

Customer Satisfaction Measurement (CSM)

Training

Customer Satisfaction
Measurement (CSM)

Tanggal

10 Februari 2012

Tempat Pelatihan

Kantor Sintegral
Grand Wijaya Center, Blok C-11,
Jl Wijaya II, Kebayoran Baru,
Jakarta Selatan
Tel (021) 726 41 26
Fax (021) 726 41 27
E-mail: info@sintegral.com

Biaya Pelatihan

Rp. 1,650,000,-

Biaya pelatihan sudah termasuk:

- Training kit dan CD Materi
- Sertifikat
- Refreshment

Informasi Pelatihan

Sampun
HP (021) 32439827
Tel (021) 726 41 26

SINTEGRAL

Training & Consulting Services
ISO9000-ISO14000-TS16949
OHSAS-ISO17025-HACCP
ISO22000-5S, Calibration

Visit us

Apakah anda setuju dengan persepsi berikut ini:

- Banyak komplain berarti tingkat kepuasan pelanggan rendah
- Sedikit komplain berarti tingkat kepuasan pelanggan tinggi
- Tidak ada komplain berarti pelanggan pasti puas
- Jika persyaratan pelanggan terpenuhi maka pelanggan pasti puas
- Jika telah tercapai zero defect maka pelanggan pasti puas

Jadi bagaimana kita bisa mengukur tingkat Kepuasan Pelanggan?

TARGET:

- Peserta memiliki pemahaman persyaratan ISO 9001:2008 yang berkaitan dengan pengukuran kepuasan pelanggan
- Peserta dapat membuat program pengukuran kepuasan pelanggan

- Peserta dapat menganalisa hasil pengukuran kepuasan pelanggan
- Peserta dapat mengetahui tingkat kepentingan dan kepuasan pelanggan

MATERI:

1. Sesi 1 : Pengantar
2. Sesi 2 : Penentuan Program Kerja
3. Sesi 3 : Identifikasi Segmen Pasar
4. Sesi 4 : Metoda Survei
5. Sesi 5 : Pelaksanaan Survei
6. Sesi 6 : Analisa Hasil Survei
7. Sesi 7 : Continual Improvement

METHODE:

1. Teori
2. Workshop

Customer Satisfaction Measurement (CSM)

10 Februari 2012

Start	Content
08:45	Registration
09:00	Pengantar
09:30	Penentuan Program Kerja
10:00	Break
10:15	Identifikasi Segmen Pasar
11:00	Metoda Survei
12:00	Break
13:00	Pelaksanaan Survei
13:30	Analisa Hasil Survei
15:00	Break
15:15	Continual Improvement
15:45	Workshop
16:00	End of training