



2 Days Training & Workshop

B A L I

" Social Media Content & Customer Service Strategy "

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

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..

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

Peserta diharapkan agar dapat :

1. Mengetahui lanskap media sosial di indonesia
2. Memahami tujuan bisnis yang diemban oleh media sosial
3. Membuat konten tajam sesuai dengan tujuan bisnis
4. Mengelola layanan pelanggan yang baik melalui media sosia

Materi Training



Pemahaman Ekosistem Media Sosial

- ◆ definisi media sosial
- ◆ tren Media sosial di indonesia
- ◆ profil & keunikan masing-masing kanal media sosial
- ◆ mendefinisikan tujuan Bisnis di masing-masing kanal media social

MDP - Consulting

Sahid Sudirman Center, 11th Suite A

Jl. Jend Sudirman No.86

Jakarta 10220, Indonesia

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



≡ **Strategi Pengelolaan Layanan Pelanggan**

- ◆ etika layanan pelanggan via media sosial
- ◆ mengelola respon konsumen di media sosial yang lebih humanis
- ◆ kolaborasi antara chat bot & manusia dalam layanan pelanggan di media sosial
- ◆ ekspektasi konsumen untuk layanan pelanggan di media sosial

≡ **Strategi Konten Media Sosial**

- ◆ 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 & Branding yang menggunakan Media Sosial
- ☛ Tim Pemasaran Digital
- ☛ Semua yang tertarik mempelajari mengenai Media Sosial

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.