

Customer Loyalty Management

Salah satu kunci sukses dari keberhasilan dalam meningkatkan penjualan adalah dengan berinteraksi dan menjalin hubungan baik dengan customer, dengan cara memberikan pelayanan yang memuaskan. Dengan berinteraksi dapat membangun kesempatan untuk mempromosikan produk, layanan dan perusahaan. Namun tidak mudah bagi pihak perusahaan untuk menjalankannya. Sukses dalam menciptakan kepuasan pelanggan sangat tergantung dari tingkat keahlian customer service.

Tujuan Customer Service adalah membuat Customer Puas,sehingga diharapkan Customer Loyal terhadap Produk atau Jasa yang dibeli/diperoleh. Untuk membuat Customer Puas ada 3 Pilar yang menentukan yang saling terkait yaitu Product, People dan Delivery System.

Trainer: Ir. Renardhy H. Lumelle, Mkom

WAKTU PELAKSANAAN

07 - 08 Juni 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.*

Membuat Customer Loyal tidak bisa dibentuk dalam hitungan hari maupun minggu, dibutuhkan Komitmen dan Konsistensi dari pihak Perusahan beserta Orang-orang yg terlibat didalamnya, mulai dari posisi yang paling Atas sampai Pelaksana yang paling bawah.

Training ini mengupas tuntas Customer Loyalty Management yang diawali dari Customer Service Mindset hingga “How to build Customer Loyalty”. Training ini akan memberikan peningkatan

pemahaman dan ketrampilan Peserta dalam memberikan Pelayanan yang memuaskan Customer dengan segala tantangannya sehingga Customer diharapkan Loyal. Training ini juga memberikan Wawasan dan Apa yang harus dilakukan Perusahaan agar Customer Loyal. Training ini disertai Latihan-latihan yang yang menarik melalui Diskusi Kelompok dan Games.Dengan mengikuti Program Training ini diharapkan segala permasalahan dalam Pelayanan kepada Customer terjawab dengan tujuan akhir Customer Loyal.

TUJUAN TRAINING

- Menyadaritanggungjawabperandalammemberikanpelayanan yang prima
- Mengasahketrampilanuntukmemahamidanmenanggapi kebutuhan pelanggan.
- Mengembangkanketerampilanpelayananuntukmeningkatkanhubunganprofesionaldengan customers
- Meningkatkankemampuandalammemberikanpelayananberkualitastinggikepadapelanggan.
- Mengasahketrampilankomunikasi yang efektif agar bisamemberikansolusipemecahanmasalah
- Memberikan kemampuan untuk untuk menyusun Survey Kepuasan Customer
- Memberikan kemampuan untuk melakukan mengukur Kepuasan Customer dan Improvement yang tepat.
- Menyadaripentinganyamembangunsikappositif agar dapatmembinahubunganefektifdenganpelanggan.
- Memahami dan mampu membangun Customer Loyalty
- Mengembangkan Ide-ide kreatif untuk membuat Customer Loyal

POKOK BAHASAN

1. Customer Service Mindset

- BasicsService
- Goal of Customer Satisfaction
- Who is the Customer
- 3 Pilars Service
- Perceptiondan Expectation
- Cyclus Service

1. Customer Loyalty Retention

- What is Customer Loyalty
- Hierarchy of Customer Need
- Climbing The Ladder of Customer Loyalty
- The Pyramid of Customer Loyalty
- 7 Step to Build Customer Loyalty
    - Select The Right People

- Sensationalize The Experience for Your Cuatomer
  - v The Right Communication
  - v Communication Face to Face
  - v Communication by Phone
- Set Performance Standards
  - v Customer Service Standard
  - v UkurandariLayananterhadap Customer
  - v The Five Service Gaps
  - v The Five Dimensions of Service Quality
  - v How to make Service Standard?
  - v Who does make Service Standard?
- Sustain On Going Training and Reinforcement
  - v Training by Topic
  - v Training by Activity
  - v Training by needed
  - v Training Project/Year
- Specify Incentives for Good Behavior
  - v Award Program
  - v Reward Program
- Survey Your Customers and Reduce Your Defection Rate
  - v Effectively Measuring Service Performance
- Seek Customer Complaints with Enthusiasm
  - v How to Handle Complaints Professionally
- Customer Loyalty Implementation Model
- 5 Tips Keeping Customers

1. Managing Customer Service Performance
   - Proactive Management
   - Reactive Management

METODE TRAINING

- Self Learning
- Social Learning
- Practical Learning

DURASI

- 2 x 6 Jam (2 hari)

Instruktur Pelatihan

Ir. Renardhy H. Lumelle, Mkom

Sepanjang karirnya sarat dengan dunia Pendidikan dan Pelatihan (Education & Training).

- Lebihdari 9 tahun memimpin (Direktur) berbagai Lembaga Pelatihan.
- Lebihdari 7 tahunsebagai Kepala Divisi (General Manager) Pelatihan dan Perpustakaan (Kepala Pusat Pelatihan Indomobil Group) di PT. Indomobil Sukses Internasional Tbk.
- Lebih dari 2 tahun sebagaiKepalaDivisi Marketing Research & Analysis (Indomobil Group) di PT Indomobil Sukses Internasional Tbk., Jakarta
- Hampir 8 tahun SebagaiKepalaDivisiIndomobil For You (Customer Relation) di PT. Indomobil Sukses Internasional Tbk. (Nissan)

Topik Training lainnya Beliau bawakan meliputi bidang :

- Selling
- Customer Service & Customer Satisfaction (Training, System, Survey)
- Communication Skill
- Personal Development
- Basic Supervisory
- Leadership.
- Team Building.
- Time Management
- Conflict Management
- NegotiationSkill
- Training Within Industry
- How to Handle Difficult People
- Dll

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