


# Online Training : Customer Relationship Management (CRM)

**Deskripsi**

Bagi sektor industri jasa, semisal perbankan, asuransi, pariwisata, transportasi, jasa *logistic* dan *supply-chain*, jasa *courier*, industri media, institusi pendidikan juga Rumah Sakit, namun juga sektor industri B2B (*Business to Business*); CRM atau *Customer Relationship Management* merupakan "*Qonditio sine qua non"* suatu praktek keharusan dan tidak dapat ditawar. Pasti setiap usaha bidang jasa sangat sadar pentingnya CRM. Dalam kaitannya pada IMC ( *Integrated Marketing Communication*) para ahli "hanya" memasukkannya sebagai pilar ke 4 setelah SEGMENTING, TARGETING dan POSITIONING. Hal ini bukan berarti pengetahuan dan praktek CRM baru diperdalam setelah mempelajari ke 3 pilar lainnya. Konsep IMC adalah suatu sistem manajemen yang terintegrasi, jadi terpadu; harus dipahami menyeluruh.

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

**WAKTU PELAKSANAAN**

03 - 04 Maret 2027

09:00 - 15:00 WIB

**TEMPAT PELATIHAN**

By Zoom

**Harga**

Group Price: Rp 3.700.000
Full Fare: Rp 4.050.000

**) Harga di atas tidak dikenakan PPN 11%, sudah termasuk E-Certificate dan Modul.*

**SERVICE EXCELLENCE vs CRM**

Pada era pengetahuan Marketing mulai berkembang, memberikan pelayanan yang baik merupakan bagian dari *selling* dan *distribution.* Di era itu *servicing* merupakan tambahan atau melengkapi dan men-support agar penjualan dan distribusi berjalan "lebih" baik. Pengetahuan itu bermula hanya diserahkan pada individu pelaksana sales dan distribusi. Kemudian hari baru dijadikan suatu ilmu dan berkembang agar perusahaan terutama yang menjual jasa memperhatikan *service excellence.* Dalam dua dekade terakhir terbukti bahwa cara pemasaran

konvensional ketinggalan banyak *aspects*, dan dengan formulasi konsep IMC; *servicing* ditegaskan sebagai ilmu yang harus dipraktekan sebagai *Customer Relationship Management* (CRM). Jelas dari sebutannya CRM bukan sekedar mengetahui dan memberikan pelayanan atau *servicing*, lebih dari itu konsepnya adalah *relationship management,* yaitu pengelolaan hubungan (baik) dengan *customer,* pelanggan, nasabah, atau mitra dagang (B2B). Bahkan seharusnya lebih melebar lagi, dengan seluruh *stakeholders* atau pemangku kepentingan perusahaan terkait.

Selama ini jika Bpk/Ibu seorang pengusaha, apakah sudah mengetahui konsep CRM; yang ternyata lebih luas dari pada *Customer Service*? Dalam mempraktekkan pelayanan istimewa demi suksesnya usaha yang dijalankan, mendekati model manakah yang dipraktekan? Ataukah ada model yang sederhana dan terbukti sudah dijalankan yang memberi hasil baik?

Bagi *customer*/pelanggan juga mitra dagang B2B: apa yang anda tuntut atau harapkan pelayanan/ *service* yang lebih baik dari partner bisnis atau tempat mendapatkan barang dan jasa bagi saudara?

**Tujuan Pelatihan**

Mempelajari, proses perencanaan strategi CRM; memaknai dan menganalisa keperluan perusahaan ataupun pencapaian selama ini dengan demikian lebih memahami untuk melaksanakan dalam tugas-tugas yang perlu dijalankan oleh setiap divisi. Tentu saja yang paling perlu agar memahami CRM sungguh-sungguh adalah mereka yang langsung berhubungan dengan pelanggan dan calon pelanggan, namun manajer senior tiap divisi atau bagian dalam industri jasa juga industri penghasil *end-product* perlu memahaminya, karena CRM tujuan akhirnya untuk *revenue outcome* dan keberlanjutan usaha masa depan.

**Outline Materi dan Run-down Sesi**

1. Memahami efektifnya *Customer Relationship Management* dibangding dengan *Customer Satisfaction* ataupun *Customer Excellence*. (Studi Kasus). Langsung menyiapkan untuk perusahaan/industri peserta: proses perencanaan strategi CRM.
2. Mendalami CRM sebagai *Perceived Service Quality Model,* yang sentra-nya pada pembentukan *Corporate Image* atau pembentukan Reputasi Perusahaan melalui IMC yang lebih banyak digerakan oleh *Brand Activation*. Pencapaiaan *Reputation and Credibility*, yang mutlak menjadi keharusan dalam usaha *logistic, distributor,* perbankan, asurasi atau bidang jasa lainnya.
3. Model lain adalah *Model Service Profit Chain* yang merupakan model dengan pemikiran dinamis yang bersentra pada *Profitability* menuju *Revenue Growth.* Menjadi pertanyaan: apakah manajemen di bidang jasa yang Bpk/Ibu kelola telah menjalankan ini, serupa? Serupa tapi tak sama? Marilah kita bahas dalam diskusi ilmiah-praktis dalam pelatihan ini.
4. Kemudian ada *Service Management System.* Model ini terdiri dari 5 (lima) pokok bahasan:
    - *Market Segment* dan *Target Group* (sejalan dengan konsep IMC)
    - *Servicing Concept*; menitik beratkan pada keunggulan pelayanan
    - *Service Delivery System*
    - *Image Building*
    - *Corporate Culture and Philosophy Background*
5. Dibahas pula *Leadership Model,* yang bertumpu pada pengorganisasian kepemimpinan CRM demi pencapaian *Business Results.*
6. CRM: Tactics for change

7. Sekilas mengenai CRM New Digital Devices
8. Rapt-up – Kilas balik yang telah dipelajari dan diperoleh

**Metode Pelatihan**

- Presentasi Power Point dan Video
- Interaktif: mengutamakan pembahasan studi kasus
- Pembahasan, analisis apa yang telah terjadi dan apa yang ingin ditingkatkan di perusahaan peserta
- Mengupayakan *problem solving* dan membawa hasil

**Mereka yang perlu hadir**

- Manajer dan tim divisi CRM/Pelayanan
- Pimpinan pucuk/Direksi
- Manajer Senior tiap divisi
- Manajer dan supervisor semua jajaran
- *Corporate Secretary* (bagi perusahaan Tbk); juga *front-liners*

## 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