



## PT. Proesdeem Consulting Services (Proesdeem Indonesia)

46<sup>th</sup>-48<sup>th</sup> Floor Wisma 46  
Jl. Jenderal Sudirman Kav.1  
Jakarta 10220

Tel : +62 21 574 8889  
Fax : +62 21 574 8888  
WA : 08815608163  
HP+SMS : 081386451147/085779877879  
PIN BBM : B3THE1ST

Email : [info@careertrack.training](mailto:info@careertrack.training)  
Website : <http://careertrack.training>

### Tentang CareerTrack-Training®

CareerTrack-Training® dan BeProfessionalTheClub® adalah divisi pelatihan manajemen dari PT.Proesdeem Consulting Services (Proesdeem Indonesia)—lembaga konsultan manajemen yang sejak tahun 1995 memfokuskan kegiatannya pada penyelenggaraan pelatihan profesional. Pelatihan yang diselenggarakan oleh CareerTrack Training dan BeProfessionalTheClub senantiasa memadukan aktualitas dan kualitas kurikulum (modul) pelatihan, pelayanan yang prima, dan kapabilitas instrukturinya.

Pelatihan yang diselenggarakan oleh CareerTrack dan BePRO senantiasa mengacu pada perkembangan mutakhir dalam pengelolaan perusahaan yang saat ini berorientasi kepada terciptanya *good corporate governance*.

CareerTrack dan BePRO sejak berdiri tahun 1995 senantiasa berusaha mempertahankan kualitas profesional training yang tinggi dengan menerapkan adanya check dan control, sehingga professional training yang diselenggarakan dapat

- menjawab kebutuhan para peserta secara komprehensif dan dengan pendekatan aplikatif
- memfokuskan terhadap solusi yang spesifik dan relevan terhadap perkembangan terkini
- memberikan aspek teknik dan aplikatif yang dibawakan oleh para instruktur yang mumpuni
- memfasilitasi kebutuhan soft skill dalam pengembangan karir dan bisnis

Melalui professional training, CareerTrack dan BePRO dapat membantu perusahaan yang ingin berkembang ataupun memperkuat posisi strategisnya dengan memberikan expertis yang dapat meningkatkan kemampuan dalam

- Mengelola prioritas secara efektif
- Membangun budaya kerja yang produktif
- Meningkatkan job value
- Menyelaraskan kemampuan dengan perkembangan serta kebutuhan terkini
- Menciptakan proses, dan professional terbaik bagi perusahaan.

#### Web Service Links:

[www.beproseminar.co](http://www.beproseminar.co)  
[www.m.beproseminar.co](http://www.m.beproseminar.co)  
[www.lpai.co.id](http://www.lpai.co.id)  
[www.theitmp.com](http://www.theitmp.com)  
[www.lpmisp.org](http://www.lpmisp.org)  
[www.proesdeem.co.id](http://www.proesdeem.co.id)

# Customer Loyalty through CRM



Sebuah bisnis dimana pelanggan menjadi faktor utama untuk memenangkan persaingan tetap menjadi sebuah hal imperatif. Beberapa program dalam membangun jaringan pelanggan dan mengikat mereka ke dalam loyalitas penggunaan produk/jasa dibandingkan kompetitor sejenis terus dilakukan oleh perusahaan sekarang ini.

Materi pembelajaran ini memberikan arah proses dan alat bantu yang dapat diterapkan dalam meningkatkan loyalitas pelanggan. Contoh kasus-kasus dari para pemimpin pasar di beberapa industri yang berbeda, baik lokal maupun internasional, yang telah berhasil mengimplementasikan program-program CRM disajikan secara aplikatif dan dalam kerangka manajemen terkini (best practices). Begitu juga dengan contoh program aplikasi IT pendukung turut disajikan untuk memberikan pemahaman menyeluruh kepada para peserta.

#### Tujuan dan Manfaat Pelatihan:

- Menelusuri konsep-konsep pemasaran terkini (best practices in marketing) secara integratif dikaitkan dengan aplikasinya, terutama dalam aspek pengelolaan pelanggan
- Mengetahui lebih banyak contoh kasus pemasaran dari perusahaan-perusahaan yang telah berhasil mengaplikasikan program-program CRM dalam strategi kompetisi bisnis mereka
- Memahami aspek-aspek utama yang mendorong berhasilnya program CRM

#### Apa yang akan Anda Pelajari:

##### 1. Relationship Marketing Builds Strong Products

- CRM membantu mengenal pelanggan lebih jauh dalam aspek multi dimensional
- Database pelanggan sebagai dasar pengenalan pelanggan dan awal dari pembentukan CRM yang solid
- Integrasi beberapa fungsi internal terkait dalam perusahaan membantu kesuksesan penerapan CRM

##### 2. Customer Touch Point

- Mengelolaseseluruh titik 'touch points' secara kesatuan dalam memaksimalkan kepuasan pelanggan
- Menyelaraskan strategi organisasi dengan pelaksanaan program CRM
- Menggerakkan setiap titik pelayanan dalam menciptakan nilai tambah bagi pelanggan

##### 3. Facilitating CRM with IT Application

- Perkembangan teknologi telah membantu penerapan program CRM ke arah yang lebih efisien dan efektif
- Faktor-faktor keberhasilan dan juga kegagalan dalam pengimplementasian aplikasi IT dalam CRM
- Pemakaian program aplikasi IT dalam penerapan CRM

Jadwal Anda		IDR (000)
February 27-28, 2018	Bandung	4.450
April 19-20, 2018	Jakarta	4.450
June 07-08, 2018	Yogya	4.450
August 29-30, 2018	Jakarta	4.450
October 15-16, 2018	Bandung	4.450
December 05-06, 2018	Jakarta	4.450

• Biaya tidak termasuk pajak (PPN & PPH), akomodasi dan transportasi

#### Lokasi & Ketentuan Pelaksanaan:

**Jakarta:** 47<sup>th</sup>-50<sup>th</sup> Floor Wisma 46, Jl. Jend Sudirman Kav.1 Jakarta 10220, Sofyan Hotel Group, IBIS Hotel Group atau hotel lainnya di Jakarta;

**Bali:** B-Hotel atau hotel lainnya;

**Bandung:** KAGUM Hotel Group / ASTON Hotel Group atau hotel lainnya.

**Yogyakarta:** ASTON Hotel Groups atau hotel lainnya.

Perubahan lokasi/tempat akan dikonfirmasi melalui undangan seminar.

Jumlah peserta minimal (kecuali ditentukan lain) untuk pelaksanaan di Bali 9(sembilan)orang, Yogya 7(tujuh) orang, Bandung 5(lima) orang, Jakarta 3(tiga) orang sesuai konfirmasi yang kami terima seminggu sebelum pelaksanaan. Dalam hal jumlah peserta kurang dari ketentuan minimal tersebut maka keputusan pelaksanaannya dapat dibicarakan kedua belah pihak untuk mendapatkan solusi terbaik.

Untuk pendaftaran dan bila Anda menginginkan judul training, jadwal dan lokasi yang berbeda dengan yang tercantum di atas silahkan hubungi Marketing kami melalui **Tel: 021-22974639; HP/SMS:081386451147, 085779877879; WA:08815608163** atau email: [info@careertrack.training](mailto:info@careertrack.training) atau [careertrack.indonesia@gmail.com](mailto:careertrack.indonesia@gmail.com)