



## 2 Days Training & Workshop Bandung

### Fundamental dan Pemahaman Customer Satisfaction Index

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.

#### Tujuan

1. Peserta dapat memahami, menjelaskan dan menjabarkan mengenai Customer Satisfaction, Retention dan Loyalty secara sistematis
2. Peserta dapat mengetahui strategi mengenai Customer Loyalty strategy
3. Peserta dapat membuat, merencanakan Customer survey
4. Peserta dapat menentukan segmentasi customer, profile dan model yang dapat meningkatkan strategy daripada Customer Satisfaction

#### Materi Training

##### 🌀 Definisi dari Customer Satisfaction

- Level Of Loyalty
- Customer Delight

##### 🌀 Pemahaman Tentang Key Loyalty Measurement

- Customer Satisfaction Index (CSI) and Customer Retention Rate (CRR)
- Profit Impact of CRR
- Customer Life Expectancy
- Customer Loyalty Index

##### 🌀 Customer Satisfaction Survey

- Surveys & Questionnaires :
  - ↳ Objective of The Survey
  - ↳ Population of Interest
  - ↳ Writing The Questions
  - ↳ Sampling Methods
  - ↳ Administration & Analysis

#### MDP - Consulting

Sahid Sudirman Center, 11<sup>th</sup> Suite A

Jl. Jend Sudirman No.86

Jakarta 10220, Indonesia

Tlp : 021 5213540 website: [www.mdpconsulting.co.id](http://www.mdpconsulting.co.id)



- Customer Surveys Guidelines
- Different Survey Metrics
- Types of Satisfaction Surveys:
  - ↳ Transactional vs Image-Based Satisfaction Surveys

#### 🌀 **Customer Segmentation**

- Attitudinal & Behavioral Dimensions
- Demographic Variables, Consumer & Business
- Customer Profiling
- Customer Modeling
- Types of Business Customers (B2B)

#### **Target Peserta**

Kredit Analis, Managemen, Divisi Keuangan, Divisi Operasional, Divisi Audit dan Divisi terkait lainnya.

#### **Jadwal Kegiatan**

**Hari / Tanggal : Kamis – Jum’at / 24 – 25 Oktober 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**  
☎ **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