatihan dan konsultasi di beberapa perusahaan baik nasional maupun asing. Perusahaan-perusahaan yang pernah ditangani a.l. Jasa Marga, Jasa Raharja, PGN, PTPN IX, *Swedish Match* dan lain-lain. Untuk menjalankan tugas tersebut beliau memperoleh ijin khusus dari pimpinan perusahaan. Di PT Antam Tbk sendiri, akhir-akhir ini beliau ditunjuk sebagai advisor direksi dalam bidang *good corporate governance,* manajemen transformasi dan sumber daya manusia.

## 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