

## PERSPEKTIF CUSTOMER

### Atribut Produk / Jasa

1. Kualitas Konsultasi, Training dan Publik training
  - 100% Project konsultasi berhasil
  - Ketepatan waktu penyelesaian < 3 minggu
  - Nilai kepuasan konsultasi > 7
  - Nilai kepuasan training, Publik training dan Seminar > 7
  - Improvement pada client konsultasi
2. Servis
  - Respond time

### Citra

1. Brand Image
  - Brand Awareness >20%
2. Jumlah perusahaan yang meminta informasi ke SSC
3. Jumlah anggota milis

### Hubungan

1. Jumlah proposal dari client lama / informasi dari client
2. Number contact
  - 1x Visit / tahun
  - 2x Telpon/ tahun

## PERSPEKTIF INTERNAL BISNIS

### INOVASI

#### Memahami Kebutuhan Client

- Peserta training >7 orang
- Peserta seminar > 40 orang
- BEP produk baru > 100%

#### Pengembangan Produk Kearah Provider

- Peroduk baru 4/Tahun
- Improvement produk

#### Kualitas sales

- Telemarketing 8 proposal /bln
- AE
  - 2 Proposal / bln
  - Deal 2/10 proposal (20%)
  - Persentasi 6/10 proposal (40%)
- Presentasi
  - Deal 1/3 presentasi (30%)

### PROSES OPERASI

#### Standarisasi Sistem Konsultasi

- Activity Plan :
- Pembuatan sample 2x
  - Test untuk karyawan
  - Sharing
  - Menurunkan angka temuan
  - Improvement pada client

#### Peningkatan Efisiensi

-

#### Aktifitas pendukung

- Peningkatan harga mandays rate
- Cost reduction 5% dari badget sebelumnya

#### Servis

## PEMBELAJARAN

### Pemenuhan Standar Kompetensi

- > 75%

### Pengembangan Karyawan

- 1 Project / orang / tahun

### Motivasi

- Turn over

