

Relationship Manager Excellence: Strategic Relationship Management for Bankers

Deskripsi Pelatihan

Dalam persaingan industri perbankan yang semakin ketat, peran **Relationship Manager (RM)** tidak lagi sebatas mencari nasabah, menawarkan produk, dan menjaga hubungan bisnis. RM dituntut mampu menjadi **trusted business advisor** yang memahami kebutuhan, karakteristik bisnis, risiko, serta arah strategis nasabah. Perubahan perilaku nasabah, digitalisasi layanan perbankan, meningkatnya tuntutan terhadap customer experience, serta kebutuhan bank untuk meningkatkan **share of wallet dan customer lifetime value** membuat kemampuan relationship management menjadi semakin strategis.

Trainer: Herry Juliadi Sukandi, Ir., CRBD

WAKTU PELAKSANAAN

03 - 04 Maret 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.*

Pelatihan **Relationship Manager Excellence: Strategic Relationship Management for Bankers** dirancang untuk meningkatkan kemampuan RM dalam membangun dan mengelola hubungan nasabah secara lebih strategis, profitable, dan berkelanjutan. Peserta akan dibekali pendekatan praktis untuk melakukan customer profiling, needs discovery, consultative selling, strategic account planning, portfolio management, cross-selling/up-selling, negotiation, hingga pengelolaan hubungan dengan key decision makers. Dengan pendekatan berbasis kasus perbankan, peserta diharapkan mampu meningkatkan kualitas interaksi dengan nasabah sekaligus menghasilkan pertumbuhan bisnis yang sehat dan tetap memperhatikan aspek risiko.

Sasaran Pelatihan

Setelah mengikuti pelatihan, peserta diharapkan mampu:

- Memahami transformasi peran RM dari **sales-oriented menjadi strategic relationship manager**.
- Membangun mindset sebagai **trusted advisor/business partner** bagi nasabah.
- Melakukan customer profiling dan memahami kebutuhan bisnis maupun finansial nasabah.
- Mengidentifikasi **customer needs, pain points, business opportunities dan buying signals**.
- Melakukan **consultative selling** secara efektif.
- Mengembangkan customer relationship berdasarkan tingkat potensi dan profitabilitas.
- Menyusun **Strategic Account Plan** untuk nasabah utama.
- Mengembangkan strategi **cross-selling dan up-selling** produk perbankan secara tepat.
- Meningkatkan **customer engagement dan customer experience**.
- Mengelola hubungan dengan berbagai stakeholder dan key decision makers.
- Melakukan komunikasi bisnis dan presentasi solusi secara persuasif.
- Menerapkan teknik negosiasi untuk mencapai **win-win outcome**.
- Mengidentifikasi early warning signals dalam hubungan dan bisnis nasabah.
- Mengelola portfolio nasabah berdasarkan **growth, profitability dan risk**.
- Mengembangkan strategi mempertahankan nasabah utama dan meningkatkan **customer lifetime value**.
- Menyusun action plan untuk meningkatkan efektivitas relationship management.

Target Peserta

Pelatihan ini sesuai untuk:

- Relationship Manager (RM) Commercial Banking.
- Relationship Manager Corporate Banking.
- Relationship Manager SME/Business Banking.
- Relationship Manager Consumer/Personal Banking.
- Account Officer / Account Manager.
- Business Banking Officer.
- Corporate Banking Officer.
- Priority Banking / Wealth Relationship Manager.
- Sales Officer dan Business Development Officer di perbankan.
- Supervisor/Team Leader Relationship Manager.
- Branch Manager yang membawahi fungsi bisnis/marketing.
- Credit Marketing Officer yang berinteraksi langsung dengan nasabah.

- Banker lain yang bertanggung jawab terhadap acquisition, development dan retention nasabah.

Outline Materi Pelatihan

DAY 1 : Building Strategic Customer Relationships

Session 1 The New Role of Relationship Manager

- Evolusi peran RM dalam industri perbankan.
- From - **Product Seller - Solution Provider - Trusted Advisor**.
- Karakteristik RM yang unggul.
- Business mindset vs. sales mindset.
- Relationship management sebagai sumber competitive advantage.
- Mengembangkan ownership terhadap customer portfolio.
- Tantangan RM di era digital dan omnichannel banking.

Session 2 Customer & Business Understanding

- Memahami customer profile dan customer ecosystem.
- Customer segmentation dan prioritization.
- Memahami industri dan business model nasabah.
- Mengidentifikasi business drivers dan critical success factors.
- Mapping kebutuhan finansial dan non-finansial nasabah.
- Identifikasi pain points, challenges dan opportunities.
- Memahami customer journey dan decision-making process.

Session 3 Customer Needs Discovery & Consultative Selling

- Prinsip **consultative selling** dalam perbankan.
- Teknik effective questioning.
- Active listening dan probing techniques.
- Menggali **explicit vs. implicit needs**.
- Mengubah customer problems menjadi business opportunities.
- Solution-based selling vs. product-based selling.
- Menghubungkan kebutuhan nasabah dengan solusi bank.
- Handling customer objections.

Session 4 Strategic Relationship & Stakeholder Management

- Building trust and credibility with customers.
- Relationship mapping dan stakeholder mapping.
- Identifikasi key decision makers dan influencers.
- Managing multiple stakeholders dalam satu account.

