



Kumpul #JadiBisa Bareng Prakerja

TRANSFORM YOUR NEW CLIENT INTO LOYAL CUSTOMER



www.rumahsiapkerja.com

Disclaimer:

The information contained in these documents is confidential, privileged and only for the information of the intended recipient and may not be used, published or redistributed without the prior written consent of PT. Samala Serasi Ungul



Sebelum memulai webinar teman-teman Wajib
mengisi Presensi dan Pre Test yaa..



SCAN ME

<https://bit.ly/presensiwebinaronlinersk>

Kami berikan waktu **5 menit** untuk
mengisi yaa..

<https://bit.ly/presensiwebinaronlinersk>

Agar bisa belajar optimal



Nyalakan kameramu agar lebih terkoneksi!



Gunakan fitur "Raise Hand" jika kamu ingin bertanya secara langsung!



Bicara secara bergantian ya! Matikan dulu microphone-mu



Gunakan kolom chat secara bijaksana!

Gunakan chat untuk berdiskusi soal materinya ya



Gunakan nama asli dan nama kelompok untuk Zoom name-mu

Contoh :
Ardi_Kelompok 10



Gunakan background zoom yang sudah disediakan oleh pihak Rumah Siap Kerja

Say Hello to Our **Speaker!**



Professional Career

- **Associate Coach**, Rumah Siap Kerja (2021 - Present)
- **Partnership Manager**, PT Gotong Royong Berdampak (2019 - 2021)
- **Owner**, Kost-Kostan in Jogja (2016 - Present)

IRVANDIAS SANJAYA, CCP

Sebelum memulai materi...

Mari kita saksikan dua video berikut!

VIDEO 1



KAPWING

VIDEO 2

 KAPWING

Let's Reflect!

Apa pelajaran yang bapak/ibu dapatkan dari kedua video yang telah kita saksikan bersama sama tadi?





Nah pernah mendengar quotes
dibawah ini

"If we keep the customer happy , they will keep us in business"



“If we keep the customer happy , they will keep us in business”

- + Quotes diatas memiliki makna yang sangat penting dalam konteks bisnis dan pelayanan pelanggan. Kalimat tersebut menggambarkan prinsip bahwa **keberhasilan dan kelangsungan hidup sebuah bisnis sangat bergantung pada kepuasan pelanggan.**

+

o

Insightnya adalah...



Kedua video yang telah kita saksikan bersama - sama tadi menunjukkan kepada kita bahwa pelanggan lebih merasa puas dengan perlakuan customer service di video kedua.

Dalam berbisnis, **pelanggan merasa puas & bahagia** dengan **produk/layanan** yang diterima akan cenderung setia kepada brand & mereka akan **berkontribusi secara konsisten terhadap pendapatan bisnis..**

+

Topik Pembahasan Hari Ini



1

Mengenal Customer Relationship

2

Perbedaan Customer Relationship & Customer Service

3

Cara Membangun Customer Relationship di Usaha Mu

Topik Pembahasan Hari Ini



1

Mengenal Customer Relationship

2

Perbedaan Customer Relationship &
Customer Service

3

Cara Membangun Customer Relationship
di Usaha Mu

- + **Ada yang tahu apa yang dimaksud dengan Customer Relationship?**



Customer Relationship

adalah serangkaian **aktivitas** yang dilakukan untuk **menarik, mempertahankan, dan meningkatkan hubungan dengan konsumen.**

- Morgan & Hunt 1994



Apakah bapak/ibu peserta pernah menerapkan customer relationship dalam aktivitas usahanya?



YESSS



NOOOO!



Mengapa *Customer Relationship* penting diterapkan oleh *UMKM*?

