

37

CUSTOMER SATISFACTION MANAGEMENT

I

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

E

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

37

I

Apa Saja Yang Dibahas

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

Siapa Yang Perlu Ikut

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

E

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*

Price: IDR 4.400.000,-

**Formulir Pendaftaran Program Pengembangan Eksekutif 2017
PPM Manajemen www.ForumManajemen.Com**

Nama Pelatihan _____
 Tanggal _____ Pukul _____ : _____
 Biaya _____

Nama Perusahaan _____
 Alamat Surat _____

No. Telp. Persh _____ Fax Persh _____
 Contact Person _____ Telp / HP _____
 Email _____ Jabatan _____
 Bidang Usaha _____

No.	Nama Peserta	Bagian	Jabatan	Email	HP	L/P
1						
2						
3						
4						
5						

INFORMASI PENDAFTARAN	PEMBAYARAN
Bagian Pelayanan Pelanggan: Telp : (021) 8798-4777 : (021) 3318-3601 Fax : (021) 8799-1059 Mobile : 0815 5995 6195 E-mail : support@manajemenforum.com Website : www.manajemenforum.com (Mohon bukti transfer difax sebelum pelatihan)	Pembayaran dilakukan secara transfer ke: BANK MANDIRI Cabang Thamrin No. Rek. : 1 0 3 - 0 0 8 5 2 8 8 5 8 - 3 a/n: Yayasan Pendidikan & Pembinaan Manajemen BANK CENTRAL ASIA Cabang Kwitang No. Rek. : 6 8 6 0 1 3 8 5 5 5 a/n: Yayasan Pendidikan & Pembinaan Manajemen

Tunai / Transfer
**)Pilih salah satu*

TEMPAT PENYELENGGARAAN
 PPM Manajemen - Gedung Bina Manajemen, Jl. Menteng Raya No. 9 Jakarta Pusat 10340

PERHATIAN - KETENTUAN PEMBATALAN !

- Denda sebesar Rp 500.000,- (lima ratus ribu rupiah) untuk pembatalan yang dilakukan 2 (dua) hari kerja sebelum tanggal penyelenggaraan.
- Denda sebesar 50% dari biaya program untuk pembatalan yang dilakukan 1 (satu) hari kerja sebelum tanggal penyelenggaraan.
- Denda sebesar 100% dari biaya program untuk pembatalan yang dilakukan pada tanggal penyelenggaraan.

Bersama ini kami konfirmasi pendaftaran nama tersebut diatas dan kami menyetujui semua ketentuan yang berlaku. Pembayaran akan kami lakukan :

Tanggal Pembayaran : Transfer melalui Bank :

Pendaftar, _____ **Konfirmasi,** _____

.....
 Nama/Jabatan _____ Bag. Pelayanan Pelanggan PPM