



CUSTOMER
REALTIONSHIP
MANAGEMENT

Apa itu CRM ?

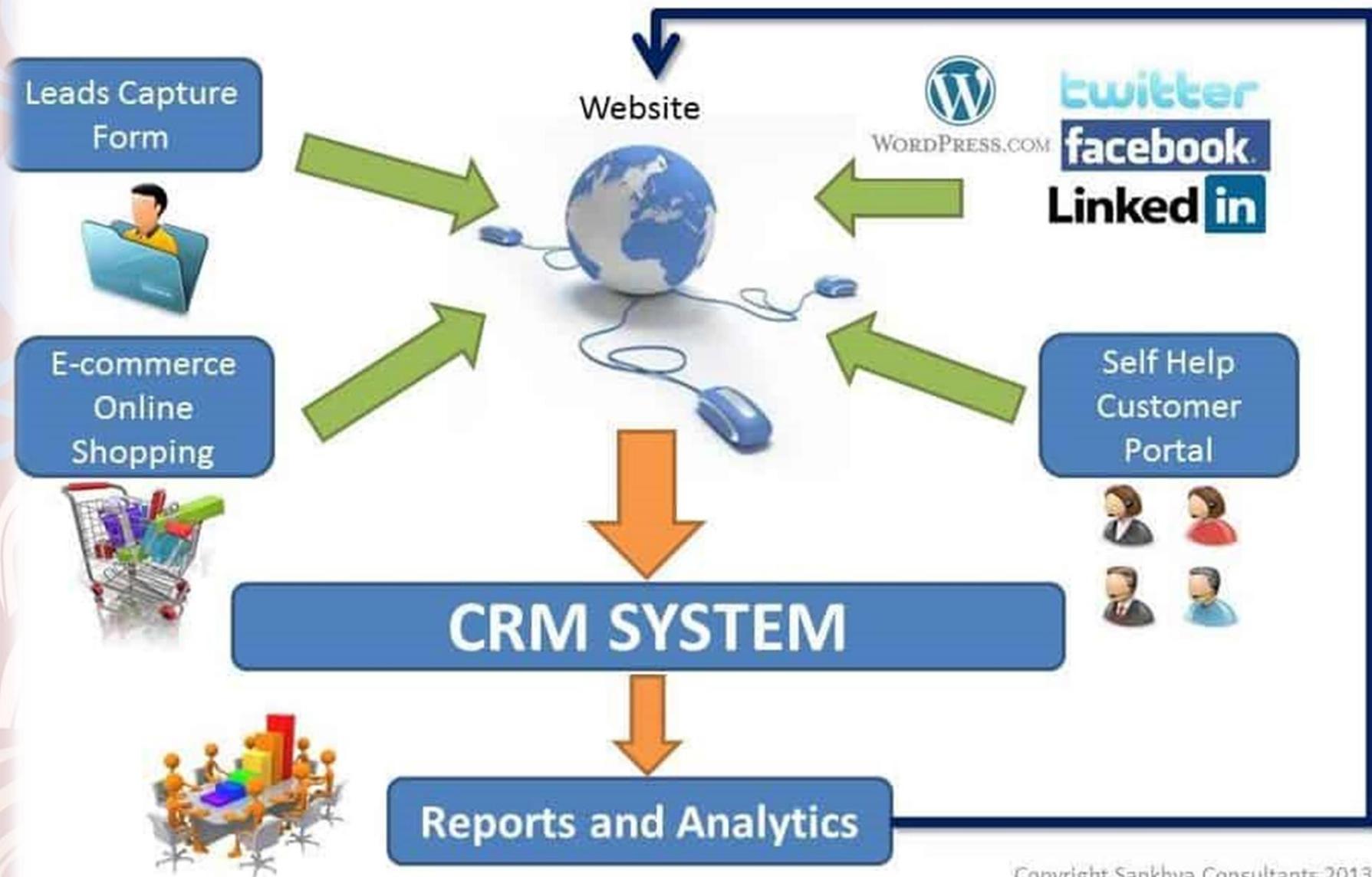


Kotler dan Keller yang diterjemahkan oleh Benyamin Molan (2007) mendefinisikan Customer Relationship Management sebagai pengolahan informasi pelanggan untuk mencapai titik sentuh untuk meningkatkan loyalitas secara maksimal

Apa itu CRM ?

CRM adalah sebuah **strategi perusahaan** dalam memahami dan mempengaruhi tingkah laku pelanggan melalui komunikasi yang mendalam dengan tujuan untuk meningkatkan akuisisi (acquisition), mempertahankan (retention) dan mendapatkan loyalitas pelanggan serta keuntungan dari pelanggan

How CRM fits in with your Online Strategy



PENGERTIAN CRM

- CRM adalah **strategi bisnis** yang **fokus** pada **pelanggan** yang didesain untuk **mengoptimasi profitabiliti, revenue, dan customer satisfaction**.
- CRM merupakan suatu **pendekatan sistematis** dalam **memanfaatkan informasi** dan juga **komunikasi** untuk **membangun hubungan** yang berkesinambungan dan saling menguntungkan dengan pelanggan.
- CRM merupakan **strategi komprehensif** dari perusahaan agar **setiap proses** dari daur hidup pelanggan itu **dapat dimanfaatkan** dengan optimal.

TUGAS 1

(TUGAS INDIVIDU)

silahkan cari referrensi mengenai pengertian CRM, Bisa berupa penelitian ataupun video di youtube

Lalu buatlah resume mengenai "APA ITU CRM"