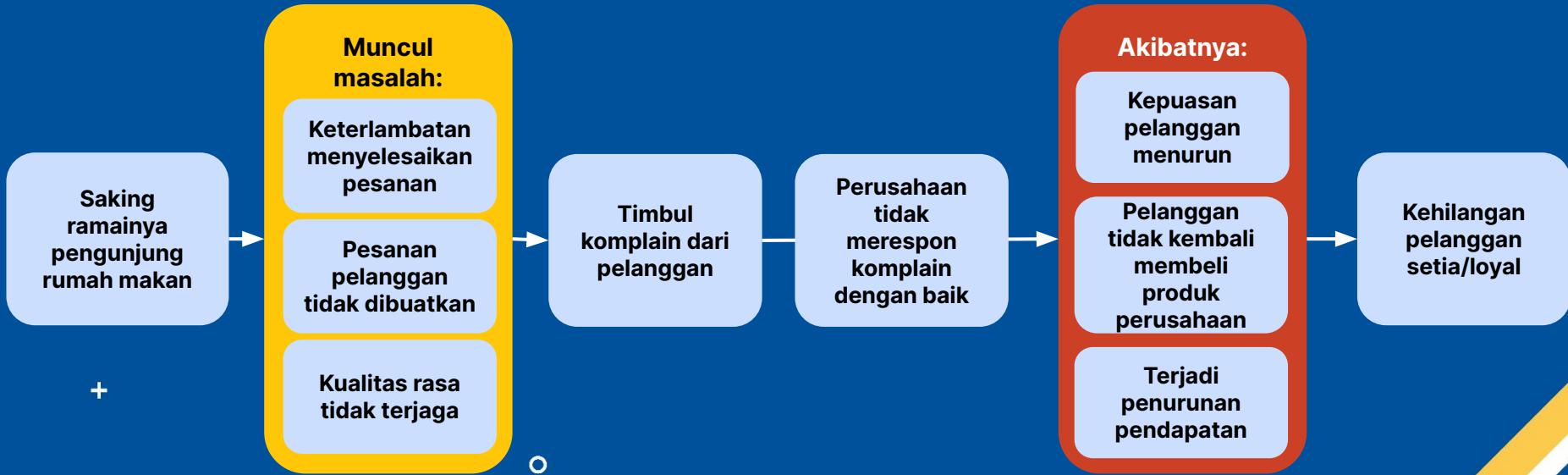
Contoh Kasus



Bayangkan bapak/ibu sebagai pemilik usaha rumah makan yang berjualan di dekat alun alun kota Jember.

Pada suatu hari bapak/ibu mendapatkan banyak tamu karena di dekat alun alun sedang ada acara kampanye partai politik.

+
Hal yang dapat terjadi jika pengusaha rumah makan tidak ada upaya menerapkan customer relationship





Pentingnya **Customer Relationship**

Jadi, saat sebuah bisnis **tidak merespon dengan baik feedback** dari pelanggan akan mengakibatkan **menurunnya kepuasan** yang pada akhirnya bisnis kita akan **kehilangan pelanggan loyal**

Hal yang dapat terjadi jika pengusaha rumah makan menerapkan customer relationship dalam aktivitas usahanya





Pentingnya **Customer Relationship**

Jadi, menerapkan customer relationship itu penting karena **dapat menjaga kepuasan pelanggan & pelanggan yang puas akan menciptakan pelanggan yang loyal.**



Lalu, apa manfaatnya menerapkan *Customer Relationship* pada usaha?

Manfaat Menerapkan Customer Relationship

1



2



3



Membantu Menciptakan
Pelanggan yang Loyal

Membantu Mengakuisisi
Pelanggan Baru

Membantu Menjaga
Kepuasan Pelanggan

Manfaat Menerapkan Customer Relationship

1



Membantu Menciptakan Pelanggan yang Loyal

Ketika pelanggan Anda mendapatkan pengalaman positif setiap kali menggunakan produk atau layanan bisnis Anda, maka akan sangat sulit bagi pesaing untuk merayu mereka.

hal ini akan menginspirasi jenis loyalitas yang dapat mengatasi berbagai alasan umum mengapa pelanggan berpaling, termasuk biaya dan kenyamanan.

bantu Mengakuisisi Pelanggan Baru

Membantu Memberikan Kepuasan Kepada Pelanggan



Manfaat Menerapkan Customer Relationship

1

2



Membantu Mengakuisisi
Pelanggan Baru

Ketika **pelanggan sudah loyal** terhadap bisnis Anda mereka akan dengan **senang hati untuk membagikan pengalaman positif mereka & merekomendasikan bisnis Anda kepada keluarga, teman, & kolega.** hal ini akan membantu bisnis Anda untuk **menghasilkan pelanggan baru secara gratis.**

Menyajikan
Yang Loyal

Membantu Mengakuisisi
Pelanggan Baru

Membantu Memberikan
Kepuasan Kepada
Pelanggan





Manfaat Menerapkan Customer Relationship

1

3



Membantu Menjaga
Kepuasan Pelanggan

Kesan positif yang selalu diberikan oleh bisnis Anda kepada konsumen, akan membantu konsumen terus memelihara kesan positif tersebut di benak mereka sehingga **tingkat kepuasan konsumen akan tetap terpelihara dengan baik.**

Menyajikan
Produk yang Loyal

Membantu Mengakuisisi
Pelanggan Baru

Membantu Memberikan
Kepuasan Kepada
Pelanggan





Trivia Quiz!

