



2 Days Training & Workshop

“ Mastering Customer Relationship Management di Era Digital ”

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

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. Training ini akan fokus pada strategi & 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 : Mastering Customer Relationship Management di Era Digital**

Tujuan

Peserta diharapkan agar dapat :

1. Memahami konsep, mekanisme & peranan unit yang terlibat dalam crm
2. Mengetahui manfaat dari crm
3. Mengerti hubungan crm & selling yang efektif & efisien
4. Mampu membuat crm & portfolio management menggunakan tools yang akurat

Materi Training

◆ **Sekilas Konsep SQM**

- ☆ insight of SQM
- ☆ mengapa SQM dibutuhkan dalam CRM
- ☆ penanganan customer yang leaving
- ☆ kapan SQM proses selesai



◆ **Customer Focused Overview**

- ☆ customer focused principles
- ☆ customer focus solution
- ☆ customer value

◆ **Hierarchy of Services**

◆ **CRM Overview**

- ☆ definisi CRM
- ☆ mengapa CRM dibutuhkan di era digital
- ☆ CRM skill foundation

✍ **Optimizing CRM Roles**

- ☆ characteristic of excellent CRM
- ☆ measuring CRM effectiveness
- ☆ improving CRM quality
- ☆ portfolio management
- ☆ CRM reporting technique

Target Peserta

- ☛ Account Manager
- ☛ Relationship Manager
- ☛ Manager Cabang yang terlibat Penanganan Pelanggan
- ☛ Unit Kerja terkait lainnya

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.