

# Customer Satisfaction Measurement (CSM)

**Training**

Customer Satisfaction  
Measurement (CSM)

**Tanggal**

29 Juli 2010

**Tempat Pelatihan**

Kantor Sintegral  
Jl. Prapanca Raya No. 37  
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**

Zulkifli Nasution  
HP 0818 772 411  
Tel (021) 726 41 26

**SINTEGRAL**

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

Visit us

[www.sintegral.com](http://www.sintegral.com)

**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)

**29 Juli 2010**

<b>Start</b>	<b>Content</b>
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