Apa yang dimaksud dengan **Customer Relationship?**

Jawaban:

- A.** serangkaian **aktivitas** yang dilakukan untuk **menarik, mempertahankan, dan meningkatkan hubungan dengan konsumen.**
- B.** Perasaan gembira atau senang yang muncul setelah konsumen membandingkan performa dengan ekspektasi

Topik Pembahasan Hari Ini



Mengenal Customer Relationship

2

Perbedaan Customer Relationship & Customer Service

3

Cara Membangun Customer Relationship di Usaha Mu

Topik Pembahasan Hari Ini



1

Mengenal Customer Relationship

2

Perbedaan Customer Relationship &
Customer Service

3

Cara Membangun Customer Relationship
di Usaha Mu

Perbedaan Customer Relationship & Customer Service

Aspects	Customer Relationship	Customer Service
Focus	Membangun hubungan dan relasi antara bisnis dan pelanggan dalam jangka panjang	Meresppons pertanyaan dan memberikan solusi tanpa berfokus pada pembangunan hubungan jangka panjang.
Fungsi	Menjaga hubungan jangka panjang dengan pelanggan tanpa adanya masalah.	Menangani masalah ketika pelanggan melaporkannya.
Aktivitas Layanan	Aktivitas layanannya luas meliputi membangun hubungan, memperluas jaringan, dan memberikan bantuan kepada pelanggan	Aktivitas layanannya terbatas hanya sebatas memberikan bantuan dan menjawab pertanyaan.

Let's Reflect!

- Ternyata, customer relationship & customer service **berbeda pada aspek fokus, fungsi dan aktivitasnya.**
- Dari ketiga aspek tersebut bisa dikatakan **customer service merupakan bagian dari customer relationship.**
- Karena **merespon & memecahkan masalah dari konsumen** merupakan salah satu cara untuk **membangun hubungan dengan konsumen.**





Trivia Quiz!

Berfungsing untuk menjaga hubungan jangka panjang dengan pelanggan tanpa adanya masalah adalah fungsi dari?

Jawaban:

A.

Fungsi dari Customer Relationship

B.

Fungsi dari Customer Service

Topik Pembahasan Hari Ini



1

Mengenal Customer Relationship



Perbedaan Customer Relationship & Customer Service

3

Cara Membangun Customer Relationship di Usaha Mu

Topik Pembahasan Hari Ini



1

Mengenal Customer Relationship

2

Perbedaan Customer Relationship &
Customer Service

3

Cara Membangun Customer Relationship
di Usahamu



Jadi, bagaimana cara menerapkan
Customer Relationship yang baik?

4 Cara Menerapkan Customer Relationship

1



2



3



4



Pahami Kebutuhan
Pelanggan

Lakukan Komunikasi
Secara Teratur

Mulai Mendengarkan
Secara Aktif

Berikan Reward Kepada
Pelanggan

4 Cara Menerapkan Customer Relationship



1

Pahami dan Penuhi Kebutuhan Pelanggan

Perlu diketahui hubungan yang otentik dan tahan lama tanpa memahami orang lain. hal ini juga berlaku untuk hubungan dengan pelanggan, **pemilik usaha penting untuk berempati dan memahami apa yang diinginkan pelanggan.**

