



2 Days Training & Workshop Bandung

CRM Mastering Customer Relationship Management di Era Digital

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

Global saat ini sudah memasuki era digital dalam dasawarsa terakhir ini, hal ini merubah dengan cepat bagaimana para pelaku bisnis harus menyesuaikan penanganan yang jitu dan tepat sasaran untuk mengelola hubungan yang baik dan jangka panjang dengan customer / pelanggan yang merupakan inti dari proses mendapatkan bisnis yang menguntungkan kedua belah pihak.

Pelatihan ini akan fokus pada strategi dan pemahaman yang lebih dalam untuk menangani pelanggan dengan cara yang efektif sesuai dengan kondisi era digital saat ini yang membutuhkan penyesuaian yang tidak mudah serta harus lebih efisien dalam hal waktu serta biaya yang terukur dengan tepat guna.

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 : CRM – Mastering Customer Relationship Management di era Digital**

Tujuan

1. Memahami konsep dan mekanisme serta peranan unit unit yang terlibat dalam CRM
2. Memahami manfaat dari CRM
3. Memahami hubungan CRM dan Selling yang efektif dan efisien
4. Mampu membuat CRM serta portfolio management yang efektif dengan menggunakan tools yang akurat dan tepat sasaran



Materi Training

⇔ **Sekilas tentang konsep SQM**

1. Insight of SQM
2. Mengapa SQM dibutuhkan dalam CRM
3. Penanganan Customer yang Leaving
4. Kapan SQM proses selesai

⇔ **Customer Focused Overview**

1. Customer Focused principles
2. Customer Focus Solution
3. Customer Value

⇔ **Hirarchy of Services**

⇔ **CRM Overview**

1. Definisi CRM
2. Mengapa CRM dibutuhkan di era digital
3. CRM skills Foundation

⇔ **Optimizing CRM Roles**

1. Characteristic of Excellent CRM
2. Measuring CRM effectiveness
3. Improving CRM Quality
4. Portfolio Management
5. CRM Reporting Technique

Target Peserta

Account Executives, Account Manager, Relationship Manager, hingga manager cabang yang terlibat dalam penanganan pelanggan baik baru maupun pelanggan lama

Jadwal Kegiatan

Hari / Tanggal : Senin – Selasa / 28 – 29 Oktober 2019
Waktu : 08.30 sd 17.00 WIB
Tempat : Hotel Aston Braga – Bandung (tentative)
Investasi : Rp. 6.750.000,-/ Peserta (tidak menginap)

Informasi Hubungi

Rahma Yuniarti

☎ **TLP – WA : 0878 8581 8700**
☎ **Email : rahma.mdp@gmail.com**

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