



## 2 Days Training & Workshop

### Y O G Y A K A R T A

## " Fundamental & Pemahaman Customer Satisfaction Index "

Dear Clients,

**MDP Consulting** kembali menghadirkan training untuk menjawab tantangan terkini di dunia bisnis maupun keuangan-perbankan. Meramu berbagai kebutuhan training 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 training tidak hanya sekedar menyampaikan pengetahuan tapi juga sebagai ajang diskusi dan konsultasi bagi peserta. Training yang tidak hanya berorientasi pada peningkatan pengetahuan, tapi juga untuk mendukung transformasi yang dibutuhkan peserta.

### Pendahuluan

- ▲ Pernahkah Anda bertanya-tanya apa yang membuat beberapa perusahaan berkesan dalam hati dan pikiran pelanggan?
- ▲ Mencapai tingkat kesenangan pelanggan tertinggi dan pada saat yang sama menghasilkan rekor laba?

Akan dibahas konsep-konsep seperti kepuasan dan loyalitas pelanggan, segmentasi pelanggan, profitabilitas, survei kepuasan pelanggan, skema nilai pelanggan dan skema loyalitas, untuk membantu Anda membuat peta jalan yang akan membawa organisasi Anda ke tingkat yang lebih tinggi.

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 : Fundamental & Pemahaman Customer Satisfaction Index**

### Tujuan

#### **Peserta diharapkan agar dapat :**

1. Memahami - menjelaskan & menjabarkan customer satisfaction, retention & loyalty
2. Mengetahui strategi customer loyalty strategy
3. Membuat & merencanakan customer survey
4. Menentukan segmentasi customer, profile & model

### Materi Training

#### **≡ Definisi Customer Satisfaction**

- level of loyalty
- customer delight



### ⚡ **Pemahaman Key Loyalty Measurement**

- customer satisfaction index
- customer retention rate
- 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
- 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

## **Target Peserta**

- ☛ Divisi Layanan Cabang
- ☛ Divisi Keuangan
- ☛ Divisi Operasional
- ☛ Divisi Audit
- ☛ Divisi terkait lainnya

## **Jadwal Kegiatan**

**Hari / Tanggal : Senin – Selasa / 27 – 28 Januari 2020**  
**Waktu : 08.30 sd 17.00 WIB**  
**Tempat : Hotel Ayaartta Malioboro – Yogya (tentative)**  
**Investasi : Rp. 7.000.000,- /Peserta (tidak menginap)**

## **Informasi Hubungi**

### **Rahma Yuniarti**

- ⇒ **0878 8581 8700**
- ⇒ **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.