Konsisten

Bangun Hubungan Emosional
dengan Pelanggan



**Lalu, bagaimana cara untuk memahami
kebutuhan pelanggan?**



Self-transcendence

Provides hope
Self-actualization

Motivation



Heirloom

Affiliation/
belonging

Reduces anxiety



Rewards me



Nostalgia

Design/
aesthetics

Badge value



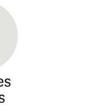
Wellness



Therapeutic value

Fun/
entertainment

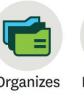
Attractiveness

Provides
access

Saves time



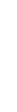
Simplifies

Makes
moneyReduces
risk

Organizes



Integrates



Connects

Reduces
effortAvoids
hasslesReduces
cost

Quality



Variety

Sensory
appeal

Informs

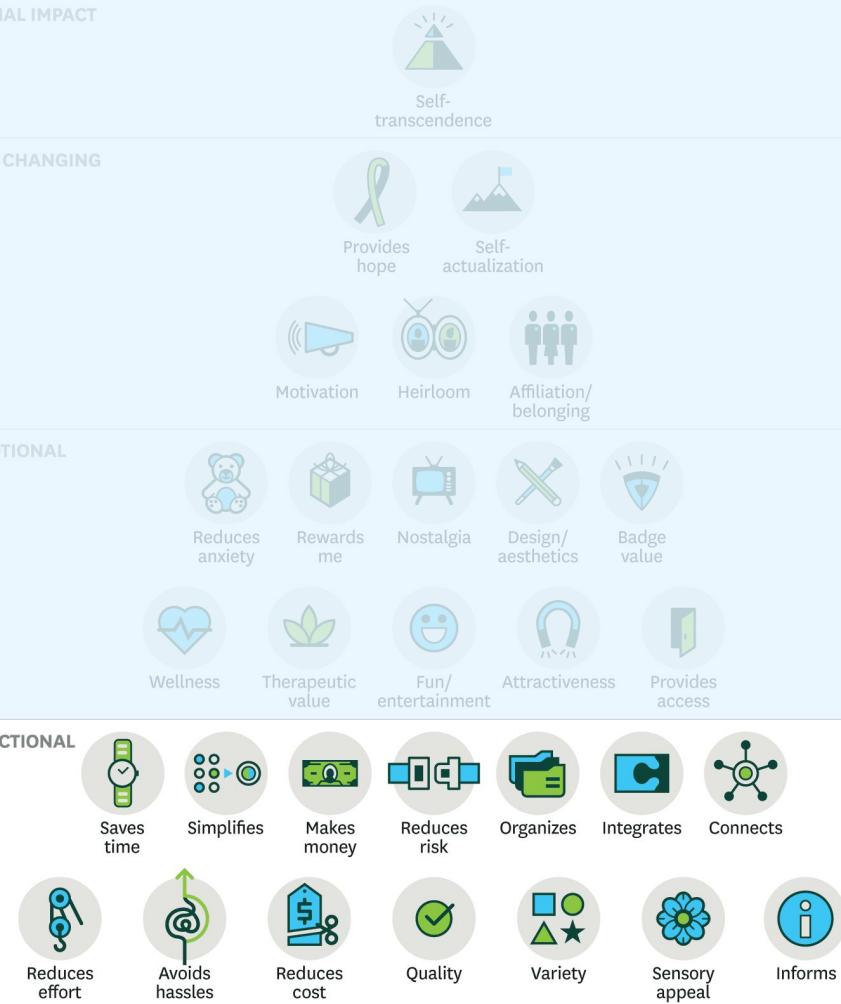
Piramida Kebutuhan Dasar Pelanggan.

Dikembangkan oleh perusahaan konsultan Bain & Company, piramida ini memiliki **tujuan untuk mengidentifikasi bagaimana bisnis/usaha dapat memenuhi kebutuhan dasar dengan hubungan pelanggan.**

Terbagi dalam empat kelompok:

1. Fungsional.
2. Emosional.
3. Life Changing (Perubahan hidup).
4. Social Impact (dampak sosial).

Di seluruh tingkatan ini, terdapat 30 peluang bagi perusahaan untuk menciptakan nilai bagi pelanggan mereka melalui hubungan yang positif.



Elemen fungsional adalah elemen yang memberikan nilai praktis dan berguna meningkatkan kenyamanan, mengurangi titik sakit, dan menarik karena keragaman atau nilai estetikanya. Contoh:

Kecap ABC dan Saus ABC **memenuhi kebutuhan fungsional dengan memberikan beragam jenis kemasan yang akan memudahkan konsumen menggunakan produk, mengurangi bahaya ketika digunakan.**





