



CUSTOMER SATISFACTION MANAGEMENT

Menjawab Masalah Apa

Ketatnya persaingan industri pemasaran untuk jasa dan produk yang kian tajam saat ini menuntut perusahaan untuk dapat memberikan produk serta layanan yang prima kepada para pelanggannya. Untuk menghasilkan kualitas layanan yang prima tersebut diperlukan sistem layanan yang terintegrasi, yang meliputi layanan front stage maupun dukungan *back stage* dari suatu perusahaan.

Selain itu perusahaan juga perlu untuk mengetahui kualitas layanan yang diberikannya kepada para pelanggannya. Untuk memenuhi hal tersebut perusahaan perlu untuk melakukan *review* ataupun penilaian terhadap layanan yang diberikan. *Review* dan penilaian ini dilakukan melalui berbagai metode riset yang terintegrasi pada setiap rangkaian layanan yang diberikan kepada pelanggannya. Rangkaian layanan ini dapat diperoleh dari gambaran *service blueprint*.

Masukan, temuan dan penilaian para pelanggan yang diperoleh dari riset ini akan sangat membantu perusahaan untuk melakukan perbaikan dan peningkatan yang diberikan kepada pelanggannya. Apabila layanan yang diberikan telah memuaskan pelanggannya, secara tidak langsung akan meningkatkan loyalitas pelanggan dan berkorelasi positif dengan peningkatan profit pada perusahaan.

Manfaat Apa yang Anda Peroleh

Setelah selesai mengikuti program ini, peserta diharapkan mampu:

- Memahami tentang riset kepuasan pelanggan
- Memahami dan mampu membuat *service blueprint* layanan
- Memahami pentingnya melakukan *redesign* terhadap *service blueprint* untuk meningkatkan kualitas layanan

Problems To Be Addressed

Tight competition in marketing industry for marketing services and product is getting intense nowadays. This condition drives companies to provide excellent product and services for their customers. An integrated service system is needed in order to produce excellent service covering front stage service and back stage service of a company.

Furthermore the company should also know service quality provided for its customer. To achieve standard quality service, a company needs to review or evaluate its services to the customer. Various integrated research method in a series of customer services can be performed to review and evaluate customer service. In this regard, Service Blueprint can depict different means/channel through which services are delivered and show the physical evidence of the service, front line staff actions, behind the scene staff actions, and support systems

Inputs, finding and evaluation from the customers obtained from the research will help a company to perform improvement and development provided for its customers. If the customers are satisfied with the services, indirectly the customers' loyalty will increase, and it correlates positively to increase company profit.

Objectives

Having attended this program, the participants are expected to be able to:

- *Understand customer satisfaction research*
- *Understand and capable of undertaking service blueprint*
- *Understand the important of undertaking redesign service blueprint to improve the service quality*



CUSTOMER SATISFACTION MANAGEMENT

Apa Saja yang Dibahas

- Pengenalan konsep pengelolaan sistem kepuasan pelanggan terpadu
- Pemahaman dan pembuatan *service blueprint* layanan
- *Redesign service blueprint* layanan
- Pembuatan kuesioner
- Riset kepuasan pelanggan

Siapa yang Perlu Ikut

- *Marketing/Sales Manager*
- *Marketing/Sales Supervisor*
- R & D

Subjects Covered

- *Introduction to the concept of integrated service quality management*
- *Understanding and performing service blueprint*
- *Redesign service blueprint*
- *Composing questionnaire*
- *Customer satisfaction research*

Who Should Attend

- *Marketing/Sales Manager*
- *Marketing/Sales Supervisor*
- *R & D*

IDR 4.400.000