



## Customer Relationship Management

### What Problem Does This Program Address ?

*In the intensifying competition era, company needs to adopt new marketing paradigm. The paradigm is the shifting marketing orientation from transactional that is stop after sales, to relational, that is the marketing is just started when the customer bought the product.*

*Customer contribution to the company is attained by bringing in new customer or maintaining old customer. According to the American Management Association research, cost to bring-in new customer is five times as much as that maintaining old customer.*

*This workshop is designed to discuss how to develop relationship with customer that will eventually increase effectiveness of marketing programs and result in company's profitability.*

### What Benefit Will You Receive ?

- *Understanding of role of CRM Strategy in increase sales and profit.*
- *Understanding of important step in developing CRM strategy.*
- *Understanding of conditions that support CRM implementation in company.*

### What Subjects Will Be Discussed ?

- *Introduction and framework in developing CRM strategy.*
- *Customer portfolio analysis.*
- *Customer intimacy.*
- *Networking and value creation for customer.*
- *Customer life-cycle management.*
- *Supporting factors for CRM implementation.*

### Who Needs to Attend ?

- *Marketing manager.*
- *Account manager.*
- *Product manager.*
- *Marketing staff involved in developing marketing strategy.*

#### Schedule

13 – 15 Apr | 12 – 14 Oct

#### Investation

Rp. 3.600.000

diselenggarakan oleh :

**PPM Manajemen, Jakarta**



**INFORMASI PENDAFTARAN : [www.manajemenforum.com](http://www.manajemenforum.com)**

Telp : (021) 879 84 777 | Fax : (021) 8799 1059 | [cs1@manajemenforum.com](mailto:cs1@manajemenforum.com)

Website : [www.manajemenforum.com](http://www.manajemenforum.com)



## Tata Tertib Penyelenggaraan PPE Tahun 2010

### Pendaftaran dan Pembayaran

1. Pendaftaran dapat dilakukan jauh hari sebelum tanggal pelaksanaan program ke Bagian Pelayanan Pelanggan – PPM Manajemen dengan mengisi formulir pendaftaran. Formulir bisa dikirimkan melalui Fax : (021) 8799 1059 atau email [cs1@manajemenforum.com](mailto:cs1@manajemenforum.com) Attn. Bpk. Akbar Manajemen Forum
2. Untuk mengikuti program tertentu, calon peserta diwajibkan membayar biaya kepesertaannya sebelum program dimulai
3. Pembayaran dapat dilakukan secara Transfer ke :  
**BANK MANDIRI** – Cabang Thamrin, Rek. 103-00-8528858-3 a/n Yayasan Pendidikan & Pembinaan Manajemen  
**BANK CENTRAL ASIA** – Cabang Kwitang, Rek. 686-0138-555 a/n Yay Pendidikan & Pembinaan Manajemen  
Bukti Transfer dapat di Fax : (021) 8799 1059 atau email [cs1@manajemenforum.com](mailto:cs1@manajemenforum.com) Attn. Bpk. Akbar Manajemen Forum

### Pembatalan / Penundaan / Perubahan jadwal

1. Apabila pembatalan kepesertaan dilakukan setelah calon peserta mendapatkan dan menyatakan konfirmasinya, maka dikenakan ketentuan sebagai berikut :
  - Denda Rp. 250.000,- (Dua ratus lima puluh ribu rupiah) bila pembatalan dilakukan 1 (satu) hari sebelum tanggal penyelenggaraan
  - Denda sebesar 50% dari biaya program apabila pembatalan dilakukan pada hari pertama penyelenggaraan
  - Setelah masuk kelas dan / tidak masuk hari ke-2 dan seterusnya, maka keseluruhan biaya tidak dapat dikembalikan
2. Perpindahan kepesertaan dari satu program ke program lainnya, hanya dapat dilakukan pada :
  - Pada hari pertama sebelum program dimulai
  - Pada program lain yang dimulai pada tanggal yang sama
  - Masih adanya tempat / kursi pada kelas program yang dikehendaki
  - Selisih biaya ditanggung oleh peserta
3. Penundaan kepesertaan dari suatu program hanya dapat dilakukan dengan ketentuan
  - Diberitahukan secara tertulis beserta alasannya kepada Bagian Pelayanan Pelanggan
  - Tidak dikenakan denda apabila dilakukan selambat-lambatnya 1(satu) minggu sebelum program dimulai
  - Pemberitahuan dilakukan 1(satu) hari kerja atau Jum'at terakhir sebelum tanggal penyelenggaraan , dikenakan denda sebesar Rp. 250,000,- (dua ratus lima puluh ribu rupiah)
  - Pada saat pemberitahuan diterima, masih tersedia tempat/kursi pada program yang sama di periode berikutnya yang dikehendaki
4. PPM Manajemen dapat menunda, membatalkan atau mengubah jadwal pelaksanaan program karena alasan tertentu yang dianggap penting. Biaya program yang sudah dibayarkan oleh calon peserta, akan dikembalikan sebesar jumlah yang dibayar atau boleh digantikan dengan program lain yang dianggap sesuai.

