

# Successful Loyalty Program

[www.serviceleadership.web.id](http://www.serviceleadership.web.id)



## YET ANOTHER USELESS LOYALTY PROGRAM

We reward our customers with stuff they don't need!

1111 2222 3333 4444

JOHNNY SPARKS

VALID THRU 12/12



## Two Days Workshop

Tanggal : 15-16 Februari 2012

Tempat : Hotel Bidakara /  
Business Center Jakarta

Organized by :

**SL** SERVICE  
LEADERSHIP  
Inhouse & Public Training

# Successful Loyalty Program

## Tujuan

Setelah mengikuti pelatihan, Peserta diharapkan mampu:

1. Memahami bagaimana menyusun program Loyalitas Pelanggan yang mempunyai dasar untuk dikembangkan di masa depan.
2. Meningkatkan kualitas program Loyalitas Pelanggan
3. Membuat dan mengelola budget program Loyalitas Pelanggan
4. Memahami berbagai point rewards dari berbagai industri
5. Mengenal Teknologi / Software dalam menerapkan CRM



## Outline Hari Pertama

### *Concept and Thinking behind CRM*

- Increasing The Value of Customer Base
- Identifying the percentage of your company's current & future effort to grow
- Market Share vs Share of Customer
- Satisfaction vs Loyalty

### *CRM Revolution / Evolution in Indonesia*

- Priority customer in banking industry
- Increased call center
- Frequent fliers program
- Community - Clubbing development
- Point reward offering
- Membership program
- Increased below the line activities

### *Loyalty in CRM Process*

- CRM Facts
- CRM & Other Label
- Evolution of Customer Metrics
- Strategical and Tactical Goals of CRM
- Right Customer, Right Offer, Right Channel, Right Time

### *CRM Dimension : Strategic CRM, Analytical CRM, Operational CRM*

- Steps of Managing CRM : Customer Profiling Identification
- Four Critical Tasks For CRM
- Three Types of Customer Data





## Outline Hari Kedua

### **Steps of Managing CRM : Differentiation & Segmentation**

- The Logic of Segmentation Strategy
- Segmentation Alternatives

### **Profitability Measure : Short term and Long term**

- The Value of Customer
- Customer Value Categories
- Proxy Variables For Ranking

### **The Expanded Customer Pyramid**

- How to produce A plus Information
- Self Evaluation : A Customer Communication Audit

### **Steps of Managing CRM Customization**

- 4 Level in CRM Bonding
- Loyalty Program with Point Reward
- Data mining

### **CRM Software : Technology and Tool**

- Benchmarking

## Profile Pembicara *Victor Rindanaung*

Victor Rindanaung saat ini sebagai Senior Consultant yang secara khusus menekuni bidang Customer Relationship Management (CRM). Saat ini Victor lebih banyak menggunakan waktunya untuk memberikan konsultasi di industri ritel, distribusi produk kemasan dan CRM serta pelatihan, loka karya sesuai dengan pengalaman di industri diatas.

Didalam bidang CRM, Victor mempunyai pengalaman dalam mengelola loyalitas pelanggan di salah satu perusahaan terbesar di Asia Pacific yang berkantor pusat di Kuala Lumpur. Dengan pengalamannya, Victor banyak membantu perusahaan-perusahaan dalam menentukan arah kebijakan CRM. Serta ide-ide orisinil dalam hal implementasi CRM. Lebih dari 30 perusahaan nasional dan multinasional yang telah bekerjasama dengannya untuk membuat program CRM baik business to business (b2b) atau business to consumer (b2c)

Didalam industri ritel, Victor mempunyai latar belakang profesional di perusahaan seperti: Royal Ahold (Belanda) dan The Club Store (Indonesia) yang mencakup bidang-bidang seperti pembelian dan penataan barang, operasi, serta manajemen dalam hal penyusunan strategi perusahaan, membangun budaya korporat serta implementasi strategi pemasaran. Dengan pengalaman tersebut, Victor mempunyai kompetensi untuk membantu perusahaan ritel dalam membangun strategi usaha yang meliputi mulai dari pemilihan konsep, produk, pemasaran, system informasi, sumber daya manusia sampai pada pembangunan budaya korporasi yang baik.

Didalam industri distribusi produk kemasan, Victor pernah bekerja di Departemen Trade Channel Development khususnya modern chanel di perusahaan minuman bersoda terbesar di dunia. Sehingga pelatihan mengenai trade channel management yang sudah berjalan selama ini diperkaya oleh pengalaman pribadi serta sarat dengan konsep-konsep yang akan memberikan inspirasi bagi pendengarnya

Seminar /loka karya yang dibawakannya selain memberikan banyak inspirasi atau pengetahuan baru, juga akan memancing tiap peserta untuk menciptakan inspirasi baru dengan memberikan banyak pengalaman masa lalu serta forum diskusi yang menarik.