Self-transcendence



Provides hope



Self-actualization



Motivation



Heirloom



Affiliation/belonging



Reduces anxiety



Rewards me



Nostalgia



Design/aesthetics



Badge value



Wellness



Therapeutic value



Fun/entertainment



Attractiveness



Provides access



Saves time



Simplifies



Makes money



Reduces risk



Organizes



Integrates



Connects



Reduces effort



Avoids hassles



Reduces cost



Quality



Variety



Sensory appeal

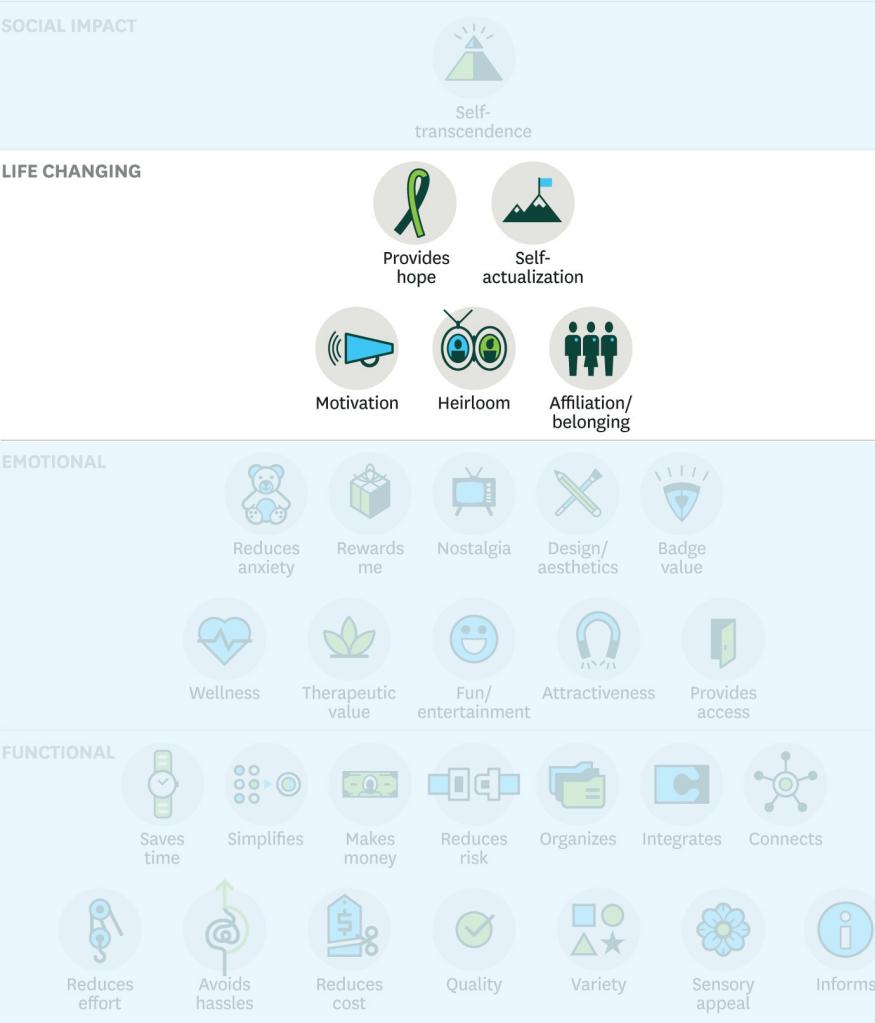


Informs

Elemen emotional berfokus pada bagaimana sebuah produk atau layanan terhubung secara emosional dengan pelanggan. Contoh:

Teh Botol Sosro berhasil **menghadirkan pesan emosional dengan memperlihatkan momen kebersamaan di keluarga atau bersama teman-teman**, menciptakan rasa hangat dan kenangan yang kuat di setiap iklannya.



