

Basic Marketing : Customer Relationship Management

Marketing bukan lagi area eksklusif bagian-bagian tertentu dari sebuah perusahaan. Semua lini di perusahaan perlu memahami dasar-dasar marketing dan terlibat dalam program-programnya.

Salah satu area marketing yang memerlukan keterlibatan seluruh karyawan adalah *Customer Relationship Management (CRM)*. Sebuah pendekatan baru dalam mengelola hubungan korporasi dan pelanggan.

Pelatihan *Customer Relationship Management (CRM)* mengombinasikan kebijakan, proses, dan strategi yang diterapkan organisasi menjadi satu kesatuan yang digunakan untuk melakukan interaksi dengan pelanggan dan juga untuk menelusuri informasi pelanggan.

Trainer: Dani Budiman SE., M.MBA

WAKTU PELAKSANAAN

03 - 04 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 Materi Training

- Memahami peran *stakeholders* dalam aktivitas pemasaran dan penjualan.
- Memahami mengapa CRM sangat penting dalam membina dan menumbuhkan loyalitas pelanggan.
- Mampu menentukan sasaran dan penggunaan CRM system.

- Dapat memanfaatkan CRM untuk menumbuhkan penjualan dan memelihara hubungan dengan pelanggan.

Outline Materi Training

1. **Introduction to Marketing**
    - Ekonomi Penawaran Keempat
    - Sejarah Marketing
    - Pendekatan-pendekatan Awal Marketing
2. **Developing Marketing Focus**
    - Tiga Pendekatan Marketing
    - Melakukan Riset Marketing
    - Melakukan Segmentasi Pasar
3. **Marketing Mix**
    - 10 P’s of Marketing
4. **Creating Customer Value**
    - Menentukan Positioning
    - Melakukan Targeting
    - Memahami Customer
5. **Writing Marketing Plan**
    - Memahami Marketing Plan
    - Detil Penulisan Marketing Plan
6. **CRM dan Stakeholders**
    - Fungsi dan peran CRM
    - Hubungan Produk dengan stake holders
    - Loyalitas customer dan mengoptimalkan customer experience
7. **CRM dalam aktivitas marketing**
    - CRM dan aktivitas Marketing
    - Customer Retention
    - Customer and Business Value

8. **CRM dan pelayanan pelanggan**
    - Customer Satisfaction Measurement
    - Customer Service Checklist for Success
9. **Aktivitas Tenaga Penjualan dan Kegiatan CRM**
    - Tenaga penjualan dalam aktivitas marketing
    - Handling Complaint dalam aktivitas marketing
10. **Planning CRM Program**
    - Developing a CRM Strategy
    - CRM Business Plan
    - Implementation CRM

Training

Instruktur Pelatihan

Dani Budiman SE., M.MBA

Lebih dari 28 tahun pengalaman di bidang Sales & Marketing terutama di Industri Otomotif & Properti. Merintis karir dari Bottom yaitu sebagai Sales Astra Toyota yang gemilang. Semasa kerjanya sejak menjadi Sales Lapangan sampai Eksekutif di perusahaan telah berhasil meraih berbagai prestasi, reward dan promosi jabatan. Sebagai Branch Manager motor Yamaha yang dipromosikan 2x tidak sampai 2 tahun ke posisi Manager Promosi & Edukasi. Di industri properti pernah menjabat Sales Director di Diamond Land Tbk. memimpin 11 Sales Manager dengan lebih dari 80 Sales Executive serta hampir 10.000 agen property freelance. Pernah menjabat CEO dari perusahaan logistics Strategic Partner dari PT. Astra International Tbk. - Toyota & ATPM otomotif terkemuka lainnya.

Training yang dibawakannya kepada Pimpinan Sales dan Sales Executive telah membawa perubahan signifikan pada hasil penjualan dan pencapaian target penjualan, khususnya para meng-upgrade level kompetensi dan skill para professional yang telah menjadi peserta. Materinya penuh dengan tips dan trik unik dan efektif untuk membuat seorang Sales yang biasa menjadi Sales yang luar biasa dengan motivasi pencapaian prestasi diatas rata rata. Selain Sales, berbagai program yang telah dibawakan, antara lain: kepemimpinan, kerja tim, motivasi, berbicara di depan umum, keterampilan komunikasi, pemecahan masalah, SOP, keterampilan melatih dan lain sebagainya .

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