



PRODUCTIVITY &
QUALITY MANAGEMENT
CONSULTANTS

CUSTOMER SATISFACTION SURVEY

FIRST STEP TO IMPROVE CUSTOMER LOYALTY

4-5 DECEMBER 2019 - @ JAKARTA

REGISTER NOW: RP. 4.400.000 (INCL. TAX)

There's only one thing that matters,
Customer Satisfaction

MATERI UTAMA

Model Kepuasan
Pelanggan

Dimensi
Kepuasan

Tahapan
Pengukuran
Kepuasan
Pelanggan

Tips & Tricks
Survey
Kepuasan
Pelanggan

TARGET PESERTA:

Manajer Marketing, Manajer Quality Assurance, Manajer Customer Service, serta Manajer lain yang bertanggung jawab terhadap kepuasan pelanggan.

CONTACT US: EVENTS@PQM.CO.ID - EVENTS.PQM.CO.ID - 021 4251887 - 0812 1057 6646



PRODUCTIVITY &
QUALITY MANAGEMENT
CONSULTANTS

Informasi mengenai suara pelanggan merupakan masukan penting dalam menyusun strategi untuk meningkatkan kualitas produk dan pelayanan, sehingga dapat meningkatkan loyalitas pelanggan dan meningkatkan kinerja organisasi.

Perusahaan yang berorientasi pada kepuasan pelanggan hendaknya secara berkala melakukan Survei Kepuasan Pelanggan (Customer Satisfaction Survey) untuk mengetahui tingkat kepuasan pelanggan terhadap produk/pelayanan. Survei Kepuasan Pelanggan juga berfungsi untuk menggali harapan pelanggan dan memahami issues-issues yang perlu diperbaiki agar perusahaan dapat meresponse dengan memberikan produk dan layanan yang lebih unggul. Melalui survey ini diharapkan perusahaan akan mampu mendeteksi secara dini kebutuhan dan harapan pelanggan di masa mendatang, dan merekomendasikan program perbaikan/improvement.



PROGRAM INI AKAN MEMBERIKAN ANDA

- Pemahaman model kepuasan pelanggan dan pengukuran kepuasan pelanggan
- Pemahaman dimensi kepuasan terhadap produk dan pelayanan
- Pemahaman tahapan inti di dalam pengukuran kepuasan pelanggan
- Tips and Tricks sukses survey kepuasan pelanggan



FASILITATOR: NUNUNG BERNA HERTIN, DRA. SSMBB

Nunung adalah Konsultan Senior di PQM Consultants. Selama hampir dua puluh tahun Nunung telah melayani berbagai organisasi dalam program-program Operational Excellence dan Continuous Improvement, baik melalui pendekatan Total Quality Management maupun Six Sigma. Ia sudah banyak memfasilitasi ratusan Six Sigma Project improvement dan mengcoach karyawan untuk memiliki skill dan kompetensi sebagai Six Sigma Green Belt. Nunung tersertifikasi sebagai Six Sigma Master Black Belt (SSMBB) dari International Quality Federation (IQF) – USA.