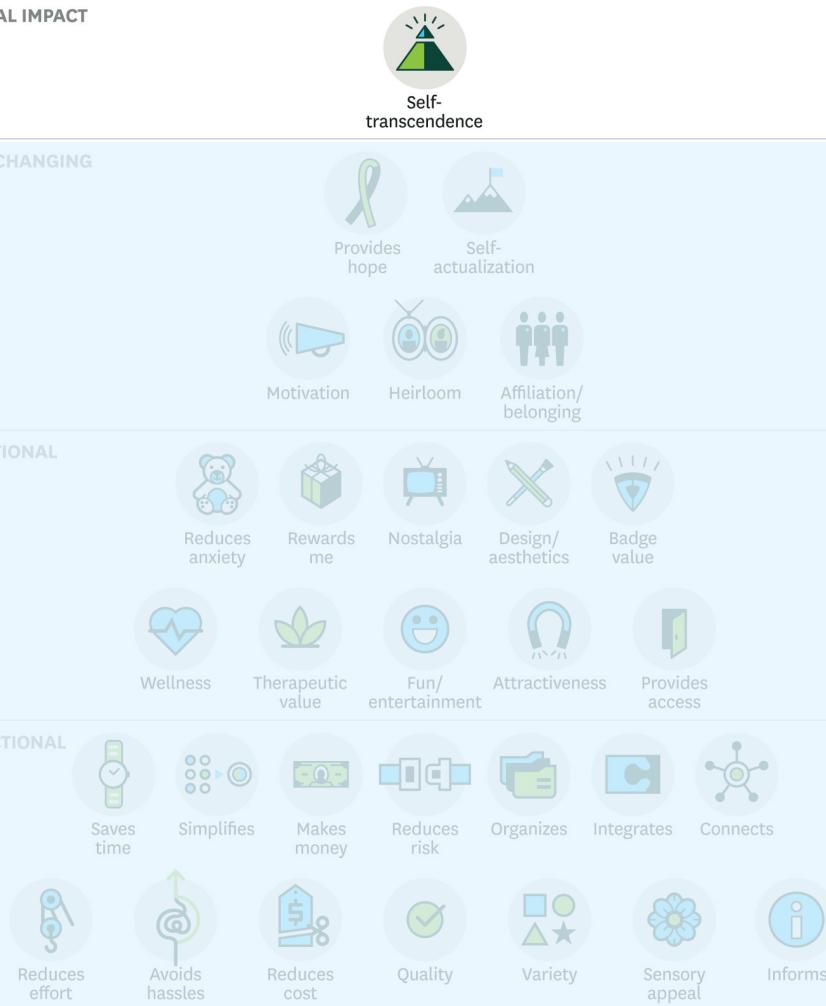


Elemen pengubah hidup memiliki kekuatan untuk mengubah hidup Anda secara mendasar dalam beberapa cara.

Contoh:

Gojek menyediakan berbagai layanan seperti ride-hailing, food delivery, pembayaran yang telah mengubah cara orang bepergian, makan, dan bertransaksi di Indonesia, **memberikan dampak signifikan pada mobilitas dan gaya hidup konsumennya sehingga dapat memenuhi kebutuhan aktualisasi diri & afiliasi.**





Di bagian atas piramida adalah kategori dampak sosial, yang terdiri dari satu nilai, **transendensi diri**. Ini mengacu pada **produk atau layanan yang tidak hanya mengubah hidup Anda, tetapi juga memiliki potensi untuk memberi manfaat bagi orang lain.**

Contoh:

Kitabisa, adalah platform crowdfunding yang memungkinkan individu dan organisasi untuk menggalang dana untuk berbagai keperluan sosial. **memberikan kesempatan kepada konsumen untuk berkontribusi langsung pada proyek-proyek yang mendukung kebutuhan sosial.**

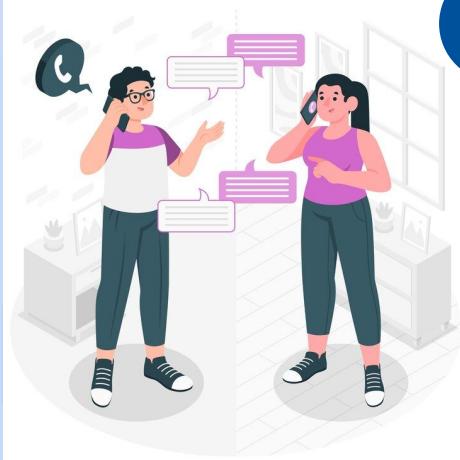


4 Cara Menerapkan Customer Relationship

2

Lakukan Komunikasi Secara Teratur

- Salah satu cara paling penting untuk membangun hubungan dengan pelanggan adalah melalui komunikasi yang teratur. **Baik itu mengirimkan buletin email, melakukan panggilan telepon, atau mengatur pertemuan.**
- Komunikasi yang teratur juga memberikan kesempatan bagi Anda untuk **memberikan informasi terbaru kepada pelanggan tentang produk, fitur, atau promosi baru, sehingga mereka mengetahui nilai yang Anda berikan.**





4 Cara Menerapkan Customer Relationship

2

Lakukan Komunikasi Secara Teratur

Contoh:

Optik Melawai secara rutin mengirimkan newsletter kepada pelanggannya yang berisi informasi terbaru tentang penawaran produk, promo, dan layanan baru.



