

Effective Customer Retention Marketing

Persaingan bisnis kian sengit dan sama sengitnya dengan mengelola loyalitas pelanggan. Untuk menyiasatinya, perusahaan harus mengenal pelanggan dengan betul. Loyalitas dan kepuasan pelanggan, dua kata ini begitu berarti bagi perusahaan. Lalu bagaimana Customer Retention Marketing bisa membantu? Sebagian perusahaan mungkin telah melakukan beragam cara untuk mewujudkannya. Tak jarang banyak perusahaan tiba-tiba mendadak baik bagi pelanggan. Namun, CRM bukan sekedar tebar bingkisan atau call centre. CRM lebih dari itu. CRM merupakan upaya strategis meningkatkan mutu layanan serta membangun pelanggan agar tetap loyal, dan jika program CRM mampu dikelola dengan baik akhirnya akan menguntungkan perusahaan.

Trainer: Dr. Ujang Rusdianto, S.I.Kom., M.IKom.

WAKTU PELAKSANAAN

17 - 18 Februari 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.*

Tujuan Pelatihan

- Memberikan mindset dan pemahaman tentang *Customer Retention Marketing*.
- Peserta mampu merancang dan mengembangkan Program CRM efektif.

Outline Materi

- Konseptual CRM
- Memahami Nilai dan Harapan Konsumen
- Fokus pada pelanggan
- Mengembangkan Strategi CRM
- Mengelola Pelanggan Internal
- Meningkatkan Loyalitas Pelanggan
- Mengukur Kepuasan Pelanggan
- Mendukung Pelatihan dan Pengembangan SDM
    - Mengembangkan Konsep hubungan
    - Menjalin hubungan melalui Internet
    - Livetime Value
    - Recency, frequency, dan Monetary
    - Winback Strategy dan Acquisition
    - Memperoleh pelanggan loyal

Durasi

Training ini akan dilaksanakan selama 2 hari (08.00 – 16.00 WIB).

Peserta

- Customer Retention/Customer Relationship
- Marketing Communications
- Marketing/Sales

Instruktur Pelatihan

Dr. Ujang Rusdianto, S.I.Kom., M.IKom.

Ujang Rusdianto adalah akademisi, praktisi, dan konsultan komunikasi dengan pengalaman lebih dari 12 tahun di bidang komunikasi korporasi dan strategic communication. Saat ini, ia merupakan mahasiswa Program Doktor Ilmu Komunikasi di Universitas Sahid Jakarta dengan fokus kajian pada Komunikasi Korporasi.

Secara profesional, Ia telah berpengalaman sebagai konsultan komunikasi di sejumlah lembaga konsultan terkemuka di Jakarta, termasuk Cinggarindo Galba dan Link. Selain itu, ia juga aktif sebagai Corporate Trainer yang memberikan pelatihan bagi berbagai perusahaan, baik nasional maupun multinasional, dalam pengembangan strategi komunikasi, penguatan reputasi organisasi dan keterampilan komunikasi.

Di bidang akademik, ia merupakan dosen di Fakultas Ilmu Komunikasi, Program Studi Strategic Communication, Universitas Multimedia Nusantara, Tangerang. Ia aktif melakukan riset, menulis, serta menjadi narasumber dalam berbagai forum publik, khususnya terkait isu komunikasi bisnis, reputasi perusahaan, dan keberlanjutan (sustainability).

Sebagai penulis, ia telah menghasilkan berbagai buku yang membahas bisnis dan sustainability, yang menjadi referensi praktis maupun akademik. Diantaranya berjudul: Digital Customer, Marketing Communication, CSR Communication, Employee Branding, Online Community Relations, dan Brand Communication.

Selain berkarier di dunia akademik dan konsultasi, ia juga merupakan Business Owner dari Kasa 1 Group, sebuah grup usaha yang bergerak di berbagai sektor, meliputi Perkebunan, Online Retail, Logistik, Kuliner, dan Education.

Fokus Keahlian:

- Strategic Communication
- Brand and Corporate Reputation
- Digital & Marketing Communication
- Customer Relationship Management (CRM)
- Investor Relations
- Media Relations
- Crisis Communication
- Corporate Social Responsibility (CSR)

Sertifikasi Profesional:

- Training of Trainer (TOT) Level 6
- Sertifikasi Pekerti
- Digital Marketing Manager
- Public Relations Specialist
- GRI Standard (Sustainability Reporting)
- MICE (Meeting, Incentive, Convention, Exhibition)

Dengan kombinasi pengalaman akademik, praktis, dan kewirausahaan, Ujang Rusdianto berkomitmen untuk mendorong pengembangan komunikasi korporasi yang strategis, berkelanjutan, dan berdampak.

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