

MARKETING MANAGEMENT

# CUSTOMER SATISFACTION MANAGEMENT

Durasi: **2 hari** (16 jam) | Duration: **2 days** (16 hours)

## 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 mengetahui kualitas layanan, mengevaluasi persepsi pelanggan terhadap produk dan pelayanan dengan berbagai metode riset yang terintegrasi pada setiap rangkaian layanan yang diperoleh dari gambaran service blueprint (cetak layanan). Hal ini juga telah menjadi salah satu persyaratan di dalam ISO 9001:2008. Dari hasil review ataupun penilaian pelanggan tersebut, perusahaan dapat melakukan perbaikan dan peningkatan pada proses layanan yang akan menghasilkan kepuasan pelanggan dan secara tidak langsung akan berujung pada loyalitas pelanggan dan berkorelasi positif pada peningkatan profit perusahaan.

## Manfaat Apa yang Anda Peroleh

Setelah mengikuti program pelatihan ini, peserta mampu:

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

## Apa Saya yang Dibahas

- Pengenalan konsep pengelolaan sistem kepuasan pelanggan terpadu
- Dimensi service quality
- Metode riset untuk mengetahui kualitas layanan yang sudah diberikan kepada pelanggan
- Pemahaman dan pembuatan service blueprint
- Re-desain service blueprint layanan

## Problems to Be Addressed

*Marketing industry of products and services encounter tight competition which leads company to offer prime products and prime services to customer. In order to produce prime service quality, it needs integrated service system, which includes front stage service and back stage support.*

*Other than that, company will also needs to know service quality, evaluating customer perception toward products and services with various integrated research method at each round of service which obtained from service blueprint illustration. This is also has been one of requirements in ISO 9001: 2008. From interview result or customer valuation, company is allowed to carry-out improvement and increase in service process which will be resulted in customer satisfaction and indirectly will end at customer loyalty and positive correlation of incremental of company profit.*

## Objectives

*After taking this training program, the participants will be able to:*

- *Understand regarding integrated customer satisfaction*
- *Understand and able to conceive service blueprint*
- *Understand the importance of redesigning of service blueprint to improve service quality*

## Subject Covered

- *Introduction of concept in managing integrated customer satisfaction system*
- *Service quality dimension*
- *Research method to find out the service quality that has been offered to customer*
- *Understanding and conceiving the service blueprint*
- *Re-designing the service blueprint*

**Siapa yang Perlu Ikut**

- Manajer penjualan/pemasaran
- Supervisor penjualan/pemasaran
- Pihak-pihak lain yang bertanggung jawab terhadap kepuasan pelanggan.

**Metode pelatihan**

- Lecturing
- Diskusi kasus

**Who Should Attend**

- *Sales/Marketing Manager*
- *Sales/Marketing Supervisor*
- *Other parties who responsible for customer satisfaction*

**Training Method**

- *Lecturing*
- *Case Discussion*

**IDR 5.500.000**

