Nama : Farkhan

NPM : 20081010060

Kelas : B081

**Customer Relationship Management**

1. **Pengertian Customer Relationship Management**

Manajemen Hubungan Pelanggan adalah sebuah sistem informasi yang terintergritas yang digunakan untuk merencanakan, menjadwalkan, dan mengendalikan aktivitas" prapenjualan, dan pasca penjualan dalam sebuah organisasi.

1. **Fungsi Customer Relationship Management**

* Membantu bisnis untuk mendapatkan informasi tentang kegiatan pelanggan.
* Menjalin hubungan yang baik antara pelaku bisnis dengan pelanggan.
* Memperbaiki sistem operasional untuk memastikan pelanggan dilayani dengan baik
* Melayani dan menangani problem yang diketahui oleh pelanggan.

1. **Tujuan Customer Relationship Management**

* Menggunakan hubungan yang sudah ada untuk meningkatkan pendapatan.
* Menggunakan informasi yang terintegrasi untuk pelayanan yang memuaskan.
* Menciptakan saluran proses dan prosedur komunikasi yang konsisten dan berulang.

1. **Manfaat Customer Relationship Management**

* Mendorong loyalitas pelanggan.
* Mengurangi biaya dalam kemampuan pelanggan.
* Meingkatkan efiseiensi opresional.
* Peningkatan *time to market.*
* Peningkatan Pendapatan.

1. **Dimensi**

* Identifikasi pelanggan
* Membangun Daya tarik terhadap pelanggan
* Mempertahankan pelanggan yang ada
* Pengembangan pelanggan

1. **Cara Membangun Customer Relationship Management**

* Tingkatkan komunikasi dengan pelanggan

Menurut pelitihan tahun 2020, pengalaman pelanggan akan menjadi hal utam yang membadakan suatu merek.

* Meminta feedback secara teratur

Cara yang dilakukan untuk mengembangkan hubungan dengan pelanggan.

* Selalu mengatasi keluhan dan umpan balik negatif

Pelanggan lebih suka melakukan pembelian dengan merek dan bisnis yang mengeluarkan waktu untuk memperhatikan kritik dan merepons umpan balik mereka.

* Hadiah pelanggan setia

Memberi hadiah untuk mendorong mereka melakukan pembelian tambahan, seacara tidak langsung, serta memberi rasa hormat kita kepada pelanggan kita.

* Tetap terhubung dengan pelanggan

Menjaga hubungan antar pelanggan

1. **Modul-Modul Utama Customer Relationship Management**

* Sales

Menelusuri kontak pelanggan dan aktivitas pelanggan untuk cross-selling dan up selling.  
Cross-selling : proses penjualan produk atau layanan yang berbeda kepada pelanggan untuk meningkatkan nilai penjualan.  
Up selling : proses penjualan suatu produk di mana penjual mengundang pelanggan atau konsumen untuk memberi barang yang lebih mahal untuk menghasilkan lebih banyak pendapatan.

* Direct marketing dan fulfillment

CRM mengerjakan tugas-tugas seperti manajemen dan menyidiakan inforamsi kepada calon pelanggan.

* Customer Service and Support

CRM membantu manajer customer service secara cepat membuat dan mengelola permintaan layanan pelanggan.

1. **Teknologi Pendukung CRM dan Implementasinya**

* Media Sosial

Media sosial adalah sarana promosi yang murah, tetapi juga sangat berdaya.

* Email

Email digunakan untuk memberikan pelayanan customer service yang lebih mudah.

* Website dan Aplikasi

Website dan Aplikasi ini sangat berperan penting untuk mengikat pelanggan, juga dapat menjadi branding yang baik.

* Call Center

Salah satu cara untuk meningkatkan customer servive adalah dengan memperbaiki pelayanan call center dan call service. dengan ini teknologi ini, pengamanan keluhan pelanggan oleh call center menjadi lebih mudahh.

* Big Data

Semua data pelanggan yang didapat persuhaan harus dapat didokumentasikan dengan baik.