# Successful Loyalty Program

## TRAINING PROVIDER

Service Leadership adalah lembaga pelatihan manajemen sumber daya manusia yang berdiri sejak tahun 2005. Fokus pelatihan kami adalah Layanan Pelanggan (Service Excellence), Tehnik Presentasi dan Mengajar ( Training For Trainer) dan Psikologi-Perilaku Manusia ( DiSC Profile dan MBTI) Didukung oleh trainer-trainer yang berpengalaman sebagai praktisi bisnis di bidangnya, kami telah berpengalaman bekerjasama dengan berbagai perusahaan besar. Salah satu kata kunci kami dalam bekerjasama dengan klien adalah adaptif dan melayani. Kami akan selalu terbuka untuk beradaptasi dengan lingkungan persoalan yang dihadapi klien dengan memberikan program yang telah disesuaikan dengan kebutuhan klien kami.



## MODUL PELATIHAN

Modul Pelatihan SERVICE LEADERSHIP untuk Proram Inhouse Training dan Kelas Publik

- EXCELLENT SERVICE INTERACTION
- HANDLING CUSTOMER COMPLAINT
- TRAINING FOR TRAINER
- SERVICE SCORECARD
- PERFORMANCE MANAGEMENT
- EXPANDED DISC
- SERVICE QUALITY PROGRAM
- CUSTOMER SATISFACTION MEASUREMENT
- NEW MANAGERS TRAINING
- HR SCORECARD
- COACHING FOR PERFORMANCE
- MYERS BRIGGS TYPE ON INDICATOR ( MBTI)





## DAFTAR PERUSAHAAN YANG TELAH MENJADI KLIEN KAMI :

### **Bank :**

Bank Indonesia, Standard Chartered Bank, RBS Bank, ANZ Bank, Bank Mandiri, Tbk, Bank International Indonesia, Tbk, Bank CIMB Niaga, Tbk, Bank Bukopin, Tbk, Bank Bumi Putra Indonesia Tbk, Bank Central Asia, Tbk, Bank Danamon, Tbk, Bank Mega, Tbk, Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk, Bank NISP, Tbk, Bank Permata, Tbk, Bank UOB Buana, May Bank Indocorp

### **Asuransi :**

AJ Manulife Indonesia, Ace Ina Insurance,,Adira Dinamika Multifinance, Asuransi Astra Buana, Asuransi Multi Artha Guna

### **Telekomunikasi :**

PT Excelcomindo Pratama, Hutchison (3), Sampoerna Telekomunikasi, PT Nokia In Touch

### **Rumah Sakit :**

RS. Mitra International, RS.MMC, RS.Puri Indah, Saint Elisabeth Hospital, Siloam Hospital

### **Farmasi & Consumer Goods :**

PT Martina Berto, PT Merck Indonesia, PT Multi Bintang Indonesia, PT Nestle Indonesia, PT Novartis Indonesia

### **Oil and Gas :**

PT Conoco Philips Indonesia, PT Tately Indonesia, PT Hess Indonesia, PT Avocet, PT Sodexo, PT Santa Fe Indonusa



# Investment & Registration

Full Fare :

Rp 3.500.000,- / peserta

## Metoda Pembayaran

Pembayaran dapat dilakukan dengan menggunakan transfer melalui :

**Bank BCA Kelapa Gading Hibrida**

**A/N : Tohap P Simanjuntak**

**No Acc. : 6300801704**

Sertakan keterangan :

[JUDUL SEMINAR] dan [NAMA PERUSAHAAN ANDA] pada instruksi pembayarannya.

## 3 Cara Mudah Untuk Mendaftar

### SERVICE LEADERSHIP

Jl. Mampang Prapatan VI no. 51

Jakarta Selatan 12790

- Telp : (021) 7919 94 19
- HP : 0812 976 68 22 (Tohap)  
: 0812 802 83 52 (Rina)
- Fax : (021) 79 19 94 19

## Formulir Registrasi

# SUCCESSFUL LOYALTY PROGRAM

15-16 Februari 2012 | 09:00 - 17:00 WIB | Hotel Bidakara / Business Center Jakarta

Name ..... Name .....

Position ..... Position .....

Phone ..... Phone .....

Mobile ..... Mobile .....

Name ..... Name .....

Position ..... Position .....

Phone ..... Phone .....

Mobile ..... Mobile .....

Name .....

Position .....

Phone .....

Mobile .....

Company .....

Address .....

Telephone / Fax .....

Contact Person .....

Phone/Mobile .....

Email .....

## OUR AGENDA

8-9 Februari 2012

Practical Excellent Supervisory Skills

8-9 Februari 2012

Behavioral Event Interview

13-14 Februari 2012

MBTI & Communication Skills (Batch 14)

15-16 Februari 2012

Successful Loyalty Program

21-22 Februari 2012

Train The Trainer ( Batch 20)

22-23 Februari 2012

Excellent Service Interaction

23-24 Februari 2012

Problem Solving & Decision Making

Fax : (021) 79 19 94 19