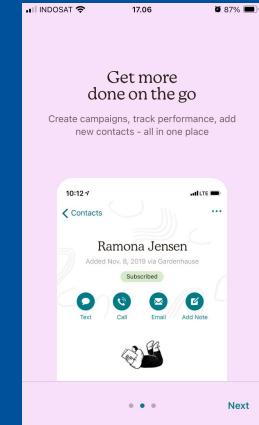
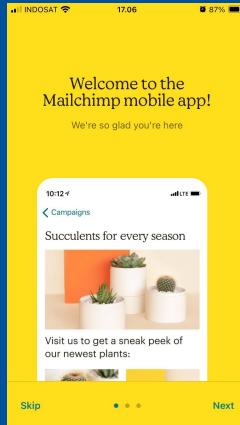


**Berikut Aplikasi yang Bisa
Membantu Bisnis Anda
Berkomunikasi Secara Teratur
Dengan Konsumen.**



Rekomendasi Aplikasi

MailChimp merupakan layanan **email marketing** dimana **versi gratisnya dapat Anda gunakan untuk mengirimkan maksimal 12 ribu email per bulannya**. Anda juga bisa mendapatkan **insight** dan tips terkait **marketing campaign** yang Anda jalankan.



4 Cara Menerapkan Customer Relationship

3

Mulai Mendengarkan Dengan Aktif



- Ketika pelanggan menyampaikan pertanyaan, kekhawatiran, atau umpan balik, **sangat penting untuk mendengarkan dengan penuh perhatian, berusaha memahami perspektif mereka, dan berempati terhadap situasi mereka.**
- **"Mendengarkan secara aktif adalah salah satu keterampilan terpenting dalam memberikan pengalaman layanan pelanggan yang luar biasa.**

dengan Pelanggan

4 Cara Menerapkan Customer Relationship

3

Mulai Mendengarkan Dengan Aktif

Contoh

IM3 mengadakan sesi diskusi terbuka dengan pelanggan melalui acara langsung maupun daring.

Mereka mendengarkan masukan, saran, dan keluhan pelanggan dengan cermat, dan berkomitmen untuk memperbaiki layanan.



4 Cara Menerapkan Customer Relationship



4

Berikan Reward Kepada Pelanggan

- "Dengan mengakui dan menghargai dukungan pelanggan Anda yang berkelanjutan, **Anda memperkuat keputusan konsumen untuk memilih merek Anda daripada pesaing.**
- **Program loyalitas yang menawarkan diskon eksklusif, akses lebih awal ke produk baru, atau hadiah yang dipersonalisasi akan menciptakan rasa dihargai dan dihormati.**"

Pa

Konsumen

Bangun Hubungan Emosional
dengan Pelanggan



4 Cara Menerapkan Customer Relationship



4

Berikan Reward Kepada Pelanggan

Contoh:

Pertamina membuat program reward untuk konsumen loyal mereka kepada pelanggan setiap kali mereka menggunakan kartu untuk pembelian bahan bakar di SPBU (Stasiun Pengisian Bahan Bakar Umum) Pertamina.





Trivia Quiz!

Dalam piramida kebutuhan pelanggan, menghemat waktu, kualitas, dan variasi merupakan salah satu contoh dari?

Jawaban:

- A. Kebutuhan Fungsional
- B. Kebutuhan emosional
- C. Kebutuhan sosial impek

Topik Pembahasan Hari Ini



1

Mengenal Customer Relationship

2

Perbedaan Customer Relationship &
Customer Service



Cara Membangun Customer Relationship
di Usaha Mu

Topik Pembahasan Hari Ini



Mengenal Customer Relationship



Perbedaan Customer Relationship & Customer Service



Cara Membangun Customer Relationship di Usaha Mu



**TERIMA KASIH
ATAS PARTISIPASI TEMAN TEMAN PADA HARI INI**



QnA

Apakah Ada Pertanyaan?

Semua manusia di muka bumi ini juga bingung guys. Nanti ga bingung kalau udah-di-surga-nanya Trainer!



Sebelum mengakhiri webinar teman-teman Wajib
mengisi Form Feedback dan Post Test yaa..



SCAN ME

<https://bit.ly/evaluasiwebinaronlinersk>

Kami berikan waktu 5 menit untuk
mengisi yaa..

<https://bit.ly/evaluasiwebinaronlinersk>



TERIMA KASIH