- Membangun hubungan jangka panjang.
- Mengelola difficult customers.
- Strategi meningkatkan customer engagement.
- Membangun **customer intimacy** tanpa mengabaikan profesionalisme.

Session 5 Communication, Influence & Business Presentation

- Executive communication untuk RM.
- Komunikasi dengan owner, director dan senior executives.
- Teknik menyampaikan value proposition.
- Storytelling dalam business presentation.
- Persuasive communication.
- Membaca customer signals dan buying signals.
- Membangun executive presence.
- Praktik customer meeting dan business presentation.

DAY 2 : Driving Business Growth & Customer Value

Session 6 Strategic Account Planning

- Konsep **Strategic Account Management**.
- Menentukan strategic/key accounts.
- Account attractiveness dan account potential.
- Analisis customer portfolio.
- Identifikasi growth opportunities.
- Customer wallet dan share of wallet.
- Penyusunan **Strategic Account Plan**.
- Menentukan account objectives, strategy dan action plan.
- KPI dan monitoring account performance.

Session 7 Cross-Selling, Up-Selling & Solution Bundling

- Memahami customer needs sebagai dasar cross-selling.
- Identifikasi product gaps dalam customer portfolio.
- Cross-selling dan up-selling secara value-based.
- Product bundling berdasarkan customer needs.
- Mengembangkan banking solution ecosystem.
- Meningkatkan **share of wallet**.
- Strategi meningkatkan customer retention.
- Menghindari hard-selling dan product pushing.

Session 8 Negotiation & Relationship-Based Selling

- Prinsip strategic negotiation untuk banker.

- Preparing before negotiation.
- Understanding customer BATNA dan negotiation position.
- Identifikasi customer priorities.
- Value creation dalam negosiasi.
- Handling price/rate objections.
- Negotiating terms without destroying relationship.
- Win-win negotiation.
- Simulasi negosiasi dengan nasabah.

Session 9 Relationship Management, Portfolio Profitability & Risk

- Mengelola customer portfolio secara balanced.
- Growth vs. profitability vs. risk.
- Customer profitability dan relationship value.
- Identifikasi high-value dan high-potential customers.
- Early warning signals dalam relationship.
- Mengenali perubahan kondisi bisnis nasabah.
- Relationship management yang selaras dengan credit/risk discipline.
- Menjaga kualitas portfolio sekaligus mengejar pertumbuhan bisnis.

Session 10 Customer Retention, Loyalty & Long-Term Value

- Faktor penyebab customer attrition.
- Customer retention strategy.
- Membangun switching barrier melalui value creation.
- Customer loyalty dan relationship depth.
- Service recovery dan complaint handling.
- Mengubah complaint menjadi relationship opportunity.
- Meningkatkan **Customer Lifetime Value (CLV)**.
- Strategi membangun long-term profitable relationship.

Session 11 RM Excellence Simulation & Action Plan

- Case study: Strategic Relationship Management.
- Analisis customer profile dan business opportunity.
- Customer meeting simulation.
- Needs discovery & consultative selling role play.
- Strategic account planning exercise.
- Cross-selling opportunity mapping.
- Negotiation simulation.
- Feedback dan coaching.
- Penyusunan **30-60-90 Days RM Action Plan**.

5. Metode Pelatihan

Pelatihan menggunakan pendekatan **practical, interactive dan case-based learning**, sehingga peserta tidak hanya memahami konsep tetapi mampu langsung menerapkannya dalam aktivitas RM sehari-hari.

Instruktur Pelatihan

Herry Juliadi Sukandi, Ir., CRBD

Herry Juliadi Sukandi adalah praktisi senior perbankan dan trainer profesional dengan pengalaman lebih dari **35 tahun**, termasuk lebih dari **25 tahun di industri perbankan konvensional dan syariah**. Beliau pernah berkarier di berbagai institusi perbankan terkemuka, seperti **Bank OCBC NISP, Bank Bali, Lippo Bank, Bank Hastin International**, serta menjabat sebagai **President Director BPRS Daarut Tauhiid**. Keahlian utamanya meliputi **Credit Analysis, Corporate Banking, Financial Analysis, Credit Risk Management, Trade Finance,** dan **Perbankan Syariah**.

Sebagai trainer, Herry telah dipercaya memberikan pelatihan kepada berbagai bank dan institusi, di antaranya **Bank OCBC NISP, Bank Mayora, Bank BJB, China Construction Bank Indonesia (CCB Indonesia), Bank Index Selindo**, serta perguruan tinggi. Materi yang dibawakannya mencakup **Credit Analysis, Credit Risk Management, Corporate Banking, Relationship Management, Financial Analysis, Trade Finance,** hingga **Sharia Banking**, dengan pendekatan yang menggabungkan konsep, studi kasus, dan pengalaman praktis dari dunia perbankan.

Herry merupakan **Certified Rural Bank Director (CRBD)** yang diterbitkan oleh **BNSP** serta memiliki **Risk Management Certification Level I & II**. Didukung pengalaman memimpin analisis portofolio kredit bernilai triliunan rupiah dan mendampingi pengembangan kompetensi perbankan selama bertahun-tahun, beliau dikenal sebagai fasilitator yang mampu menyajikan materi secara aplikatif, strategis, dan relevan dengan tantangan industri perbankan dan lembaga keuangan saat ini.

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