



2 Days Training & Workshop

“ Social Media Content & Customer Service Strategy ”

Dear Clients,

MDP Consulting kembali menghadirkan pelatihan untuk menjawab tantangan terkini di dunia bisnis maupun keuangan-perbankan. Meramu berbagai kebutuhan pelatihan dunia usaha pada bidang marketing, operasional, hukum, manajemen risiko, GCG, CSR, audit-kontrol dan sebagainya.

MDP Consulting selalu menghadirkan para instruktur yang ahli dan berpengalaman di bidangnya, menjadikan pelatihan tidak hanya sekedar menyampaikan pengetahuan tapi juga sebagai ajang diskusi dan konsultasi bagi peserta. Pelatihan yang tidak hanya berorientasi pada peningkatan pengetahuan, tapi juga untuk mendukung transformasi yang dibutuhkan peserta.

Pendahuluan

Media sosial menjadi kanal digital yang paling populer dan banyak digunakan saat ini di Indonesia. Peran media sosial bagi pengelolaan perusahaan dan produk menjadi semakin signifikan. Salah satu hal yang penting dalam pengelolaan media sosial adalah bagaimana membuat konten yang tepat sesuai dengan tujuan perusahaan, dan juga bagaimana memanfaatkan media sosial ini sebagai kanal layanan pelanggan yang handal, dan mampu memberikan solusi yang memuaskan bagi konsumen, atau calon konsumen.

Workshop ini akan menjelaskan dan mendiskusikan lebih mendalam terkait dengan tema diatas, karena ini adalah salah satu peran vital media sosial, sesuai dengan tuntutan perubahan jaman saat ini.

Oleh karena itu dalam rangka meningkatkan kualitas dan kemampuan SDM Perusahaan, **MDP Consulting** sebagai perusahaan yang bergerak di bidang jasa peningkatan kualitas SDM perbankan menyelenggarakan **2 Days Workshop & Discussion : Social Media Content & Customer Service Strategy**

Tujuan

Dengan mengikuti training ini peserta diharapkan dapat :

- Memahami lanskap media sosial di Indonesia
- Memahami apa saja tujuan bisnis yang diemban oleh media sosial
- Bagaimana membuat konten yang tajam sesuai dengan tujuan bisnis
- Bagaimana pengelolaan layanan pelanggan yang baik melalui media sosial

MDP - Consulting

Sahid Sudirman Center, 11th Suite A

Jl. Jend Sudirman No.86

Jakarta 10220, Indonesia

Tlp : 021 5213540 website: www.mdpconsulting.co.id



Materi Pelatihan

Pemahaman ekosistem media sosial

- Definisi media sosial
- Tren media sosial di Indonesia
- Profil masing-masing kanal media sosial, dan juga keunikan masing-masing media sosial
- Mendefinisikan tujuan bisnis di masing-masing kanal media sosial

Strategi pengelolaan layanan pelanggan

- Etika layanan pelanggan via media sosial
- Bagaimana mengelola respon konsumen di media sosial yang lebih humanis
- Kolaborasi antara chat bot dan manusia dalam layanan pelanggan di media sosial
- Ekspektasi konsumen untuk layanan pelanggan di media sosial

Strategi konten di media sosial

- Bagaimana membuat pilar konten media sosial
- Best practice konten teks
- Best practice konten visual
- Best practice konten video
- Pengukuran kesuksesan media sosial

Target Peserta

- ➔ Manajer pemasaran dan branding yang ingin menggunakan media sosial sebagai salah satu kanal pemasaran dan layanan pelanggan
- ➔ Tim pemasaran digital
- ➔ Anda yang tertarik mempelajari mengenai media sosial dan layanan pelanggan via media sosial

Jadwal dan Tempat

Hari / Tanggal : Rabu – Kamis / 25 – 26 September 2019
Waktu : 08.30 sd 17.00 WIB
Tempat : Hotel Ambhara – Jakarta (tentative)
Investasi : Rp. 5.950.000 / Peserta (tidak menginap)

Informasi Hubungi

Rahma Yuniarti
TLP – WA : 0878 8581 8700
Office : 021 521 3540
Email : rahma.mdp@gmail.com

Besar harapan kami kiranya Bapak/Ibu dapat berkontribusi untuk meningkatkan kualitas SDM melalui partisipasi dan keikutsertaan pejabatterkait untuk menghadiri workshop ini. Atas perhatian dan kerjasama yang Bapak/Ibu berikan, kami mengucapkan terima kasih.