### Ketentuan lain

1. Sertifikasi program akan diberikan kepada peserta yang mengikuti minimal 80% dari seluruh pelaksanaan program
2. Diharapkan calon peserta memperhatikan tingkat pengetahuan dasar yang diperlukan untuk mengikuti program tertentu seperti tersebut dalam silabus program



## Formulir Pendaftaran Program Pengembangan Eksekutif 2010

**Attn. Bp. Akbar**

**Nama Pelatihan** : \_\_\_\_\_  
**Tanggal** : \_\_\_\_\_  
**Biaya** : \_\_\_\_\_  
**Nama Perusahaan** : \_\_\_\_\_  
**Alamat Surat** : \_\_\_\_\_  
**Contact Person** : \_\_\_\_\_ Telp / HP : \_\_\_\_\_ Fax : \_\_\_\_\_  
**Email** : \_\_\_\_\_  
**Bidang Usaha** : \_\_\_\_\_

NO	Nama Peserta	Jabatan	Telp / HP	L/P

INFORMASI & TEMPAT PENYELENGGARAAN	PEMBAYARAN
<b>Contact Center</b> : (021) 8798 4777 (021) 3318 3601 - 02 Fax : (021) 8799 1059 Mobile : 0815 5995 6195 Email : <a href="mailto:cs1@manajemenforum.com">cs1@manajemenforum.com</a>  <b>TEMPAT PENYELENGGARAAN</b> PPM Manajemen – Gedung Bina Manajemen, Jl. Menteng Raya No. 9 Jakarta Pusat	Pembayaran dapat dilakukan secara Transfer ke : <b>BANK MANDIRI</b> – Cabang Thamrin, Rek. 103-00-8528858-3 a/n Yayasan Pendidikan & Pembinaan Manajemen <b>BANK CENTRAL ASIA</b> – Cabang Kwitang, Rek. 686-0138-555 a/n Yayasan Pendidikan & Pembinaan Manajemen Bukti Transfer dapat di Fax : (021) 8799 1059 <b>Attn. Bpk. Akbar Manajemen Forum</b>
<b>KETENTUAN PEMBATALAN</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Denda Rp. 250.000,- (Dua ratus lima puluh ribu rupiah) bila pembatalan dilakukan 1 (satu) hari sebelum tanggal penyelenggaraan</li> <li>• Denda sebesar 50% dari biaya program apabila pembatalan dilakukan pada hari pertama penyelenggaraan</li> <li>• Setelah masuk kelas dan / tidak masuk hari ke-2 dan seterusnya, maka keseluruhan biaya tidak dapat dikembalikan</li> </ul>	
Bersama ini kami konfirmasi pendaftaran nama tersebut diatas dan kami menyetujui semua ketentuan yang berlaku. Tanggal Pembayaran kami lakukan : ..... Transfer melalui Bank : ..... Pendaftar _____ Konfirmasi, _____  (.....) _____ Nama / Jabatan _____ Bag. Pelayanan Pelanggan PPM	

**Biaya sudah termasuk: (Materi / Handout; Tas Training; Makan&Minum; Snack; Sertifikat)**