


# 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: Guguh Unggul Satriadi**

**WAKTU PELAKSANAAN**

12 - 13 Juli 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

### Guguh Unggul Satriadi

Guguh Unggul Satriadi dengan personality yang menarik, cair ( ice breaker ) dan memiliki kemampuan determinasi terhadap segala situasi, sehingga mampu memberikan stimulan yang efektif dan positif kepada setiap individu dalam nuansa yang berbeda. Membangun kemampuan individu untuk terus menemukan sukses pribadi dan kualitas kerja yang baik serta terus melakukan perbaikan dalam proses kerja dengan memberdayakan kemampuan, kekuatan berpikir dan pendekatan emosional menjadi hal yang menjadi concern yang utama sebagai media dalam penyampaian dalam setiap pelatihan dan seminar.

Guguh Unggul Satriadi memiliki kompetensi dalam Success in Leading Teams, Secret of Communication Skill, Motivation, Building Improvement and Productivity, Sales dan Service Excellent.

Latar belakang bekerja Guguh Unggul Satriadi di beberapa perusahaan seperti PT. Berdikari Cita Sejahtera sebuah perusahaan Oil Supplier and General Trading sebagai Sales Respresentative ( 1997 – 1999 ); PT. Pratama Daya Paramaartha sebuah Travel dan Educational Tour sebagai Marketing supv. ( 1999 – 2003 ) ; PT. Mandiri Duta Dinamika (MDD) sebuah perusahaan Garment and Buying Agent sebagai Marketing dan Business Development Manager ( 2003 – 2006 ); PT. Wijaya sebuah perusahaan Manufacturing and Metal Forming sebagai PPIC Manager ( 2006 – 2008 ); PDP Consulting sebuah perusahaan pelatihan dan konsultasi sebagai Business Operational Head ( 2008 – 2011 ).

Guguh Unggul Satriadi memiliki latar belakang pendidikan Hukum ( S1 ) 1998, dilanjutkan dengan pengembangan SDM ( S2 ) 2012 – Now, Marketing Public Relations ( Six Month Course, ) dan beberapa pelatihan Leadership Style, Seven Habit, Building Effective Team, Sales, Communication Skills dan Supervisiry Skill.

Guguh Unggul Satriadi merupakan perpaduan yang lengkap antara seorang praktisi yang cukup lama di bidang pelatihan dan konsultasi, dengan teoritis melalui beberapa referensi dari berbagai macam disiplin ilmu dan sumber. Sehingga apa yang disajikan dapat disesuaikan dengan kebutuhan ataupun keinginan dari peserta. Melahirkan konsep pelatihan yang mampu menginspirasi satu sama lain dan pendaratan tujuan secara menyenangkan, enggan menggunakan contoh–contoh sederhana yang mudah dimengerti tetapi mampu memberikan reaksi membandingkan dan inspirasi (active training).

Diperkaya dengan pengalaman bekerja pada bidang usaha : manufacturing, jasa tenaga kerja dan konstruksi serta beberapa posisi : Manager marketing, Manager HRD, Internal trainer dan Manager operational. Guguh Unggul Satriadi merupakan pendiri dari Semut Consulting dan 3 in 1, konseptor Omah Kebon, serta sampai dengan saat ini masih sebagai strategic partner, trainer, fasilitator dan conssellor di beberapa perusahaan ataupun lembaga pelatihan.

Guguh Unggul Satriadi memiliki spesialisasi dan kekuatan dalam hal : Motivation, Leadership, Communication Skill, Customer Service, Selling Skill dan Outbond training Program.

Beberapa Perusahaan yang pernah menggunakan jasa serta materinya
PT Taspen, U Finance, Astragraphia, PT Sud Chemie Indonesia, PT Belfood, GIZ Indonesia Team

Work, Indomaret, PetroChina, LIPI, Suzuki Indomobil Roda 2, Kompas Gramedia, KSSEI, 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